



RAPPORT d'ACTIVITES 2018

COMMUNE :
BILLANCOURT

BOULOGNE-

ETABLISSEMENT :

AMBROISE PARE

COORDINATEUR VMEH

BELLEVAL Pierre

NOMBRE de BENEVOLES :

moyenne de **50**
bénévoles VMEH
Blouses vertes

NOMBRES de PERSONNES VISITEES :
patients

entre 15 000 et 20 000

ORIGINE GEOGRAPHIQUE des RESIDENTS :

Boulogne Billancourt,
Paris 16^e, St Cloud,
Suresnes, Puteaux.

*Rapport des VMEH **Blouses vertes** hors Bibliothèque. Cessation de l'activité pédiatrique à dater du 10/12*

*La Voix d'Ambroise Paré, **partenaire autonome**, établit directement son rapport auprès du siège VMEH-92*

ACTIVITES

ACTIVITES des BENEVOLES :

Visites/accueil des malades : Visites des 50 VMEH dans 16 services

- *dans les chambres* du 1^{er} au 6^{ième} étage des lundis aux dimanches après-midis ;
- *aux Urgences aux Entrées et en UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée), en radio/imagerie*, tous les matins et après-midis du lundi au vendredi .
- *aide aux entrées* pour l'établissement des dossiers et *accompagnement* éventuel dans les services, tous les matins et 2 apm.

Activités principales

- 1- « *le cœur de notre action* » : dans les services, être *à l'écoute des patients*, apporter notamment un « surplus » de chaleur humaine, aider à combattre la solitude, l'isolement, l'ennui, l'attente, redonner confiance, espoir et vitalité.
- 2- « *Le patient est au centre de nos actions* » : être *en synergie et complémentarité avec tous les professionnels* PM et PNM (Personnel Médical et Non Médical), de l'administration, les assistantes sociales, les psychiatres, les aumôniers, nos partenaires VMEH (radio, pédiatrie, bibliothèque).
- 3-« *La défense des Usagers* » : en tant que *RU (représentant des Usagers)* être en appui direct des patients et intervenir auprès des différentes Commissions et Instances décisionnaires de l'hôpital, du Groupement Hospitalier et de l'AP-HP.

ACTIVITES de l'EQUIPE VMEH

Recrutement

Recherches externes pendant *la journée des Associations* organisée en septembre par la commune de Boulogne-Billancourt, *par le site VMEH-92*, par Association (le Bénévolat), par relations

personnelles, rencontres opportunes et image dynamique reflétée par le groupe.

Sélection, orientation, par le Coordinateur, vers l'une des équipes d'Ambroise PaRé (APR) ou vers les 2 EPHAD (Maisons de Retraites) de la Rue des Abondances.

Acceptation ou non de la/le bénévole par la/le responsable de chaque équipe.

A noter plus particulièrement :

le profil de l'ensemble des VMEH : de 18 à 88 ans

l'arrivée de 9 VMEH : 8 nouvelles/ nx bénévoles, 1 stagiaire de l'EPP (Ecole de Prat. Psy)

le départ de 9 VMEH dont 2 stagiaires de l'EPP

Formation

5 types de formation :

- **en situation** avec un(e) VMEH ayant une expérience affirmée du Service (3 à 4 visites)
- **en formation générale annuelle** donnée par des VMEH, de grande expérience, associée à des témoignages terrain d'autres VMEH d'aussi grande qualité.

A noter : Le 17 novembre, interventions en tant que formateurs de 2 VMEH d'Ambroise Paré

- **par des experts d'Ambroise Paré** : le docteur de l'hygiène
- **sur « l'écoute » par un expert externe**
- **par la DPUA (Direction des Patients, des Usagers et des Associations) de l'AP-HP (l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris)**

Encadrement

4 Responsables VMEH (Urgences, Entrées, Samedis/Dimanches, jeudis),

Une Feuille de Route pour les Responsables *décrivant leurs devoirs et droits* :

Devoirs : *Sélectionner les bénévoles, les former en situation : synergie avec l'ensemble des acteurs, respect des recommandations, des interdits et de l'hygiène, animer l'équipe, cultiver un esprit d'équipe, promouvoir l'information et les engagements utiles*

Droits : *les informer : absences, vécus à partager, anomalies à remonter discrètement vers le RU ;*

respecter leurs décisions (choix définitif des bénévoles en accord avec le coordinateur).

