

La Newsletter de la DPUA n° 18

Direction des Patients, Usagers et Associations



Focus

Promouvoir les associations de bénévoles à l'AP-HP

Près de deux cents associations aux champs d'interventions divers cohabitent aujourd'hui à l'AP-HP avec les professionnels de santé dans le quotidien des patients et de leurs proches.

Si on peut affirmer que l'ensemble de ces associations concourent par leur action et leur implication à faire progresser chaque jour la qualité de vie des patients accueillis, il n'en demeure pas moins que la mise en musique d'une politique associative portée par l'institution hospitalière reste un sujet complexe.

Les bénévoles présents au quotidien dans les services d'hospitalisation et de consultation contribuent grandement à ce que l'hôpital reste en contact avec la ville afin que les usagers n'aient pas le sentiment d'évoluer dans un espace coupé de leur quotidien. Cependant, il s'avère essentiel de pouvoir accompagner ces bénévoles tout au long de leur engagement au sein du monde hospitalier, dont les normes peuvent parfois paraître absconces.

La Direction des Patients, des Usagers et des Associations s'engage donc dans une démarche globale ayant pour but de mettre en œuvre une politique d'acculturation réciproque entre intervenants associatifs et professionnels de l'AP-HP afin de pérenniser et valoriser les actions associatives, mais aussi

d'encourager, diversifier et faciliter l'engagement bénévole.

A cet égard, il est important par exemple de définir le périmètre et les moyens d'intervention des personnes chargées des relations avec les associations, généralement chargées d'assurer l'interface avec les bénévoles, en lien avec les animateurs et les responsables culturels qui concourent chacun dans leurs domaines à la relation avec les associations. Cette complémentarité doit trouver son écho dans la mise en place d'un projet transversal.

La définition d'outils de gestion et de suivi des associations ainsi que d'une méthodologie d'intégration et d'accompagnement des bénévoles ont vocation à créer une synergie positive entre professionnels et bénévoles, au plus grand bénéfice des patients et de leur entourage.

Une attention particulière devra être portée à l'information communiquée aux usagers (patients, familles et proches) sur ces énergies conjuguées pour leur garantir jour après jour une qualité de vie en constante progression.

Actualités AP-HP

Opérations Solidarité organisées par la mission Vulnérabilité(s) de la DPUA :

Prochaines missions « Audition » :

24 et 25 mai 2016 à l'Hôtel-Dieu
4 et 5 octobre 2016 à l'Hôtel-Dieu

Prochaines missions « Vision Optique » :

24 juin 2016 à Cochin
25 novembre 2016 à l'Hôtel-Dieu

A vos agendas !

Samedi 28 mai 2016
Journée Portes ouvertes de l'AP-HP

Venez nombreux, professionnels,
Usagers, associations !

Informations à venir...

La parole à

Véronique Loyer, Présidente de l'Alliance Nationale des Associations en Milieu de Santé (ANAMS)

Il est un lieu commun de dire que le monde change de plus en plus vite. Force est de constater que le monde hospitalier ne déroge pas à cette règle. Ainsi, les lignes bougent sans cesse et par là-même la place des différents acteurs : personnel médical et soignant, associations de patients, bénévoles d'accompagnement, jeunes volontaires en service civique, sans oublier le patient et sa famille. Tous agissent selon des logiques, contraintes et objectifs différents. Seule la vulnérabilité des patients perdure, la maladie, et des traitements parfois lourds constituant une réelle menace pour le lien social.

Les associations se sont beaucoup investies afin de définir leur place et leur rôle au sein des structures hospitalières. En positionnant l'humain au cœur de leur projet et le lien social au centre de leur mission, les associations-membres de l'ANAMS ont pour point commun de considérer le patient dans toutes ses dimensions, physiques, affectives et sociales. Envisager la personne hospitalisée dans sa globalité a pour corollaire d'être proche des malades et des familles mais également proche des personnels hospitaliers. Le bénévole se présente alors comme un véritable partenaire, par son rôle de témoin toujours, de médiateur souvent et de représentant des usa-

gers parfois. L'exigence de cette relation de complémentarité (reconnaissance, confiance mutuelle, élaboration d'un projet commun) pose les bases d'une collaboration dont l'intérêt n'est plus à démontrer, comme en témoignent les différents groupes de travail constitués entre les instances hospitalières et le monde associatif.

