

La Newsletter de la DPUA n° 16

Direction des Patients, Usagers et Associations



Focus

Le Service civique à l'AP-HP : un an après

L'engagement au titre du Service Civique à l'AP-HP, c'est avant tout l'histoire d'une rencontre entre différents acteurs autour d'un projet d'intérêt général en lien avec la santé et la solidarité.

L'histoire commence en 2011 par une rencontre entre le site Henri-Mondor et « les gilets-bleus » de l'association Banlieue Sans Frontière en Action réunis autour d'un projet : accueillir des volontaires en service civique sur des missions d'accueil et d'accompagnement auprès des usagers en lien avec les acteurs du domaine de la santé et de la solidarité, dans le respect des métiers.

En octobre 2014, sous l'impulsion du directeur général, créateur et promoteur du service civique, l'AP-HP devient organisme d'accueil agréé par l'Agence Nationale du Service Civique. Le Service Civique à l'AP-HP bénéficiera ainsi aux patients et à leurs proches, aux jeunes en devenir ainsi qu'aux professionnels de santé eux mêmes.

Depuis lors, plus de 200 volontaires âgés de 18 à 25 ans se sont ainsi engagés sur des missions de service civique d'une durée de 8 mois, à raison de 24 heures de présence par semaine pour accueillir et accompagner les patients et leurs proches, proposer des activités culturelles et artistiques, participer aux actions de

solidarité, recueillir l'avis des usagers sur l'ensemble des établissements.. Les volontaires bénéficient d'une formation civique et citoyenne et d'une formation aux gestes de premiers secours organisée par l'AP-HP. Près de 80 tuteurs, membres du personnel se sont également engagés pour les accompagner dans leur mission et dans la construction de leur projet d'avenir.

Pour les « gilets bleus » de l'AP-HP, cet engagement volontaire leur apporte le sentiment de faire une mission qui a du sens, d'être utile dans la relation d'aide à autrui et d'être intégré comme acteur à part entière au sein d'une équipe. Ces facteurs positifs sont autant d'atouts pour construire leur parcours personnel et professionnel.

Beaucoup d'entre eux disent avoir gagné de la confiance en eux grâce à la reconnaissance des patients et des professionnels.

Aujourd'hui ce sont près de 150 volontaires présents dans nos services pédiatriques, gériatriques, MCO dont les SAU... et demain le déploiement du service civique à l'AP-HP continuera à répondre aux nombreux besoins avec une cible portée à 400 jeunes volontaires d'ici 2017.

Actualités AP-H

Opérations Solidarité organisées par la mission Vulnérabilité(s) de la DPUA :
Prochaine mission « Audition »
à l'Hôtel-Dieu : 24 et 30 mai 2016

« **Le Fonds de Dotation Recherche & Innovation de la FHF remet ses trois premiers prix:** Le Conseil Scientifique, a sélectionné et labellisé trois projets innovants dont 2 proposés par l'AP-HP :

- **Poop&Pee**, développé par une équipe de l'hôpital Necker, reçoit ainsi une subvention de 70 000 euros pour le développement d'une application permettant d'améliorer la prise en charge et le suivi des patients incontinents, afin de les aider à obtenir une propreté socialement acceptable.

- un second prix de 25000 euros est attribué au projet **Next Proche**, de l'Hôpital Européen Georges Pompidou, qui propose la création d'une plateforme sécurisée internet permettant le suivi et l'accompagnement du patient après son hospitalisation, et donc en dehors de l'hôpital ». En savoir plus. Source : site internet de la FHF.

- **5ème édition des Trophées Patients AP-HP 2016** : L'objectif est de récompenser des actions et expériences innovantes réalisées par des équipes hospitalières et/ou associatives qui améliorent le service aux patients, et d'encourager le partage des pratiques entre hôpitaux. Pour en savoir plus et déposer votre dossier de candidature, cliquez [ici](#). **Date limite de dépôt : 11 mars 2016.**

Principaux résultats du rapport d'activité 2014 des CRUQPC de l'AP-HP

La DPUA a élaboré comme chaque année une synthèse des rapports d'activité de chaque Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) qui permettent de disposer d'une vision d'ensemble du dynamisme et des sujets traités par ces instances à l'AP-HP en 2014.

