



RAPPORT d'ACTIVITES 2019

COMMUNE : BOULOGNE-BILLANCOURT

ETABLISSEMENT : AMBROISE PARE

COORDINATEUR VMEH : BELLEVAL Pierre

NOMBRE de BENEVOLES : **50 à 55 bénévoles**
VMEH Blouses vertes

NOMBRES de PERSONNES VISITEES : **entre 15 000 et 20 000 patients**

ORIGINE GEOGRAPHIQUE des RESIDENTS : Boulogne Billancourt,
Paris 16^e, St Cloud,
Suresnes, Puteaux.

*La Voix d'Ambroise Paré et la Bibliothèque
transmettent directement leur rapport auprès du siège VMEH-92*

ACTIVITES

ACTIVITES des BENEVOLES :

Visites/accueil des malades : Visites des 50 à 55 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.
- *aux Admissions/Consultations/Facturations* avec *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, 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 GHU 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), vers les 2 EPHAD (Maisons de Retraites) de la Rue des Abondances, ou autres partenaires.
- *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 8 VMEH et de 2 stagiaires :*
- △ *le départ de 15 VMEH et de 2 stagiaires de l'EPP* (2 en immunité faible dont 1 responsable, 1 en service de pneumologie n'ayant pas suivi les recommandations du Dr de l'hygiène, 4 problèmes de famille (parents et fille à suivre), 3 changements de domicile, 2 maladies (perte de vue et cancer), 1 en appréhension, 1 raison professionnelle, 1 pour raison d'âge).

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.
- **par** 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) et leurs partenaires extérieurs.**

Encadrement

6 Responsables VMEH (Urgences, Entrées, Samedis/Dimanches, mardis, mercredis et jeudis)

Une Feuille de Route pour les Responsables

décrivant leurs Devoirs et leurs 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 et 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 et com. : *en support des réunions semestrielles et de la journée d'information/formation, adressant par ailleurs aux VMEH des informations émanant de l'AP-HP*

Une « Compétence » en appui « professionnel » du Coordinateur/RU depuis le 3T.

PARTICIPATION à LA VIE LOCALE

Journée des Associations de Boulogne-Billancourt. : appel de candidatures VMEH aux bénéficiaires d'APR (Ambroise Paré) et des EPHAD. *10 bénévoles répartis.*

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

PARTICIPATION à la VIE d'APR et du GHU

Une Année marquée par des modifications de structure très importantes,

immédiates :

- 1- La mise en place en un temps record du nouveau GH AP-HP Université Paris Saclay*
- 2- Le transfert des Directrices du GH, des Soins, des Relations Humaines, de la Qualité de la gestion des Risques et des Usagers, d'Ambroise Paré et de Ste Périne vers le Kremlin Bicêtre*
- 3- La création de 13 DMU (Département médical Universitaire) dans ce nouveau GH*
- 4- La reconstitution progressive d'équipes fonctionnelles dont la DURQ (Direction des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité)*
- 5- Le rôle plus accentué de la Directrice du site d'Ambroise Paré*
- 6- Une nouvelle AP-HP en central*

à terme :

- 1- Le rapprochement de Raymond Poincaré et d'Ambroise Paré*

Une Année d' « opportunités » pour s'affirmer en tant que partenaires (RU et VMEH) crédibles ; notamment :

- 1- Un appel à candidature RU pour participer au niveau de l'AP-HP.*
- 2- Un appel à candidature RU pour participer au Conseil hospitalier Territorial du GH AP-HP Université Paris Saclay accepté après recommandations de Mr P-C. BAGUET Maire de Boulogne-Billancourt et rencontre de Mr C. KASSEL Directeur du GHU.*
- 3- Un appel à candidature RU pour participer dans la DMU N°4, à l'étude.*

- 4- *Un Projet des Usagers en avance sur son temps et atteint à 80% en 2019. Des présentations en DPUA auprès des RU de l'AP-HP.*
- 5- *Une proposition méthodologique (RU + VMEH) auprès de la DURQ pour initier le projet suggéré par Mr KASSEL sur la co-construction entre le GHU et les Usagers, les Associations, les Bénévoles :*
 - *Analyses critiques des 2 existants (Associations et RU)*
 - *Vision à 3 ans intégrant Finalité, Stratégies, Valeurs, Normes et Comportements*
 - *Tableaux de Bord 2020 concernant les actions centrées sur les Associations et les RU*
- 6- *Une systématique de Rendez-vous mensuels avec la Directrice du Site, V/Pte de la CDU.*
- 7- *Une complémentarité terrain efficace avec le Directeur de la logistique du GHU sur la propreté et la nourriture.*
- 8- *Un Projet des Usagers 2020 aux 8 axes stratégiques, présenté/accepté en CDU4 d'APR*
- 9- *Des interventions en défense de personnels de talent déstabilisés, en risque de départ.*