Une Feuille de Route pour chaque VMEH centrée sur **les 5 Essentiels** à respecter :

- *Le patient est au centre de nos actions (complémentarité recherchée avec tous nos partenaires opérationnels ou fonctionnels).*
- *L'écoute du patient est le cœur de notre action.*
- *Respectons les informations utiles au malade, à soi-même et à nos proches.*
- *Enrichissons notre équipe : créons un état d'esprit porteur en interne et moteur en externe.*
- *Tenons nos engagements à l'égard de nos responsables.*

Une Responsable informatique : *en support des réunions semestrielles et de la journée d'information/formation, adressant par ailleurs aux VMEH des informations émanant de l'AP-HP*

Des Compétences en appui du coordinateur sur la COMEDIMS/ GH et AP-HP (Commission centrée sur les médicaments) **et observateur** sur la CVRIS (Commission des réclamations)

PARTICIPATION à LA VIE LOCALE

Journée des Associations de Boulogne-Billancourt. : appel de candidatures VMEH aux bénéficiaires d'APR (Ambroise Paré) et des EPHAD. *14 bénévoles réparties.*

Forum « le lien intergénérationnel » à la Maison St François de Salles : stand et participation à la réflexion de l'ensemble des Associations de BB.

Intervention auprès de Mr Baguet, maire de Boulogne-Billancourt en plusieurs temps pour obtenir une subvention mieux adaptée (*980 Euros !*) aux besoins *des 120 VMEH* de l'hôpital Ambroise Paré, de la Voix d'APR et des maisons de retraite des Abondances et du Rouvray.

Intervention de Mr Baguet auprès de l'Association des membres de *l'Ordre du Mérite*. En AG remise d'un chèque de *1000 Euros par la Présidente*.

PARTICIPATION à la VIE de L'HOPITAL A.PARE

Entretiens du Coordinateur auprès de *10 des décisionnaires de l'organisation fonctionnelle des Hôpitaux et du GH* notamment avec :

- *la Directrice du GH* (Groupement Hospitalier intégrant les 4 hôpitaux Ambroise Paré **APR**, Raymond Poincaré **RPC**, Ste Péline **SPR** et Berck) *sur les 7 objectifs de la CDU, l'intervention du RU auprès de M.Hirsch*, la CRUA/APR ou la Chargée des Réclamations avec les Usagers et les Associations, les 200 bénévoles APR + RPC, les principales dérives....
- *la Directrice des soins du GH* sur les VMEH, les RU, les patients traceurs, la participation à la CDU, *la radio/imagerie et dans son plan d'action aux entrées* et dans son label hospitalité,...
- *la Directrice de la communication du GH*
- *la nouvelle Directrice des Relations Humaines (DRH) du GH* sur les 7 objectifs CDU, RU et VMEH, la CRUA, ...
- *le nouveau Directeur de la Logistique du GH* sur *la propreté, la nourriture*, le Comité de développement durable, ...

- *l'ancien Directeur et la nouvelle Directrice de la Qualité et de la gestion des Risques et des Associations du GH sur les 7 objectifs de la CDU, la nouvelle architecture, la vision à 3 ans, la réunion des Associations, le Projet des Usagers, le Protocole de coopération aux Entrées des Urgences, la nouvelle organisation des CRUA, ...*
- *la Directrice de SPR sur le réalisé en CDU/APR, le prochain CDU/GH ...*
- *le Directeur de RPC idem*
- *la nouvelle Directrice d'APR sur son engagement en tant que V/Pte de la CDU/APR, les dérives majeures d'APR,...*
- *la Directrice adjointe des Finances du GH sur le Protocole de coopération aux Entrées des Urgences*

Entretiens auprès des Chefs de Pôle et de Service notamment en majeur avec

- *Le Chef du Pôle N°3 sur principalement les réclamations aux Entrées de la Radio/Imagerie*
- *le Chef de Service des Urgences sur la mise en place d'un Protocole de coopération entre les 5 partenaires intervenant aux Entrées des Urgences, l'intégration des jeunes de l'action civique, ...*

Rencontres fortuites avec le Président du CMEL, les Chefs de Pôle N°3 et N°4, avec les Chefs de Service de la Ré-animation, de l'UMA, de l'Orthopédie, de la Cardio (ancien responsable), de la Pneumologie, de la Dermatologie, de la Médecine Interne (ancienne Responsable) et de la majeure partie des Cadres de santé.

