

SALON INTERNATIONAL SANTÉ ET INNOVATION  
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE



with PARIS HEALTHCARE WEEK

21-23  
MAI  
2019  
PARIS EXPO  
PORTE DE VERSAILLES  
HALLS 7.2/7.3

# AGORA

21 mai 2019

## LE LABEL HOSPITALITÉ AP-HP, UN DES LEVIERS POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE PATIENT

HOSPITALITÉ  
AP-HP Service Labellisé

**Créer, innover, transformer : la santé en (r) évolution**  
*Professionnels, usagers, partenaires en mouvement*

 #PHW19

# AGORA

21 mai 2019

SALON INTERNATIONAL SANTÉ ET INNOVATION  
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE



## Le Label Hospitalité AP-HP, un des leviers pour améliorer l'Expérience Patient

**LE COSSEC Brigitte, Dr en Pharmacie - Directeur de projets Label Hospitalité - Expérience & Satisfaction Patients à la Direction des Patients, Usagers et Association AP-HP**

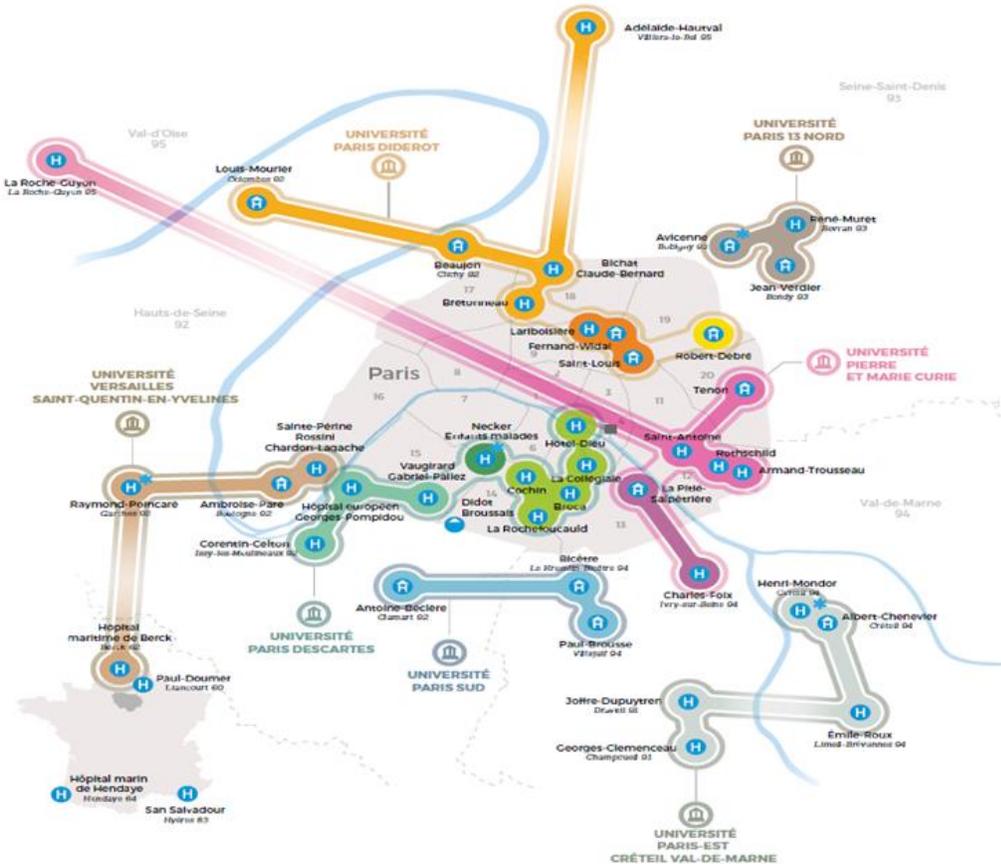
# AGORA

21 mai 2019

SALON INTERNATIONAL SANTÉ ET INNOVATION  
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE



with PARIS HEALTHCARE WEEK



## AP-HP : 6 Groupes Hospitaliers Universitaires, 39 hôpitaux

En 2018 : 8,3 millions de prises en charge

- 1,5 passages aux urgences
- 1,4 en séjour MCO
- 5,2 en consultations externes

Un budget de 7,5 milliards €

700 services et 118 pôles

20 200 lits

100 000 professionnels



Le Label Hospitalité AP-HP, un des leviers pour améliorer l'Expérience Patient

#PHW19

## Etudes menées à l'AP-HP pour comprendre l'Expérience du Patient

### 2014 : Etude réalisée sur l'Expérience Patient (57 entretiens)

5 dimensions dans l'expérience : Traumatisme, Environnement, Médical, Interpersonnel/Affectif et Impact social