Si ces réels progrès de collaboration sont à saluer, ils doivent aussi inciter les associations à s'adapter aux bouleversements constitués par les nouvelles formes d'hébergement (« virage ambulatoire », futurs « hôtels hospitaliers », ...), et l'évolution du monde associatif. Désormais, le défi que doivent relever les associations intervenant en milieu de santé est de s'adapter aux nouvelles attentes des bénévoles tout en maintenant la qualité de l'accompagnement par un dispositif de formation efficace afin de proposer des missions de bénévolat alliant développement personnel et intérêt collectif. C'est sans aucun doute à travers la richesse du travail inter associatif et une solide collaboration avec les instances hospitalières que nous trouverons l'énergie et les clefs d'un accompagnement toujours adapté aux besoins des patients.

Culture

Le label Culture & Santé en Ile-de-France

L'appel à candidatures pour le label Culture et Santé en Ile-de-France pour la période 2017-2019 sera publié courant avril sur les sites internet de l'ARS et de la Direction Régionale des Affaires Culturelles Ile-de-France, pour un dépôt des candidatures avant la fin juin.

L'appel à projets « Culture à l'hôpital »

Les résultats de l'appel à projets « Culture à l'hôpital » organisé par la DRAC et l'ARS pour l'année 2016 seront connus début avril.

Un projet de partenariat avec la Bibliothèque nationale de France

Le 9 février le département Qualité de Vie à l'Hôpital a organisé un petit-déjeuner au cours duquel Thierry Grillet, directeur de la Direction de la diffusion culturelle, et huit autres représentants et médiateurs de la Bibliothèque nationale de France ont présenté à des médiathécaires et référents culturels de l'AP-HP un projet de partenariat avec l'AP-HP. Destiné à améliorer le séjour des patients de l'AP-HP à travers une offre culturelle, il prévoit des visites à la BnF, des ateliers dans les hôpitaux et des formations à l'utilisation des ressources numériques de la BnF dont pourraient plus particulièrement bénéficier les patients de moyen et court séjours.

Le chariot Snoezelen

Le 9 mars, un chariot Snoezelen a été livré à l'hôpital Paul-Brousse pour des patients de plusieurs unités de gériatrie. Basé sur un équipement faisant appel à tous les sens (sauf le goût), il a l'avantage d'être mobile et de pouvoir se déplacer au chevet des patients les plus dépendants. A cette occasion, le chariot a été présenté à des médecins, psychologues, animateurs, orthophoniste, psychomotricienne, aides-soignants, ... Une évaluation de l'impact du chariot sur les patients est prévue. Dans le cas d'un retour positif, elle contribuera à appuyer des demandes de mécénat pour permettre à d'autres hôpitaux de bénéficier d'un chariot Snoezelen.

Dans l'atelier de Louise-Marie CUMONT, artiste et auteur

Les médiathèques de l'AP-HP accueillent en 2016 Louise-Marie Cumont, sculpteur, mosaïste et auteure de livres d'artistes en tissus. [En savoir plus.](#)

Actualités hors AP-HP

« **1er mars 2016 : Adoption de la proposition de loi relative à la Protection de l'Enfant à l'Assemblée Nationale.** L'adoption de ce texte, fruit d'un long travail parlementaire, renove le cadre d'exercice des missions de protection de l'enfance. Construite en concertation avec les acteurs, la loi relative à la protection de l'enfant permet de franchir une nouvelle étape dans une réforme affirmant d'une part la nécessité de centrer les interventions sur l'enfant, et d'autre part le rôle de l'Etat dans la protection des enfants les plus vulnérables ». [En savoir plus.](#) Source : site internet du Ministère des Affaires sociales et de la santé.