Engagement du Coordinateur dans la défense des Usagers, en tant que RU, aux niveaux Hôpital, GH et AP-HP

RU Hôpital

A « l'écoute » de réclamations de patients adressées à la CRUA/APR et des réponses apportées

Engagé dans la Commission CDU en tant que Président :

- remise à plat de la finalité , des stratégies, des valeurs et des normes et comportements
sur 3 ans après une analyse critique de l'existant et le dialogue avec ses partenaires ;

- Restructuration de l'architecture de travail en 3 sous-ensembles : l'institutionnel, les opérationnels, les projets structurants
- lancement d'une réunion de réflexion avec les autres Associations
- Projet des Usagers exhaustif présenté aux Directeurs Qualité, à la Responsable des Droits du patients, aux CRUA ainsi qu'aux associations et à finaliser au niveau GH en 2019

Partenaire de la Commission CLAL

Engagé dans 5 patients traceurs, dans la Commission Droits du patient, ...

RU Groupement Hospitalier et AP-HP

1. Engagé dans les Commissions centrées sur les médicaments « COMEDIMS » aux niveaux GH et AP-HP. **Travail en partenariat avec un VMEH, Professeur émérite des Universités.**
 - COMEDIMS/GH : Suite à des risques jugés comme insupportables, interventions du RU auprès du Président de la COMEDIMS, du Directeur des Systèmes d'information de l'AP-HP puis auprès de son DG Mr Martin Hirsch.
 - « COMMISSION sur les médicaments /AP-HP » : réflexions notamment sur l'organisation la mieux adaptée à la Nouvelle AP-HP.
2. Partenaire d'une Commission, de 6 personnes dont 3 RU, centrée sur l'accessibilité des Personnes handicapées
3. **Sous la tutelle des RU du Conseil de Surveillance** de l'AP-HP, lancement et formation par un laboratoire de recherche, **d'une équipe de 10 RU-chercheurs** centrés sur 3 sujets à ce jour :
En majeur : une enquête auprès de 200 patients sur la Sécurité des soins en 2019
En brainstormings circonstanciels sur la « nouvelle structure AP-HP » et sur les messages à faire « entendre » par les RU en défense des intérêts des

patients d'une part et en réflexion sur le profil des futurs DMU d'autre part en remplacement des Pôles dans un environnement à créer de « super GH ».

PARTICIPATION à la VIE du groupe VMEH d'A. PARE

Pour les VMEH Blouses vertes :

Réunions semestrielles des VMEH en mars et en novembre, en salle des Commissions avec notamment interventions de **3 personnalités** sur des thèmes choisis en commun.

Le 15 mars interventions de :

- Mme Sabotier–Grenon, **Directrice adjointe du GH/HUPIFO** (Hôpitaux Universitaires de Paris Ile de France Ouest) sur : « Les bénévoles VMEH, les RU d'APR, les attentes de l'AP-HP, les essentiels opérationnels et stratégiques à privilégier »
- Mme Pelassy-Tarbouriech, **Directrice des soins du GH/HUPIFO** sur : « Les bénévoles VMEH, les RU d'APR, les attentes de l'AP-HP, l'apprentissage de la participation à l'hôpital »
- Le Pr Carlier, **Chef du pôle N°3** Neuro-locomoteur du GH/HUPIFO sur : « Les regards croisés sur l'existant (VMEH et RU/APR) et projections sur le futur ».

Le 8 novembre interventions « très remarquées » :

- de Mme Costa, **Directrice du GH/HUPIFO** sur 3 thèmes : « Le projet des laboratoires , le nouveau Ste Périne, le projet de rapprochement de RPC (Raymond Poincaré) sur Boulogne »

- du Docteur Attal, **Chef du Centre du traitement de la douleur** d'APR sur : « Les richesses actuelles et futures de l'offre de soins multidisciplinaire du Centre du traitement de la douleur »
- de Mme Citrini, **RU au Conseil de Surveillance** de l'AP-HP sur : « La nouvelle AP-HP, le nouvel engagement des Associations et des RU ».

Réunions mensuelles des Responsables, le 1^{er} lundi de chaque mois, en salle des Urgences.

Repas mensuels pour tous les VMEH le 1^{er} lundi de chaque mois, au restaurant du personnel

Réunions journalières, des équipes à la cafétéria/APR avec leurs responsables, pour détente amicale et partage éventuel d'expériences et d'information (16h).

Réunions vers 10h30 à la cafétéria, pour celles/ceux intervenant dans la matinée.

Appui de notre partenaire VMEH la Voix d'A.Paré par les bénévoles VMEH « au pied du lit » et présence lors des différentes journées telles que L'art à l'hôpital, Lire à l'hôpital, La Fête de la musique et La journée portes ouvertes.
Orientation vers l'aumônerie si demande « avancée » au cours de l'écoute du patient.