### 2015 : Généralisation des Enquêtes de satisfaction testées en 2014

### 2016 : Focus groupe Patients pour comprendre leur expérience

Pratiqués dans des hôpitaux pour comprendre les freins rencontrés par les patients au sein de leur parcours et définir avec eux un plan d'actions correctif

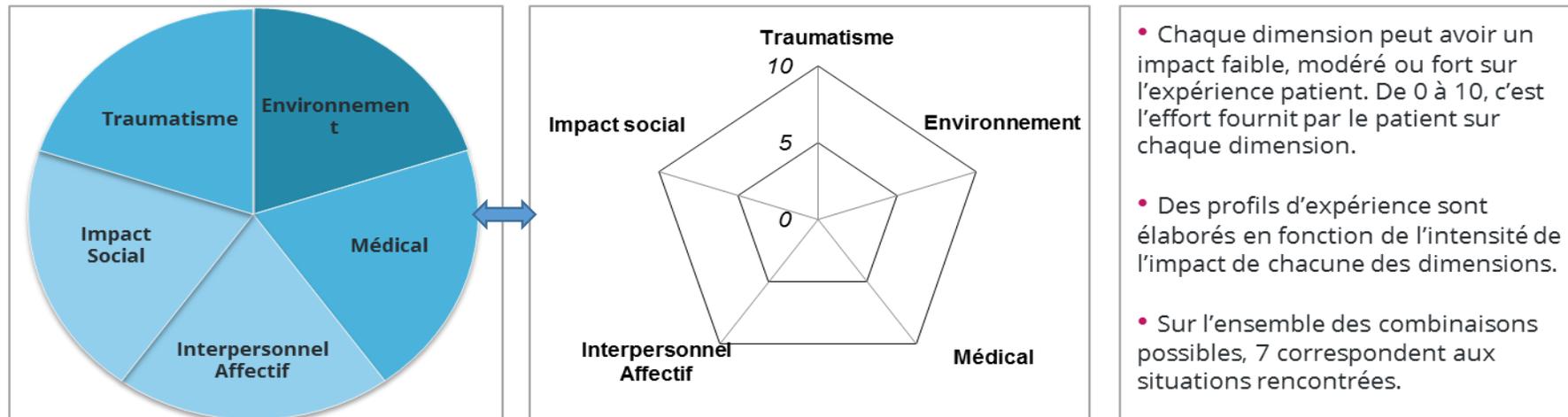
Une réflexion plus globale sur les attentes des patients à l'hôpital

### 2014-2016 : Démarche Hospitalité

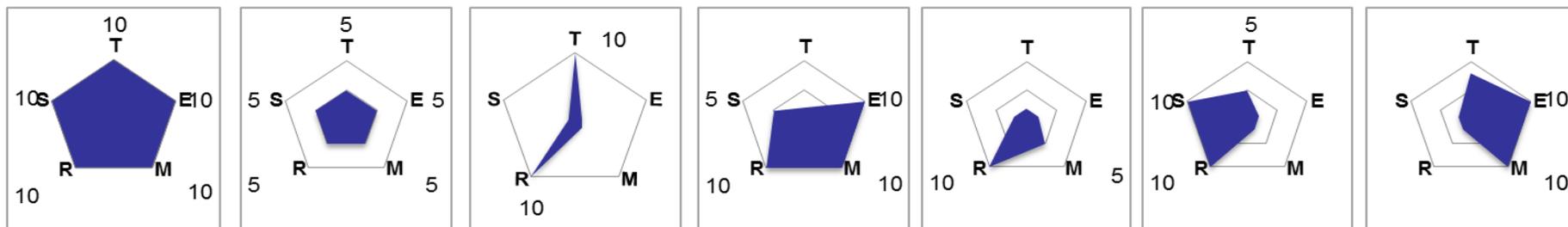
Réflexion menée par un groupe de travail à l'initiative de la CME