Sur la base des données de l'ensemble des sites hospitaliers de l'AP-HP, quelques éléments marquants de ce rapport global émanent d'ores et déjà être soulignés :

Garante de la vitalité de ces instances, la participation des représentants des usagers est notable (87% d'assiduité) même si on relève environ 15% de mandats vacants. La composition des CRUQPC tend néanmoins à se resserrer sur les membres dont la participation est prévue réglementairement et on remarque une baisse de participation des représentants de la communauté médicale et paramédicale, notamment. Parallèlement, environ un tiers des sites organisent localement des échanges entre les représentants des usagers et les équipes soignantes.

Le trio de tête des principaux motifs de réclamations à l'AP-HP reste inchangé depuis plusieurs années : les relations avec les médecins et le personnel non médical représentent près de 12% des motifs, suivies par les pertes, vols et objets endommagés (plus de 10% des motifs) et les difficultés liées à la facturation, dans les mêmes proportions. Les réclamations

relatives aux accidents thérapeutiques ou séquelles représentent le quatrième principal motif (plus de 6%), suivi par le manque d'information (6%).

Malgré une progression régulière et importante des demandes de dossiers médicaux (plus de 13000), on constate une diminution des délais de transmission (de 19 jours à 16 jours pour les dossiers de moins de cinq ans et de 25 jours à 20 jours pour les dossiers plus anciens), ce qui représente une progression satisfaisante, reflétant les nombreux efforts déployés en ce sens par plusieurs groupes hospitaliers.

En matière de médiation, le rapport met également en lumière une évolution positive, avec la relance de ce dispositif qui était en perte de vitesse depuis quelques années : après un total de 127 médiations en 2013, on décompte en 2014 198 médiations sur 277 médiations proposées, dont 166 médiations médicales, réalisées dans 24 sites. Ces chiffres sont vraisemblablement à mettre au crédit des efforts récents de promotion du dispositif.

On peut enfin souligner quelques initiatives intéressantes, telles que la mise à disposition d'informations sur les directives anticipées dans près des deux-tiers des sites ou encore l'amélioration globale des dispositifs d'accueil pour les publics non francophones ou souffrant de handicaps sensoriels.

Culture

Le 12 janvier, le département Qualité de Vie à l'Hôpital a organisé un petit-déjeuner sur le thème « Culture & Santé ».

Laetitia Mailho, chargée de mission Culture et Santé à l'ARS, et Mehdi Idir, conseiller territorial en charge de Culture et Santé à la DRAC Ile-de-France, ont présenté les modalités de l'appel à projets « Culture à l'hôpital » et du label « Culture et Santé ». Sophia Sébille, responsable communication et culture pour le GH Est Parisien, a ensuite fait part de son retour d'expérience sur la candidature à l'appel à projets « Culture à l'hôpital ». Les participants ont pu échanger avec les intervenants sur ces sujets.

En 2015, les projets de 5 hôpitaux de l'AP-HP ont été retenus pour l'appel à projets « Culture à l'hôpital » : Adélaïde-Hautval, Henri-Mondor, Robert-Debré, Saint-Antoine et Trousseau.

Par ailleurs, 9 hôpitaux ont reçu le label Culture & Santé pour la période 2014-2016, renouvelable pour la période 2017-2019 : Adélaïde-Hautval, Charles-Foix, Raymond-Poincaré, Corentin-Celton, Rothschild, Bretonneau, GH Saint-Louis-Fernand-Widal - Lariboisière ; l'hôpital Sainte-Périne a reçu le label « Culture et Santé » pour la période 2016-2018.

Le prochain petit déjeuner aura lieu le 9 février 2016 et présentera aux référents « Culture » des hôpitaux intéressés le partenariat avec la Bibliothèque Nationale de France (BNF).

Agenda : La cérémonie d'attribution du Label « Culture et Santé » délivré par l'ARS et la DRAC à l'hôpital Ste Périne aura lieu le **9 février** à partir de 18h au **11 Rue Chardon Lagache - 75016 Paris**. [En savoir plus et s'inscrire](#).

Actualités hors AP-HP

27 janvier 2016 : Publiée ce jour au Journal officiel, la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé est désormais promulguée. [Accéder au texte de Loi](#).

Création du Centre national des soins palliatifs et de la fin de vie :

« Le Centre national des soins palliatifs et de la fin de vie, issu de la fusion de l'Observatoire national de la fin de vie (ONFV) et du Centre National de Ressources Soins Palliatif, a vu le jour par [décret](#) publié le 6 janvier. Créé pour une durée de cinq ans, il a pour mission d'étudier la réalité de la fin de vie et des soins palliatifs en France, mais pas uniquement. » [En savoir plus](#).

