

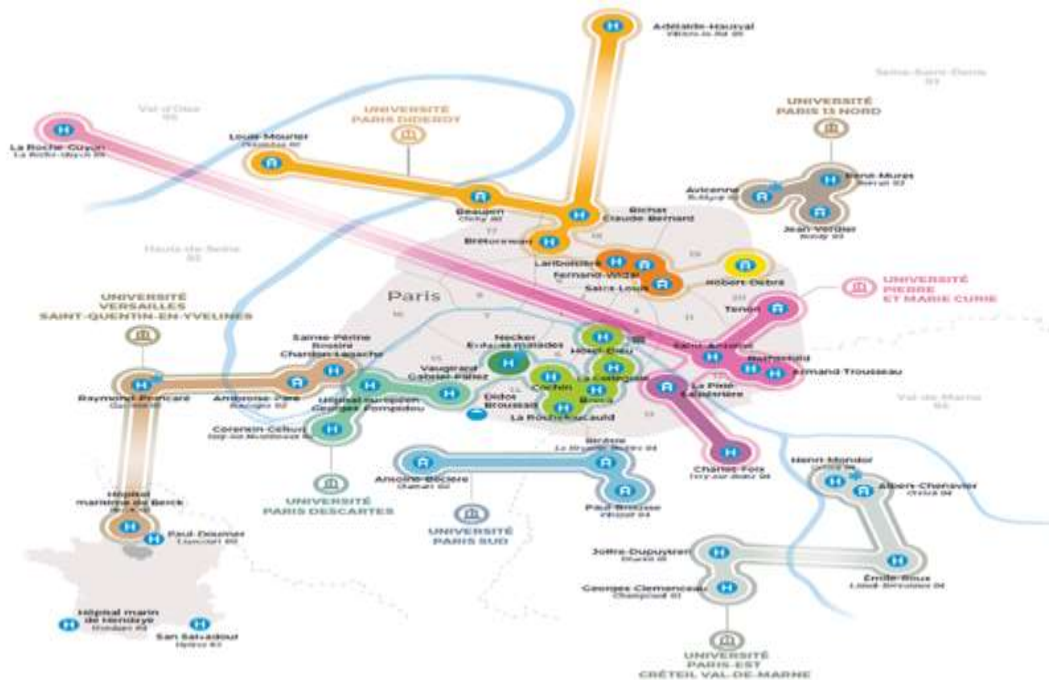
# Le Label Hospitalité, un des leviers pour améliorer L'Expérience Patient à l'AP-HP

Isabelle Mounier-Emeury

AP-HP - Direction des Patients, Usagers et Associations

Séminaire ARTLH - 13/06/19

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



- Hôpital
- Unité d'hospitalisation à domicile (HAD)
- Université de rattachement
- SAMU de IAP-HP
- Siège de IAP-HP

- UH PARIS OUEST
  - UH NICKER-ENFANTS MALADES
  - UH PARIS CENTRE
  - UH PARIS ILE-DE-FRANCE OUEST
  - UH PARIS SEINE SAINT-DENIS
  - UH PARIS NORD VAL-DE-SEINE
  - UH SAINT-LOUIS LARIBOSIÈRE - FERNAND WIDAL
  - UH ROBERT DENIS
  - UH EST PARISIEN
  - UH PNTÉ-SALPÊTRIÈRE CHARLES-FOK
  - UH PARIS SUD
  - UH THIENH MINHON
- UH : Hôpital universitaire.

En 2018 : + de 8 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

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

- ▶ 5 dimensions dans l'expérience : Traumatisme, Environnement, Médical, Interpersonnel/Affectif et Impact social
- ▶ Enseignements tirés de l'étude :
  - *Une situation de vulnérabilité (douleur, anxiété, peur de l'inconnu)*
  - *Le patient est pris dans une boucle de résolutions de problèmes dont il cherche à sortir,*
  - *Le parcours à l'Hôpital est vécu par le patient comme une « expérience floue et complexe ».*
  - *Chacune de ces dimensions, perçue différemment selon les patients, leur demande des efforts en terme de gestion, d'acceptation, d'adaptation, ... C'est à lui de s'adapter, de faire du «Coping» (traduction : «faire face» ou «faire avec»).*

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

## ■ 2016 : Focus groupes 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

## ■ Propositions d'explications de ce qu'est une Expérience Patient :

- ▶ L'Expérience c'est « une perception à la fois rationnelle et émotionnelle spécifique à chaque usager, qui se construit tout au long des relations directes ou indirectes avec une organisation» d'après les Professeurs Ray \*) et Sabadie.
  - *Ou « ce qu'un usager ressent, pense et raconte durant l'intégralité de ses relations directes et indirectes avec une organisation »*
- ▶ La sécurité et la qualité des soins étant considérées comme des pré requis de la prise en charge sanitaire de tout patient (voir certification de l'HAS), l'expérience du patient est fondée sur la qualité ressentie. Dès lors, la valeur du soin serait la résultante du soin (Cure) et du prendre soin (Care).
- ▶ Il s'agit là de **l'expérience du vécu de toute personne confrontée à un contact** ou une prise en charge hospitalière; acception différente de l'expérience de vie avec sa maladie acquise par le patient atteint de maladies rares et /ou chroniques (savoir profane à reconnaître, patient-expert...).

(\*) Pr Daniel Ray, Enseignant-Chercheur à Grenoble Ecole de Management

## ■ 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 et partagée par tous

- ▶ L'Hospitalité est **l'affaire de tous** : l'exigence d'hospitalité n'est pas seulement une nouvelle attente clairement 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** ».