Sa déclinaison opérationnelle avec le construction d'un Label

## L'Expérience de 57 Patients hospitalisés à l'AP-HP : modèle des 5 dimensions et les 7 profils d'expérience



- Chaque dimension peut avoir un impact faible, modéré ou fort sur l'expérience patient. De 0 à 10, c'est l'effort fourni par le patient sur chaque dimension.
- Des profils d'expérience sont élaborés en fonction de l'intensité de l'impact de chacune des dimensions.
- Sur l'ensemble des combinaisons possibles, 7 correspondent aux situations rencontrées.



Expérience Patient « très Impactée » de type « Séjour Longue Durée »    Expérience Patient « de passage » de type « obstétrique »    Expérience Patient « en crise » de type « Urgences »    Expérience Patient « chronique complexe »    Expérience Patient « chronique simple »    Expérience Patient « vulnérable »    Expérience Patient « en situation médicale critique »

## Focus Group fin 2016 : 7 pistes d'amélioration souhaitées par les patients

1. Accueil
2. Information
3. Qualité de la relation (écoute, empathie)
4. Qualité de service et de confort
5. Simplification des procédures
6. Respect de l'intimité
7. Accompagnement et distraction

Méthodologie : 4 groupes  
25 patients hospitalisés

- en urgence
- programmation
  - Motifs différents
  - Même motif

Durée : 2h30

L'expérience : la qualité perçue entre qualité attendue et qualité rendue ,  
la sécurité et la qualité des soins étant des prérequis

➔ Des démarches à la main de l'AP-HP pour y répondre

# AGORA

21 mai 2019

SALON INTERNATIONAL SANTÉ ET INNOVATION  
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE



## Sources d'information complémentaires pour appréhender l'expérience patient

Les réclamations et les éloges (8.000 réclamations et 800 éloges en 2017)

Les remontées et les alertes des Représentants d'Usagers

Les résultats des enquêtes de Satisfaction Patient : Consultations, e-Satis MCO+48h, e-Satis ChirAmbu

Les verbatim recueillis (enquêtes en ligne, questionnaires patients ad-hoc, interviews label Hospitalité)

Le patient traceur

La mesure de l'Hospitalité et l'octroi d'un label (320 labels Hospitalité au 15/05/2019)

## Label Hospitalité, une démarche innovante AP-HP

### L'Hospitalité,

Ce qui est autour du soin – le **prendre soin**, est une valeur portée par l'institution, un **engagement vis-à-vis des patients**, au même titre que la Qualité et la Sécurité des soins

L'hôpital n'est pas seulement un lieu de soins : c'est aussi un lieu de vie !

### Réflexion portée par la CME...

### ...partagée par tous

L'exigence d'Hospitalité n'est pas seulement une nouvelle attente exprimée par les usagers du système de soin

Elle est également partagée par les personnels de l'institution hospitalière dans la diversité de leurs fonctions et champs de compétences

Réaffirmée dans le Manifeste des valeurs de l'AP-HP : 'nous avons à l'égard des patients un **devoir d'Hospitalité**'

## Label Hospitalité, une démarche qualitative autour du regard du Patient

### La demande de labellisation par une unité/un service est volontaire

Le service qui candidate réalise au préalable un **autodiagnostic** lui permettant le cas échéant de mettre en œuvre un plan d'actions

Une **visite de labellisation** réalisée par un binôme : un membre de la Direction des Patients Usagers et Associations ou un professionnel d'un autre GH + un Représentant des Usagers ou un bénévole d'association

Basée sur une **grille d'observation** et 6 **entretiens patients** par service

Le Label Hospitalité est **attribué pour 4 ans** au niveau d'une unité/ service dès lors qu'il a atteint au moins 80% du référentiel et matérialisé par un logo