Plan personnalisé de santé (PPS) PAERPA

La HAS a élaboré un modèle de plan personnalisé de santé (PPS), à la demande du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé, dans le cadre de la mise en œuvre des expérimentations « personnes âgées en risque de perte d'autonomie » (PAERPA). [En savoir plus](#).

Personne âgée à risque de perte d'autonomie : bilan du plan personnalisé de santé 22.12.2015 -site internet HAS

La HAS a réalisé un premier bilan à 6 mois de la mise en œuvre effective du plan personnalisé de santé concernant les personnes âgées en risque de perte d'autonomie (Paerpa). Explications du Dr Emmanuel Corbillon, du service évaluation de la pertinence des soins et amélioration des pratiques et des parcours à la HAS. [En savoir plus](#).

Hôtels patients » : la HAS définit les critères d'éligibilité. 22.12.2015 -site internet HAS

Les futurs « hôtels patients » vont proposer un hébergement non médicalisé à des personnes devant subir un examen ou une intervention à l'hôpital. Ils vont être expérimentés en 2016. La HAS a défini les conditions d'accès et les critères d'éligibilité des patients à ce type d'hébergement. [En savoir plus](#).

Initiatives

Serious game : Rififi à Daisy Town

« Rififi à Daisy Town, le nouveau jeu vidéo de la Fédération Française des Diabétiques. Ce jeu, conçu en collaboration avec Zippyware et Anuman Interactive, a pour but de sensibiliser au diabète de type 2, à ses différents facteurs de risque et aux moyens de prévention existants. » [En savoir plus](#). Source : site internet de la Fédération Française des Diabétiques.

Vie des associations

ARS-LA : Association pour la Recherche sur la Sclérose Latérale Amyotrophique

L'association est née d'une démarche conjointe chercheurs, soignants et associations face à une situation d'urgence : une urgence d'information, une urgence de traitements, une urgence de meilleurs diagnostics, une urgence d'une meilleure prise en charge, une urgence de recherche de financements. Il y avait ce désespoir de la part de patients atteints d'une maladie contre laquelle on ne pouvait rien. Nous devons être soudés pour trouver au plus vite des solutions. 30 ans plus tard, cela est encore une réalité, une nécessité :

Première association du genre en France dans cette maladie, L'ARSLA œuvre sur tous les fronts de la maladie pour arriver un jour à son éradication.

L'ARSLA est une association nationale pour les patients et leurs proches

Le défi permanent de l'ARSLA, sur tout le territoire français, est de répondre à l'évolution des besoins des malades pour favoriser l'accès aux soins, pour améliorer leur qualité de vie et celle de leurs proches ainsi que répondre aux insuffisances des pouvoirs publics par le plaidoyer politique ou la mobilisation financière.

La recherche est la priorité de l'ARSLA depuis toujours et va le rester.

L'ARSLA apporte un soutien global à la recherche dans le but de stimuler la capacité d'innovation des chercheurs et

leur donner la liberté d'ouvrir de nouvelles voies dans tous les domaines de la recherche : clinique, fondamentale, génétique, sciences humaines...

En 2014, une nouvelle étape est franchie avec le lancement du Protocole PULSE, une collaboration entre le CHU de Lille et l'association. L'association, s'inscrivant dans le mouvement des associations « **acteurs de recherche** » a souhaité que soit appliqué le principe éthique du partage des bienfaits : l'ARSLA est co-proprétaire à part égale des données et des résultats de l'étude PULSE. [En savoir plus.](#)

L'ARSLA, une association transparente

La transparence est garantie par la publication annuelle des comptes certifiés mis à la disposition de tous. L'ARSLA est agréée par le comité de la Charte depuis 2011 garantissant ainsi le don en confiance. En 30 ans, L'association a financé plus de 150 programmes de recherche fondamentale, clinique ou science humaine pour un montant de 5 millions d'euros. L'ensemble des chercheurs français travaillant sur la SLA ont bénéficié d'un financement de l'ARSLA. Plus de 20 000 malades ont bénéficié de l'aide de l'ARSLA (information, prêt d'aides techniques, soutien psychologique et social, écoute....). [En savoir plus sur l'association.](#)

A noter

Le nouveau congé de proche aidant élargit le cercle des proches.