« **1er janvier 2016 : Mise en place de la protection universelle maladie.** Cette réforme, prévue par l'article 59 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2016, parachève la logique initiée avec la mise en place de la couverture maladie universelle (CMU) de base en 1999 qui visait à ouvrir des droits à l'assurance maladie à toutes les personnes qui en étaient dépourvues. La PUMa garantit désormais à toute personne qui travaille ou réside en France un droit à la prise en charge des frais de santé, sans démarche particulière à accomplir ». [En savoir plus.](#) Source : Ministère des Affaires sociales et de la Santé.

Initiatives

« Confort du patient : des initiatives financées par l'arrondissement solidaire – une 1^{ère}. »

Acquérir des sonomètres pour préserver le repos des patients séjournant en réanimation, remplacer les téléviseurs d'ancienne génération appartenant aux personnes âgées de l'EHPAD par des équipements numériques, ... Autant de petites et grandes attentions qui vont changer le quotidien des patients ». Source site internet Réseau CHU. [En savoir plus.](#)

« Lego : le premier personnage en fauteuil roulant »

Lego, le jouet qui a fait rêver des générations... De petits bonhommes à l'image de la vie et des enfants qui les achètent, à quelques exceptions près : aucun n'avait de handicap visible. C'est désormais réparé puisque la marque danoise emblématique sort sa première boîte contenant une figurine en fauteuil roulant. Elle n'est pas encore commercialisée mais a été repérée par le site Promobricks lors de la foire au jouet de Nuremberg (Allemagne) ». [En savoir plus.](#) Source : extrait du site internet handicap.fr

Vie des associations

ANAMS : Alliance Nationale des Associations en Milieu de Santé

L'Alliance Nationale des Associations en Milieu de Santé (www.anams.org) est un espace de concertation, réflexion, proposition au service des personnes les plus vulnérables.

Les associations-membres, dont certaines sont implantées depuis longtemps dans les établissements et reconnues d'utilité publique, se sont regroupées pour élaborer ensemble la Charte des Associations de Bénévoles à l'Hôpital signée à Paris en 1991 et diffusée par le Ministère des Affaires Sociales et les DDASS.

Toujours soucieuses de la qualité de la prise en charge globale des patients, elles assurent un réel rôle de témoins responsables.

C'est pourquoi elles ont décidé de s'unir en créant l'ANAMS en 2003.

« LA PLACE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS L'ENGAGEMENT BENEVOLE » France Bénévolat, la Mutuelle CHORUM, l'OCIRP et Harmonie Mutuelle lancent un grand « Appel à Initiatives » sur le thème « la place des personnes en situation de handicap dans l'engagement bénévole ».

Au regard de l'exclusion sociale dont sont victimes les personnes en situation de handicap, France Bénévolat et ses partenaires lancent un grand « Appel à Initiatives » afin de questionner leur intégration au sein du monde associatif. Le but : valoriser et partager les expériences d'accueil et de participation de personnes en situation de handicap dans des activités bénévoles, et donc citoyennes » Source : site internet de France-Bénévolat. **Date limite de dépôt des dossiers de candidature 31 mai 2016.** [En savoir plus.](#)

A noter

PRIX RUBAN ROSE 2016 : appel à candidatures

« Depuis plusieurs années, le mois de mars est un temps fort pour l'association « Le Cancer du Sein, Parlons-en ! » et pour la recherche contre le cancer du sein avec le lancement de l'appel à candidatures pour les Prix Ruban Rose ». Cette 13^{ème} édition se tiendra du **14 mars au 16 mai 2016**.