HOSPITALITÉ  
AP-HP Service Labellisé

## Référentiel Hospitalité construit autour de 7 champs pour 16 parcours



- Espaces communs
- Services administratifs
- Urgences
- UHCD
- Consultation - Imagerie
- Hôpital De Jour
- Unité de Chirurgie Ambulatoire
- Hospitalisation MCO adulte
- Hospitalisation MCO gériatrie
- Hospitalisation MCO pédiatrie
- Hospitalisation Néonatalogie
- Hospitalisation Psychiatrie
- Soins Longue Durée
- SSR – Polyhandicap
- TIP Brancardage
- Chambre mortuaire

Référentiel co-construit en 18 mois (2015-2016) autour de critères correspondants aux 7 champs : une **valeur définie pour chaque critère du référentiel (3: très important, 2: important, 1: bonus un plus pour le patient)**. 7 groupes de travail pluridisciplinaires et multi-sites : **plus de 120 participants** comprenant des représentants d'usagers.

## LABEL HOSPITALITE - Grille d'observation

### Hospitalisation MCO adulte

#### Accessibilité au service et signalétique

N° grille de référence	Critères	Réponse			Observations	Caractéristique du critère	Observation	Documentation	Entretien Professionnel
		OUI = 1	NON = 0	NA					
AI-G081	Les patients sont informés des conditions d'accès (en voiture) à l'hôpital en amont de leur arrivée (internet et convocation)							<input checked="" type="checkbox"/>	
AI-G011	Des rampes d'accès existent pour les fauteuils roulants pour le bâtiment du service concerné					Pour le bâtiment du service concerné <b>NA si pas d'escalier</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		

#### Accueil physique

N° grille de référence	Critères	Réponse			Observations	Caractéristique du critère	Observation	Documentation	Entretien Professionnel
		OUI = 1	NON = 0	NA					
		1	2	3					
AI-G025	L'accueil est identifié (panneaux « accueil ») si besoin						<input checked="" type="checkbox"/>		
AI-G029	La confidentialité est respectée (discretion de l'agent, lignes au sol, cloisons entre box, ...)					Vérifier la présence de la ligne de confidentialité au sol et/ou les cloisons entre les box	<input checked="" type="checkbox"/>		
AI-G049	Le personnel porte un badge visible						<input checked="" type="checkbox"/>		
PCE-G093	L'espace est propre					Preciser l'état du lieu d'accueil (absence de dégradations, absence de ...)	<input checked="" type="checkbox"/>		
PCE-G094	L'espace est en bon état								
PCE-G043	Le mobilier est propre					Preciser l'état du mobilier (absence de trou sur les fauteuils et les chaises, la ...)	<input checked="" type="checkbox"/>		
PCE-G044	Le mobilier est en bon état								
CD-G011	Il existe un environnement/ambiance (décoration, peinture, cadres, plantes...)						<input checked="" type="checkbox"/>		

## LABEL HOSPITALITE - Questionnaire patients Hospitalisation MCO adulte

Grille champ	Questions	PATIENT 1		PATIENT 2		PATIENT 3		PATIENT 4		PATIENT 5		PATIENT 6	
		Réponse	NA	Réponse	NA	Réponse	NA	Réponse	NA	Réponse	NA	Réponse	NA
		<b>Accueil et information</b>											
AI-P003	Avant votre venue avez vous reçu par écrit les informations pour vous orienter afin de trouver le service ?												
AI-P002	Avant votre venue avez vous eu l'impression que les démarches administratives étaient aussi simples que possible ?												
AI-P005	Avez vous reçu un livret d'accueil présentant l'hôpital ? Si oui , sous quel format (papier, mail, diffusion par chaine interne)												
<b>Confort de la chambre</b>													
PCE-P007	Votre lit/fauteuil est-il confortable ?												
PCE-P001	La lumière est agréable (pas gênante, pas trop forte ou pas éblouissante) ?												
PCE-P002	Le bruit est tolérable/ acceptable (pas de nuisances sonores) ?												
PCE-P005	Globalement, le confort de votre chambre vous convient-il ?												
<b>Qualité de la relation</b>													
QR-P019	Vous sentez-vous accueilli comme une personne à part entière ? (et non comme un numéro ?)												
QR-P021	Vous sentez-vous accueilli avec politesse ?												
QR-P018	Vous sentez-vous accueilli avec gentillesse ?												