Le congé de soutien familial n'est plus, vive le congé de proche aidant. Instauré par la loi d'adaptation de la société au vieillissement (article 53), il se démarque de son prédécesseur par sa plus grande souplesse, en s'ouvrant, notamment, aux aidants non familiaux (soit un aidant sur une vraie avancée, tant il est difficile de

concilier vie professionnelle et vie d'aidant. » [En savoir plus.](#)

Source : site internet Agevillage.com

Nouveau site HANDEO'SCOPE : portail d'information et d'exploration de l'Observatoire national des aides humaines qui permet de trouver des solutions pour mieux vivre à domicile et dans la cité. [En savoir plus.](#)

Nos réseaux

Prochaines réunions :

Encadrement Service social hospitalier :
3 février 2016

Groupe de Travail Usagers : 11 février 2016

Si vous souhaitez devenir représentant des usagers à l'AP-HP, retrouvez la liste des mandats vacants [ici.](#)

Bienvenue :

Myriam BRIEZ, Représentante des Usagers à la CRUQPC de l'hôpital Saint-Louis

Marina MASSOL, Représentante des Usagers à la CRUQPC de l'hôpital Trousseau.

Réunions de pairs CISS

Le **CISS Ile-de-France**, dans le cadre de la formation continue des Représentants des Usagers, organise une nouvelle réunion de Groupe de Pairs RU en CRUQPC, réunion regroupant les RU d'Ile-de-France de tout établissement confondus, moment d'échange et de partage d'expérience :

Le **lundi 14 mars 2016** de 9h30 à 12h dans les locaux du CISS Ile-de-France au 28 bd Pereire 75017 Paris. (Ouverture inscription le 15 février 2016)

Agenda

3 et 4 février : Colloque TIC Santé organisé par Formatic Santé sur les thématiques :

Le big data : au service de la qualité des soins
Les Moocs : une révolution dans la e-santé.

A la Cité Internationale Universitaire de Paris - Maison Fondation Biermans - Lapotre - 9 A, boulevard Jourdan 75014 Paris. [Programme](#) et [inscription](#).

Rappel : 4 février : 6èmes Rencontres de l'INCa 2016

Cette journée de conférences et de débats rassemble professionnels de santé, acteurs institutionnels, scientifiques et associations. Elle vise à créer une dynamique autour de la mise en œuvre du Plan cancer 2014-2019 et à partager les évolutions, avancées et réflexions concernant la lutte contre les cancers. [Programme](#) et [inscription](#).

5 février : Journée d'études "Bien-traitance et Management dans les lieux d'accueil des personnes âgées", organisée par l'association "Bien-traitance, Formation et Recherches". De 8h30 à 17h00, au Centre social, 15 rue de Chaligny - 75012 Paris. [En savoir plus](#) et [s'inscrire](#).

Les Cafés éthiques de l'HEGP : des moments de rencontres et d'échanges ouverts à tous. De 13h30 à 14h30 à la Médiathèque de l'HEGP - 20 rue Leblanc 75015 Paris :

- 9 février : La pratique des thérapeutiques complémentaires : un exemple l'hypnose. *Dr Stéphane Radoykov, Président de l'association Hypnocrate*
- 15 mars : Un entrepôt de données dans un hôpital, pour quoi faire ? *Pr Marie-France Mamzer, Responsable de l'Unité Fonctionnelle d'Ethique et de Médecine légale - Hôpital Necker-Enfants malades (AP-HP).*
- 5 avril : Apport de l'anthropologie à la médecine. *Dr Philippe Charlier, Médecin légiste - Hôpital Raymond Poincaré (AP-HP)*

11 février : Conférence : "Comment vous aider à bien vieillir au XXIème siècle?" à 20h00 à l'Institut DE JAEGER - salle de conférence Mica Jovanovic - 4, rue de Galliera - 75116 Paris. Cette conférence est proposée par la Société Française de Médecine et de Physiologie de la Longévité et sera animée par le Docteur Nicole JACQUIN-MOURAIN. [En savoir plus](#) et [s'inscrire](#).

Veille documentaire

Retrouvez l'ensemble de la **Newsletter de la Direction des Affaires Juridiques** couvrant la période du 24 décembre 2015 au 14 janvier 2016, et du 15 au 29 janvier 2016.