## ■ ....traduite par un Label Hospitalité

- ▶ Objectif de **rassurer le patient, Reconnaître/valoriser** le travail des équipes
- ▶ Démarche complémentaire au Patient Traceur et contribuant positivement à la certification HAS

## ■ Un engagement au service du patient : l'Hospitalité pour améliorer votre expérience à l'hôpital, au quotidien

# Référentiel construit autour de 7 champs pour 16 parcours

## Pour définir l'Hospitalité : 16 parcours patients constitués d'un nombre variable de champs (entre 2 et 7)



- 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)							☐	
AI-G008	Des panneaux d'orientation à jour et lisibles existent dans l'hôpital pour indiquer le service					Parcours jusqu'au service concerné	☐		
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>	☐		

### Accueil physique

N° grille de référence	Critères	Réponse			Observations	Caractéristique du critère	Observation	Documentation	Entretien Professionnel
		1	2	3					
AI-G025	L'accueil est identifié (panneau « accueil »)						☐		
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	☐		
AI-G049	Le personnel porte un badge visible						☐		
PCE-G093	L'espace est propre					Préciser l'état du lieu d'accueil (absence de dégradations, absence de moisissures)	☐		
PCE-G094	L'espace est en bon état								
PCE-G043	Le mobilier est propre					Préciser l'état du mobilier (absence de trou sur les fauteuils et les chaises, le mobilier n'est pas rouillé)	☐		
PCE-G044	Le mobilier est en bon état								
AI-G040	Le lieu d'accueil est adapté à l'accueil des personnes handicapées (ex : banques d'accueil à hauteur de fauteuil, portes coulissantes)						☐		

# 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 chaîne interne)												
AI-P004	Avez vous reçu un livret d'accueil présentant le service ? Si oui, sous quel format (papier, mail, diffusion par chaîne interne)												
AI-P012	L'annonce de votre sortie a-t-elle été réalisée 24 h auparavant ?												
<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>Linge</b>													
<b>- linge patient</b>													
L-P008	Si vous avez du porter une chemise/blouse jetable, est-elle adaptée ?												
L-P007	Si vous avez du porter une chemise textile/blouse, vous a-t-elle convenue ?												



## ■ Exemple de rapport présentant les résultats de la visite de labellisation dans un service HDJ

### ▶ Résultats présentés par champ

Référentiel Parcours HDJ	Rappel Résultat Autodiagnostic % 29/11/2016	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	70%	48	39	0	23	20	0	71	59	0	83%
Propreté confort et environnement	74%	123	117	1	10	10	0	133	127	1	96%
Prestation de services + Culture, détente et mieux être	91%	20	16	2	6	5	0	26	21	2	89%
<i>Prestation de services</i>	<i>94%</i>	<i>14</i>	<i>10</i>	<i>2</i>	<i>6</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>20</i>	<i>15</i>	<i>2</i>	<i>86%</i>
<i>Culture, détente et mieux être</i>	<i>88%</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>0</i>	<i>100%</i>
Alimentation	61%	12	12	0	37	32	0	49	44	0	90%
Linge	89%	12	11	0	2	2	0	14	13	0	89%
Qualité de la relation (savoir être)	91%	0	0	0	62	61	0	62	61	0	98%
	79%	Résultat final = Taux d'atteinte moyen (Σ des taux d'atteinte par champ/ nombre de champs)									91%

## ■ La demande de labellisation par une unité/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
  - *Convocation : ajouter un plan d'accès voiture, piétons, transports en commun, parking...*
  - *Salle d'attente : offre Culturelle : Magazines + Flash code 1er chapitre; réservation taxi...*
  - *Accueil et Information : port du badge des agents, recrutement de VSC avec missions définies (accueil et animation); nouveau livret d'accueil du service avec les infos essentielles...*
  - *Signalétique améliorée des toilettes, signalétique des services actualisée...*
  - *....autant de « petits plus » qui n'ont pour autant rien d'anecdotique pour le patient.*
- ▶ 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** (perception patient) 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

## ■ 224 unités/services labellisés au 01/06/19 !

- Le Label Hospitalité construit pour accroître l'Hospitalité envers les patients, s'avère être un outil fédérateur et de management
- Annonce par mail de l'octroi du Label Hospitalité
  - ▶ Lettre de félicitations du Directeur Général
  - ▶ Envoi de supports : diplôme, affiche de présentation de la démarche, stickers du logo, stylos et tours de cou, plaque plexi remise lors d'une cérémonie
  - ▶ Tous les services labellisés sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr),
    - *bientôt sur*



## ■ 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 ...

## ■ Rôle des équipes pour que leur taux d'atteinte reste bien > 80%

- ▶ en réalisant régulièrement des visites 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.

## ■ 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
  - *ce n'est pas ressenti comme une obligation*
- ▶ Engage ceux qui l'obtiennent
- ▶ Insuffle un état d'esprit bienveillant
- ▶ Perçue comme une distinction par les équipes
- ▶ « Bonne pour le moral » nous dit-on et « énergisante »
- ▶ Les équipes sont fières de l'obtenir !

## ■ 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.
- ▶ Le CHU Toulouse et le CH Valenciennes l'ont déjà acheté, d'autres sont en cours de réflexion

## ■ 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. **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. »**

## ■ 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 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».

## ■ Chef de service :

- <https://www.aphp.fr/patient-public/label-hospitalite> <https://www.youtube.com/watch?v=QkxqgIk1vao>

