



marQue AP

Garantir

une prise en charge hôtelière
de **qualité**



Journées Internationales de la
Qualité Hospitalière & en Santé

La Villette , Paris
28 & 29 novembre 2011

ATELIER N°16 : HÔTELLERIE ET RELATION CLIENT

Mieux accueillir pour mieux informer *Retour d'expérience sur l'audit MarQue AP*



Christiane MARCHAL
Représentante des usagers,
Hôpital NECKER - Paris
+33 (0) 1.71.19.64.80
christiane.marchal@nck.aphp.fr



LES OBJECTIFS DU PROJET

- Améliorer la satisfaction des usagers en garantissant une prise en charge hôtelière de qualité (SAPHORA)
- Associer les représentants des usagers au développement du projet marque AP
- Développer l'attractivité de l'APHP en s'appuyant sur une qualité de service homogène et non plus uniquement sur la qualité des soins
- Garantir des standards hôteliers dans l'ensemble des circuits de prise en charge du patient sur 4 thématiques : accueil, confort, restauration, propreté



LES OUTILS DU PROJET

- **Un référentiel Qualité qui structure des éléments de politique hôtelière dans le parcours hospitalier du patient et de ses proches**
- **71 critères qui constituent la cible d'excellence**
- **Des résultats traduits sous forme d'indicateurs chiffrés**
- **1 référent marQue AP par établissement et une coordination du projet centralisée (Caroline BIZET et Chantal DAVOST)**

LE PERIMETRE DES AUDITS DE L'ACCUEIL



Réf 1 : organisation de l'accueil

Garantir un accueil de qualité

L'accueil des personnes handicapées

Faciliter l'accès à l'hôpital et ses services

Réf 2 : accueil téléphonique

Garantir un accueil de qualité

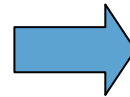
L'accueil téléphonique dans les services
d'hospitalisation et les services administratifs

L'accueil téléphonique dans les services de consultation

LA METHODOLOGIE marQue AP

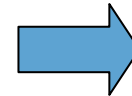
- 👉 Objectif inscrit dans le volet Qualité / Gestion des Risques du plan stratégique de l'APHP
- 👉 Projet piloté par la Direction Générale de l'APHP

Impulsion d'une dynamique sur le thème de l'accueil du patient sur chacun des sites de l'APHP



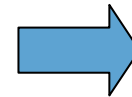
Audit réalisé à partir du référentiel marQue AP

Réelle démarche participative des représentants des usagers dans le projet marQue AP



Auditeurs = binôme référent marQue AP et représentant des usagers

Réalisation d'un audit professionnel



Formation dispensée à l'ensemble des auditeurs

RETOUR D'EXPERIENCE DES AUDITEURS

Un audit réussi suppose un certain nombre de pré-requis

- Des **échanges entre auditeurs, observateurs** mais aussi avec le **référent MarQue AP du site d'accueil**
- Une **étude minutieuse** des documents transmis dans le cadre de **l'audit documentaire** (ex : plan du site, procédures, organigramme...)
- La **préparation de chaque entretien** (contenu de la grille d'entretien)



LES CONSTATS DE TERRAIN

Les points positifs

- **Adhésion et valorisation du personnel** à la démarche (Participation du personnel à la restitution d'audit par exemple)
- **Remobilisation des personnels** sur les projets en cours
- Mise en lumière de **projets innovants** sur certains sites : signalétique en braille, prêts de chaises roulantes à l'accueil, audit de l'accueil téléphonique...

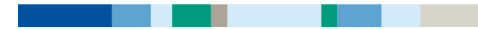




Les axes d'amélioration

- Adapter les équipements à l'accueil des personnes en **situation de handicap** (y compris dans des établissements récents : rampes d'accès, hauteur des guichets...)
- Développer **des actions de formation**
- Amplifier **l'effort de communication relative aux outils institutionnels** (livret d'accueil et questionnaire de satisfaction)





LES ATOUTS DE LA COMPLEMENTARITE DES REGARDS

- **Regards croisés** entre un **professionnel** et un **représentant des usagers** des établissements de santé
→ convergence de points de vue complémentaires
- Périmètre d'actions indifférencié avec **alternance des rôles** de façon spontanée