Documentations mises à la disposition des bénévoles VMEH **de la bibliothèque**, par la Présidente du Groupe AMAURY, à périodes régulières.

PARTICIPATION dans la dynamique du VMEH-92 :

- Présence aux réunions trimestrielles du **conseil, et à l'AG** au siège de Neuilly.

- Organisation logistique à Ambroise Paré de **la journée annuelle d'information/ formation** du VMEH-92 et acteurs sur la formation à l'hôpital.
- Participation à **la journée théâtrale** de la Comédie de Neuilly, animée pour le VMEH-92 par la Voix d'A.Paré.
- **En tant que V/Pt responsable du VMEH-92 Sud** : conseil auprès de la responsable de l'hôpital de Béclère et appui des 2 EPHAD de Boulogne Billancourt (*4 nouveaux bénévoles*)
- *Engagement par le Président dans la relance du site du VMEH-92* avec son nouveau Webmaster Stéphane en s'appuyant sur un nouveau logiciel potentiel et sélectionné avec pertinence par son ancien Webmaster.



VISITE DES MALADES DANS LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS

Les 7 OBJECTIFS VMEH/APR 2018

RESULTATS

« Une année de plus grand engagement (VMEH, RU), d'ouverture (CDU)
et

d'ambition (VMEH-92 Sud) »

1- Une présence partenariale de VMEH excellemment formés.

*Appréciation du corps médical : CNRS au 12/2017
Formations DPUA de l'AP-HP : 4 modules/5 sessions
Formations APR terrain et VMEH-92 du 17/11/2018
2019 : Formations VMEH-92 à l'écoute : 11 mai 2019
DPUA 4 modules, 10 sessions*

2- Des VMEH en respect des Feuilles de route et en partage des valeurs de l'AP-HP.

Cf feuille de route VMEH ci-après

3- Une information/communication VMEH/APR incisive.

Introduction de Mr Baguet et reconnaissance par l'Association des Anciens de

L'Ordre du Mérite National (1 000 Euros)

- La journée des Associations du 9/9 : 14 bénévoles orientés*
- Présentations auprès des 5 nouveaux Directeurs du GH*

4- Un RU/APR engagé : commissions, bureau des usagers patients traceurs, labelshospitalité, hôpital de demain RPC, lien avec la commune.

Représentant des Usagers dans 6 commissions du GH, d'APR et dans 2 de l'AP-HP . Exemples :

- *au niveau AP-HP : la nouvelle AP-HP, la Sécurité des Soins*
- *au niveau des médicaments : intervention auprès de M.Hirsch*

13 ième patient traceur en octobre

2 réunions de brainstorming sur le transfert de RPC sur APR

Défense d'un budget EPHAD +APR auprès de Mr Baguet

5- Une CDU/APR à forte valeur ajoutée, une complémentarité inter-association, un projet des Usagers.

Président de Commission : Les 7 objectifs 2018 de la CDU dont

- *L'analyse de ses forces et de ses faiblesses*
- *La nouvelle Architecture de travail, à 3 composantes, acceptée*
- *Une Vision à 3 ans proposée*
- **Un engagement opérationnel significatif . Exemples :**
*un protocole de coopération aux Entrées des Urgences ;
un plan d'action aux entrées en Imagerie/Radio ;
la propreté ;
la nourriture ;
Une Réunion organisée avec les autres Associations
Un 1^{er} Projet des Usagers pour le projet d'établissement à 5 ans*

6- Une accessibilité des Personnes handicapées APR/GH visible.

Une Commission de la Direction technique avec 3 RU

7-VMEH-92 sud : des partenaires ambitieux, aux moyens associés

Noter 7 nouvelles bénévoles à Béclère (Sarah Salem)



VISITE DES MALADES DANS LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS

Les 7 OBJECTIFS VMEH/APR 2019

1- Un Coordinateur

- **à l'écoute de ses partenaires VMEH et en appui auprès des Cadres de santé et des Chefs de service.**

2-Un Encadrement plus structuré , des Compétences en capacité de *seconder* voire *remplacer* le Coordinateur.

3- Des VMEH

- **en respect des *5 Essentiels* de leur feuille de route**

4- Une formation

- **des VMEH, continue, pluridisciplinaire et d'excellence**

5- Une information/communication

- **attractive** auprès des VMEH, de ses responsables, **incisive** auprès des décideurs et opérationnels d'APR, du GH, de l'AP-HP, de la Commune.

6- Un site VMEH-92

- **instructif et directif sur les objectifs** et éclairant sur le **vécu terrain** de ses VMEH

7- Une analyse critique des résultats par les VMEH en 4T 2019