Une Année avec en majeurs par ailleurs :

- 1- *La Présidence de la CDU/APR et le respect de l'Architecture de travail proposé antérieurement et des Tableaux de Bord associés.*
- 2- *La participation aux commissions de la CLAL (APR) et de la COMEDIMS (GH et AP-HP)*
- 3- *La rencontre, dans le cadre de l'enquête centrée sur la Sécurité des soins, des Professeurs de Gériatrie aigüe, de Chirurgie digestive, oncologique et métabolique, de Chirurgie Orthopédique et de leurs Cadres de santé (plus de 60 entretiens conduits auprès des patients)*
- 4- *La rencontre lors du 50 ième anniversaire d'Ambroise Paré de la majeurs partie des décideurs et Professeurs de l'ancien GH HUPIFO et du nouveau GH AP-HP Université Paris Saclay.*

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

1-1 - Réunions semestrielles des VMEH en mars et en octobre, en salle des Commissions avec notamment interventions de **4 personnalités** sur des thèmes choisis en commun :

Le 14 mars interventions de :

- ***Mme L.Charmet Delaoutre*** Directrice du Site APR sur la Fusion des GH de Paris Sud et de Paris Ile de France Ouest
- ***Professeur A. Vieillard-Baron***, chef de Service des Unités de Réanimation et de Surveillance continue sur son Service puis sur ses relations avec les VMEH et le RU

Le 17 octobre interventions de :

- ***Madame Catherine Tardy*** responsable de la Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité (DURQ) sur la nouvelle AP-HP, le Supra GH de Paris Saclay, les DMU
- ***Professeure F. Peschaud***, chef du Service de l'Unité de Chirurgie Digestive, Oncologique et Métabolique sur son service et le rôle potentiel des bénévoles VMEH et du RU

2 - 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

3 - 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.

II - 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.

III - Documentations mises à la disposition, des ***bénévoles VMEH de la Bibliothèque***, par la Présidente du Groupe AMAURY, à périodes régulières ; abonnements de 3 revues par VMEH-92

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 en appui des 2 EPHAD de Boulogne Billancourt.
Démission collective des bénévoles l'A.A.P.A.M.R de l'EHPAD (partenaires des VMEH) des Abondances en désaccord avec la Direction et l'animatrice de l'établissement.
Equipe de 11 VMEH, reconstituée par les Responsables démissionnaires, à rencontrer et à positionner auprès de la Direction.
- **Le site VMEH-92** relancé, 3 VMEH d'APR en réflexion. A finaliser en 2020.
- Participation aux recherches et aux réflexions des **nouveaux Président et Vice/Président**.
- Participation au brainstorming annuel de la **Fédération VMEH** (formation à distance proposée et partage d'expériences supporté)



VISITE DES MALADES DANS LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS

Les 7 OBJECTIFS VMEH/APR 2019

RESULTATS à consolider

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

Un contact étroit encore à mieux répartir auprès de l'ensemble des VMEH

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

Un encadrement encore à parfaire

3- Des VMEH en respect des 5 Essentiels de leur feuille de route

Une introduction des VMEH auprès du réseau des CS à élargir.
Le respect des obligations d'hygiène a ré-affirmer

4- Une formation des VMEH, continue, pluridisciplinaire et d'excellence

A poursuivre et étendre

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

Un site plus attractif, plus vivant, répondant aux exigences médiatiques et technologiques de notre temps.
Une répartition plus équilibrée en Entrée entre les Hôpitaux et les EPHAD.
Une appropriation plus expressive des VMEH

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

Trop atone ! A favoriser.



- 1 - Une présence partenariale de VMEH excellemment formés et motivés.**
- 2 - Des VMEH et des Responsables VMEH acteurs de leur Feuille de route respective.**
- 3 - Une information/communication auprès des VMEH/APR d'actualité partagée et motivante.**
- 4 -VMEH-92 : un V/Pt en participation active auprès de la nouvelle Présidence et en appui aux ambitions de développement du 92.**
- 5 - Un RU/APR engagé : auprès des patients en modérateur, des patients traceurs et de la sécurité des soins, de DMU, du Conseil hospitalier territorial, de l'AP-HP.
En appui méthodologique du projet de co-construction entre le GHU et les Usagers/Associations/Bénévoles.**
- 6 - Un Président de la CDU/APR en animation d'une nouvelle équipe, du Tableau de Bord et du Projet des Usagers aux 8 axes stratégiques ambitieux.**
- 7 - Des liaisons étroites (VMEH, RU, Pt de la CDU), planifiées ou circonstanciées avec les différents décisionnaires et acteurs principaux d'APR, du GHU, de l'AP-HP et de la Commune de BB.**