Circulaire n°SG/2015/353 du 9 décembre 2015 relative au service civique :

Le ministère de la Santé, des Affaires sociales et des Droits des femmes s'engage pour le développement des services civiques, avec un objectif fort de 2000 nouvelles missions dès 2015 en plus des 10 000 missions déjà ouvertes sur le périmètre grâce à la mobilisation du secteur public et privé non lucratif, 17 000 nouvelles missions en 2016 et 25 000 en 2017. Cette instruction a pour objectif de mobiliser les agences régionales de santé (ARS) sur le développement de l'accueil de volontaires au service civique à deux niveaux :

- Accueillir des volontaires au sein même des ARS
- Diffuser l'information auprès des établissements publics et associatifs de santé, les établissements accueillant des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, et les associations gestionnaires ou représentatives pour l'accueil de volontaires. Source : Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des Femmes. [Accéder au document](#).

Retrouvez chaque mois une sélection d'ouvrages, articles, films... proposée par le **Centre de documentation de l'AP-HP** :

-Service civique : le parl des 150.000 jeunes sera-t-il tenu ? les structures sociales et médico- sociales font appel au service civique pour renforcer la qualité de leur accompagnement et lancer de nouveaux chantiers

-Des jeunes roms pour aider dans les bidonvilles : le projet Romcivic s'appuie sur des volontaires en service civique pour apporter de l'aide aux habitants des bidonvilles de l'Ile-de-France

Le Service civique, une fabrique à initiatives ? le service civique est-il un

dispositif de défiance ou de confiance à l'égard de la jeunesse ?

Ces références sont consultables depuis la base de données sur les sites [Internet](#) et [Intranet](#) du Centre de documentation. A emprunter ou consulter sur place.

Rapport de la Commission régionale d'experts Urgences Ile-de-France « Activité des services d'urgence Ile-de-France », décembre 2015 :

Le premier rapport d'activités des services d'urgence franciliens élaboré par la Commission Régionale d'Experts Urgences Ile-de-France a été remis début décembre au directeur général de l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France (ARSIF), Christophe DEVYS. [En savoir plus et accéder au document](#).

CRUQPC : synthèse régionale des rapports d'activité 2014, réalisée par l'ARS-Ile-de-France. « Ce document constitue une base essentielle pour que des actions d'amélioration puissent être initiées, sollicitées ou conduites par l'ARS Ile-de-France en partenariat avec l'ensemble des acteurs concernés, les établissements et les instances de démocratie en santé ». [En savoir plus](#). [Accéder au document](#). Source : site internet ARS Ile-de-France.

« Guide « Soins et laïcité au quotidien » : un ouvrage collectif élaboré par le Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins 31, avec la collaboration de l'Agence Régionale de Santé, de l'EREMIP, de la FHF, de la FHP, des Conseils de l'Ordre des médecins de la Région Midi-Pyrénées (départementaux et régional), du Conseil National de l'Ordre des Médecins et des représentants des principaux cultes. » [En savoir plus et accéder au document](#). Source : site internet du Conseil départemental de l'Ordre des médecins 31.

Journée Laïcité et valeurs du soin : retrouvez les vidéos de la Journée organisée le 10 décembre 2015 par l'Espace éthique/AP-HP/IDF. Publié le : 05 Janvier 2016. [Accéder aux vidéos](#).

Agenda

29 février : Journée internationale des maladies rares.

8 mars : Colloque « Nous n'en avons pas fini avec la maltraitance », organisé par la FEHAP, de 9h à 17h, au Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes- Salle Laroque - 14, avenue Duquesne 75007 Paris.

[Programme et inscription](#).

10 mars : Colloque « VIEILLIR, RISQUES ET CHANCES : L'AMOUR, LA MORT, L'ARGENT ET LE SENS DE LA VIE » organisé par l'AFAR. De 9h à 17h à la Maison de la Chimie - 28 rue St-Dominique 75007 Paris.

[Programme et inscription](#).

11 mars : Colloque Enfants en situation de Handicap psychique : Les professionnels au service de la vie, organisé par l'AFAR. De 9h à 17h30 à la Maison de la Chimie - 28 rue St-Dominique 75007 Paris.

[Programme et inscription](#).

Direction des Patients, Usagers et Associations

Directrice de la publication

Sophie Bentegeat

Comité de rédaction

Marielle Gibert, Marie-Christine Valla, Sadiye Yesilmen

Conception & réalisation

Direction de la communication de l'AP-HP

Crédit photos : AP-HP/ E. Attard

Contact :

newsletter.dpua.sap@aphp.fr

  www.aphp.fr