# AGORA

21 mai 2019

SALON INTERNATIONAL SANTÉ ET INNOVATION  
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE



with PARIS HEALTHCARE WEEK

Champ du référentiel Hospitalisation MCO Adulte	Rappel Autodiagnostic réalisé le 17/01/2019	Grille d'observation			Questionnaire Patient			Total des Valeurs maximales des points (grille +quest)	Résultat Total du service (grille +quest)	Total Bonus	Taux d'atteinte en %
		Valeur maximale des points	Résultat du service	Bonus	Valeur maximale des points	Résultat du service	Bonus				
Accueil et information	89%	55	52	3	15	13	0	70	65	3	97%
Propreté, confort et environnement	91%	191	171	1	16	14	0	207	184	1	90%
Prestation de services + Culture, détente et mieux être	66%	39	32	2	21	12	1	60	44	3	78%
<i>Prestation de services</i>	73%	27	26	1	12	10	0	39	35	1	92%
<i>Culture, détente et mieux être</i>	57%	12	6	1	9	3	1	21	9	2	51%
Alimentation	74%	20	20	0	53	43	0	73	63	0	86%
Linge	96%	40	40	0	15	14	0	55	54	0	98%
Qualité de la relation	97%	0	0	0	51	48	0	51	48	0	94%
	86%	Résultat final = Taux d'atteinte moyen (S des taux d'atteinte par champ/ nombre de champs)									90%

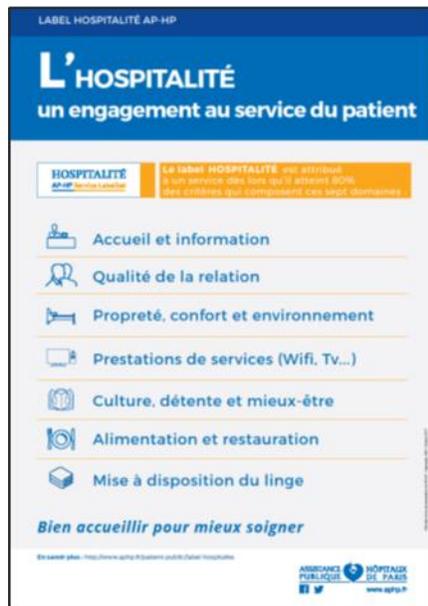
Le Label Hospitalité AP-HP, un des leviers pour améliorer l'Expérience Patient

#PHW19

## Annonce et visibilité du Label Hospitalité

Lettre de félicitations du Directeur Général

Les services labellisés sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)



## Témoignage d'un cadre supérieur de santé, service de gériatrie aigue

« Entrer dans la démarche Hospitalité nous permet de sortir du soin technique, en portant un regard nouveau sur les choses qui pourraient améliorer le séjour des patients en termes d'accueil, de comportement, de logistique, etc. Je me pose alors la question : **que va retenir le patient quand il va sortir du service ?** Bien sûr, il y a la qualité du soin, cette attente d'être soigné pour sa pathologie, sa douleur, etc. mais, **le patient ne retient souvent finalement que les petites choses autour du soin comme le repas froid, l'ennui, l'unique porte serviette dans une chambre double, ... mais, aussi la gentillesse du brancardier ou encore de la secrétaire hospitalière, etc.**

La préparation de la visite d'autodiagnostic m'a fait beaucoup cheminer. Par exemple, les critères du référentiel concernant la culture ; la culture à l'hôpital pourquoi faire ? Ou bien des Jeunes Volontaires en Service Civique, pour quelles missions ? **Aujourd'hui, je comprends vraiment l'importance de toutes ces petites 'choses' autour du soin qui participent du soin.**

L'obtention du Label Hospitalité, c'est important pour la visibilité de notre service mais, au final, **le plus intéressant, c'est le chemin pour y arriver en termes de dynamique et motivation d'équipe.** »

## Témoignage d'une bénévole d'une association – RU

*« J'ai fait 6 visites de labellisation Hospitalité en dehors de mon hôpital et j'ai trouvé cela extrêmement enrichissant : **cela m'a donné une autre image de l'hôpital, un autre regard que celui que j'avais à travers les plaintes.***