Un des prix Ruban Rose « **Qualité de Vie** » est destiné à soutenir les innovations et les progrès remarquables en matière de techniques de dépistage, de chirurgie réparatrice, de psychologie ou encore d'amélioration de qualité de vie pour les femmes atteintes de cancer ». [En savoir plus et candidater.](#) **Date limite de dépôt du dossier le 16 mai 2016.**

MOOC Droits des Usagers en santé - Notions clés et applications : Le but de cette formation DDUSanté, proposée par le CISS Rhône-Alpes, est de permettre à un apprenant de s'initier aux droits des usagers en santé. Elle introduit cette notion : • Dans ses fondamentaux : quels sont nos droits en santé? • Dans ses applications : qui peut s'exprimer à ma place? • Quoi faire quand mes droits n'ont pas été respectés? [En savoir plus et s'inscrire.](#)

Nos réseaux

Prochaines réunions :

Encadrement Service social hospitalier : mercredi 6 avril 2016

Groupe de Travail Usagers : Jeudi 14 avril 2016

Club CRUA : lundi 30 mai 2016

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

Les missions de l'ANAMS sont :

- Rassembler des associations de bénévoles intervenant en milieu de santé.
- Impulser des innovations.
- Proposer des initiatives en inter associativité.
- Favoriser la réflexion sur l'amélioration de la prise en charge des patients.
- Entreprendre des démarches auprès des Instances Institutionnelles.

Les onze associations-membres sont l'ARSLA, ASP fondatrice, Jusqu'à la mort accompagner la vie (JALMALV), la Fédération EMDH, la Fondation Claude Pompidou, Les Blouses Roses, L'Ecole à l'Hôpital, Les petits frères des Pauvres, Main Dans la Main et Solidaires, Médecins du Monde – Mission Parrainage des Enfants Hospitalisés, Visiteurs de Malades en Etablissements Hospitaliers (VMEH).

Bienvenue :

Gilles MORIN, Représentant des Usagers à la CRUQPC de l'hôpital René Muret,

Denise NOËL, Représentante des Usagers à la CRUQPC de l'hôpital Avicenne.

Agenda

Hospinnomics : Cycle de conférences 2016 sur le thème « Innovations organisationnelles : Quels enjeux économiques pour les établissements hospitaliers ? ». De 18h00 à 19h45, à l'Hôpital Necker, Amphithéâtre Robert Debré, 149 rue de Sèvres 7515 Paris.

Prochaines séances :

- **4 Avril 2016 :** Thème : « Concilier qualité et efficacité par la tarification hospitalière ».

- **9 Mai 2016 :** Thème : « L'évaluation des technologies de santé : l'apport des sciences humaines et sociales ».

[En savoir plus et connaître les autres dates.](#) L'entrée est gratuite, sur inscription à l'adresse suivante : anaelle.six@psemail.eu

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 :

5 avril : Apport de l'anthropologie à la médecine. *Dr Philippe Charlier, Médecin légiste – Hôpital Raymond Poincaré (AP-HP)*

13 avril 2016 : Forum Valeurs de la République, du soin et de l'accompagnement : "La loyauté implique-t-elle la transparence?". De 18h30 à 20h30 à la Mairie du IV^{ème} arrondissement - 2 Place Baudoyer - 75004 Paris. [En savoir plus et s'inscrire.](#)

28 et 29 avril 2016: Colloque sur le thème « Impulser des parcours de santé coordonnés au service des personnes handicapées ». Organisé par l'UNAPEI, de 9h15 à 16h30 à la Maison de la RATP-54, Quai de la Râpée 75012 Paris. [Programme et inscription](#) (avant le 18 avril).

24 au 26 mai : Paris Healthcare Week

Organisé par la Fédération Hospitalière de France (FHF) et SPH Conseil.

Cet événement regroupe HôpitalExpo, GerontHandicapExpo, Health-ITExpo et Salon Infirmier.

Le programme des conférences s'articulera autour d'un thème central : **"Réussir les GHT, la stratégie de groupe en action".**

[Préprogramme et inscription.](#)

6 juin : Journée sur le thème « La grossesse à l'épreuve de la précarité ». Journée scientifique organisée par le DHU Risques et Grossesse. Thématiques abordées : PreCARE, les inégalités sociales de santé, le suivi prénatal, construction des politiques publiques sociales. De 9h à 18h à l'Hôtel de ville-Place de l'Hôtel de Ville 75004 Paris. [En savoir plus et s'inscrire.](#)

Veille documentaire

Retrouvez l'ensemble de la **Newsletter de la Direction des Affaires Juridiques** couvrant la période du **1^{er} au 15 mars 2016** et du **16 au 31 mars 2016**.