*J'ai rencontré des personnels impliqués, attentifs, très à l'écoute des patients, et qui y mettaient tout leur cœur. J'ai vu des lieux très accueillants, propres, paisibles où on ressentait une sérénité, partagée avec les patients. Ces derniers ont bien compris la démarche et y ont participé en répondant volontiers au questionnaire.*

*Ils étaient très contents et appréciaient **les « petits plus » qui venaient compenser les quelques points un peu négatifs** : un petit déjeuner amélioré une fois par semaine sous forme de buffet c'est un vrai plaisir pour eux, des cadres dans les chambres/couloirs c'est agréable...*

*J'ai senti que **ce label était une récompense pour tous les efforts que l'équipe avait faits**, et que ce n'était pas juste au moment de la visite qu'ils étaient faits. Je suis prête à prendre mon bâton de pèlerin pour aller convaincre les services de mon hôpital qu'ils doivent s'y mettre ! ».*

## Que se passe t il une fois le label attribué pour 4 ans ?

### Rôle de la Direction des patients, usagers et associations

- **Analyser** les résultats du label en restant vigilant sur le reste à améliorer
  - actions locales à la main des services
  - actions transversales menées avec les directions de siège
- les **Croiser** avec les données de satisfaction
  - 118 ont une enquête de satisfaction en ligne (consultation, e-SatisMCO+48h, e-SatisChirAmbu)
  - Sur la quarantaine ayant au moins 30 répondants, toutes ont un score de satisfaction supérieur ou égal à 75 et un score de recommandation supérieur ou égal à 80
- **Accompagner** les services, leur proposer des prestations de culture et mieux-être, ...

## Que se passe t il une fois le label attribué pour 4 ans ?

**Rôle des équipes** pour s'assurer que leur taux d'atteinte reste bien au-delà des 80%  
en réalisant régulièrement des autodiagnostic (ou visite à blanc)  
en surveillant les résultats trimestriels des indicateurs de satisfaction patients

**Rôle de la CDU** une fois les unités/services labellisés

sorte de relai « vigie » pour veiller sur les unités labellisées de leur site  
par rapport aux réclamations et les résultats des enquêtes satisfaction patients

**Rôle des patients et des proches**

légitime pour attirer l'attention des équipes sur tel ou tel point en défaut.

## Label Hospitalité AP-HP en quelques chiffres (cible : 1000 unités fonctionnelles)

**6 GH** participent au Label Hospitalité (**100%**)

**35 sites hospitaliers** impliqués dans la démarche (**90%**)

**350 autodiagnostic**s réalisés (**35%**)

**218 unités / services** labellisés Hospitalité AP-HP (**22%**) \*

**1500 personnes** se sont appropriées la démarche

**65 visiteurs Hospitalité** pour les visites de labellisation

- 39 représentants d'usagers, bénévoles d'associations
- 18 professionnels AP-HP
- 8 membres des directions du siège

**12 référents Hospitalité**

**A noter : une démarche protégée et déposée auprès de l'INPI**

Un contrat de concession de la démarche et du référentiel Label Hospitalité AP-HP pour les établissements de santé publics avec un accompagnement.

\* Lancement des visites de labellisation en mars 2017

# AGORA

21 mai 2019

SALON INTERNATIONAL SANTÉ ET INNOVATION  
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE



**En conclusion,**

**Le Label Hospitalité construit pour accroître l'Hospitalité envers les patients, s'avère être**

**un outil fédérateur et de management**

Une démarche collective qui embarque toute l'équipe, engage ceux qui l'obtiennent

*« ce n'est pas ressenti comme une obligation »*

Insuffle un état d'esprit bienveillant

Perçue comme une distinction par les équipes, elles sont fières de l'obtenir !

*« Bonne pour le moral » nous dit-on et « énergisante »*

**un des leviers de transformation de l'expérience des patients participant à l'attractivité.**

# AGORA

21 mai 2019

SALON INTERNATIONAL SANTÉ ET INNOVATION  
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE



with PARIS HEALTHCARE WEEK

## Merci de votre attention.

## Des questions ?

Brigitte LE COSSEC  
[brigitte.lecossec@aphp.fr](mailto:brigitte.lecossec@aphp.fr)