Retrouvez chaque mois une sélection d'ouvrages, articles, films... proposée par le **Centre de documentation de l'AP-HP: [Bénévoles et établissements de santé](#)**
Quelle est la place des bénévoles dans les établissements de santé ?

[Le bénévolat en unité de soins : un bol d'air fort apprécié](#)

Les spécificités de l'accompagnement bénévole en termes de bénéfices pour les patients mais également d'interactions avec l'équipe soignante.

[Les bénévoles face au cancer](#)

L'impact de la pratique réelle et souvent surprenante des bénévoles dans le champ de la lutte contre le cancer

[Etre accompagnant bénévole en situation Interculturelle](#)

Ce dossier traite de l'accès aux soins et des déterminants socioculturels avec des témoignages d'accompagnements.

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.

2e rapport au Président de la République « Plan cancer 2014-2019 » - Février 2016 - « Dans ce deuxième rapport adressé au Président de la République, l'Institut national du cancer (INCa), responsable du pilotage du troisième Plan cancer pour le compte des ministres chargés de la santé et de la recherche, présente avec ses partenaires les principales actions réalisées sur l'ensemble du territoire en 2015. [En savoir plus.](#)

Baromètre d'opinion DREES 2015 :

« Les français sont satisfaits du système de soins, mais restent inquiets de la

montée de la pauvreté et de l'exclusion ». « Depuis 2000, le Baromètre d'opinion de la Drees est un outil de référence pour analyser l'évolution de l'opinion des Français sur leur santé, sur la protection sociale (assurance maladie, retraite, famille, handicap-dépendance, pauvreté-exclusion) ainsi que sur les inégalités et la cohésion sociale ». [En savoir plus et accéder au document.](#)

Guide Méthodologique V2014 à destination des établissements de santé. Suite à l'exploitation des visites-tests V2014 et après une phase de concertation avec les fédérations d'établissements de santé, la procédure de certification intégrant le processus décisionnel V2014 a été publiée au Journal Officiel. Le guide méthodologique dans sa présente version 2.1bis contient les développements relatifs au processus décisionnel, explicite les modalités de suivi des décisions dont la méthode de mise à jour du compte qualité et intègre les éléments issus du retour d'expérience après un an de déploiement de la V2014. [Accéder au document.](#)

Rapport réalisé par HAS : Qualité de vie au travail et qualité des soins (HAS) – Revue de littérature. [En savoir plus et accéder au document.](#)

Guide de l'Observatoire National d'Enfance en Danger « Agir contre la maltraitance – Guide juridique à l'usage des professionnels de l'enfance. » - Ce guide, mis en ligne sur le site de l'ONED est organisé en quatre grandes parties : Les différentes formes de maltraitance ; Devoir d'agir et secret professionnel ; Signaler un cas de maltraitance ; Les suites administratives et judiciaires d'un signalement. [Accéder au document.](#)

Baromètre des droits des malades réalisé par le Collectif inter-associatif sur la Santé (CISS). [Accéder au document.](#)

Votre avis nous intéresse !

Soucieux de répondre au mieux aux attentes de nos lecteurs, nous lançons une enquête de satisfaction. Quelques clics suffisent.
Pour accéder au questionnaire, cliquez [ICI](#).

Agenda

Rappel : 26 juin - 1er juillet : 13^{ème} université d'été francophone en santé publique

Organisée par l'Ecole des hautes études en santé publique (EHESP), l'Agence régionale de santé (ARS) de Bourgogne Franche-Comté et l'UFR des sciences médicales et pharmaceutiques de Besançon: une semaine de formation, de rencontres et d'échange ouverte à toutes les personnes concernées par les questions actuelles de santé publique : élus, professionnels, citoyens œuvrant au sein d'institutions ou d'associations des champs sanitaires, sociaux ou éducatifs. Les intervenants (universitaires, chercheurs, professionnels ou citoyens) proviennent de différents pays francophones. [En savoir plus et s'inscrire.](#) **Inscription avant le 15 avril.**

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