



RAPPORT d'ACTIVITES 2020

COMMUNE :	BOULOGNE-BILLANCOURT
ETABLISSEMENT :	AMBROISE PARE
COORDINATEUR VMEH :	BELLEVAL Pierre
NOMBRE de BENEVOLES :	40 à 45 bénévoles VMEH Blouses vertes
NOMBRES de PERSONNES VISITEES :	Interdiction de visite
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

*L'Activité des Bénévoles **Blouses vertes** à Ambroise Paré a été totalement interrompue pour cause de COVID.*

Seules quelques Bénévoles APR sont intervenues en support de l'activité VMEH du Centre gérontologique des Abondances

La fonction RU (Représentant des Usagers) aux niveaux site, GHU et siège AP-HP a été, par contre, amplifiée.

ACTIVITES des BENEVOLES : « l'année précédente »

Visites/accueil des malades : Visites des **Blouses vertes** 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 : « l'année précédente »

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 : en 2020

- *La candidature de 2 VMEH toujours en attente d'intégration*
- *L'intervention de 5 bénévoles d'APR au centre gérontologique des Abondances aux fins d'assurer un lien entre les familles et leurs proches*
- *Et surtout les informations par mail ou le contact direct par téléphone pour préserver l'équipe et l'esprit d'équipe en attendant ...*

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 l'AP-HP (l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris) et leurs partenaires extérieurs.**

Encadrement

Des Responsables VMEH (Urgences, Entrées, Samedis/Dimanches, 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 et aux fins de le remplacer circonstanciuellement et ultérieurement

PARTICIPATION à LA VIE LOCALE non engagée

Normalement :

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

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, du GHU Paris-Saclay et du siège de l'AP-HP

Une Année très marquée « RU » auprès d'APR, du GHU et auprès du siège de l'AP-HP.

Au niveau APR :

- *La préparation et la conduite en présentiel de la Présidence de 4 CDU (Commission des Usagers) en mars, juillet, septembre et décembre*
- *En amont, en aval, l'animation de 4 Tableaux de Bord centrés sur une vingtaine d'actions, dont :*
8 à caractères stratégiques du Tableau des Usagers (la facturation, la propriété, l'alimentation, l'accessibilité, les associations, les enquêtes, le bruit, la violence auprès des femmes) et
12 « autres sujets » tels que : les dossiers médicaux, la radio- imagerie, les droits du patient, la chirurgie ambulatoire, l'aumônerie, les projets fonds APRES, le label culture, l'appui de l'Association APSSII, ...)
- *Des réunions de travail en présentiel, trimestrielles et circonstanciées avec la Directrice de site*
- *L'intégration en début d'année en tant que RU dans la DMU4 du GHU*
- *Le support hebdomadaire de la Responsable du Bureau des Usagers en présentiel et à distance*
- *Le suivi en présentiel de la Commission « fonds APRES » et de 2 de ses projets : Dig Fast (en chirurgie digestive, oncologique et métabolique) et Sweepin (en radio-imagerie)*
- *Le contact et le suivi directs de quelques réclamations à distance.*
- *La présence téléphonique auprès de certaines Cadres de santé dont notamment celles de la réanimation.*
- *L'envoi de multiples témoignages et dessins d'enfants auprès des Services*

Au niveau GHU :

- *Avec le Directeur Général du GHU une réunion de travail en présentiel sur les projets présents et futurs « fonds APRES » de l'AP-HP, des contacts mails en direct sur des interrogations de fond.*
- *Des réunions d'information et de travail en conférence téléphonique, avec l'ensemble des RU du GHU, à compter du début octobre et tous les 15 jours sous la Direction de la DURQ (Direction des Usagers et de la gestion des Risques et de la Qualité) du GHU Paris-Saclay*
- *Un point de situation récent avec la nouvelle Directrice de la DURQ de notre GHU sur l'ensemble de nos engagements réciproques.*

Au niveau siège AP-HP :

- *La nomination en tant que RU/3CU représentant avec une autre collègue, le GHU Paris-Saclay dans la nouvelle Commission de Concertation auprès du DG de l'AP-HP (14 RU présents)*
- *2 réunions 3CU en fin d'année.*
- *Présentation personnelle auprès de Marin Hirsch, lors de la 1^{ère} réunion et en présentiel, d'une 1^{ère} réflexion du groupe centrée notamment sur la nécessité :*
d'une meilleure vision à terme du groupe de la 3CU
d'un positionnement au niveau des décisionnaires
d'un appui des CRUA, métier à re-visiter
d'une reconnaissance de l'ensemble des Associations parfaitement ignorées par l'Institution et réciproquement ;
avec en final un arrêt sur 2 points terrain significatifs : la facturation et la gestion des fauteuils roulants
- *L'engagement immédiat dans le Plan d'établissement 2021-2025 à rendre sous 15 jours !! Pour ce qui concerne la partie : « S'engager vis-à-vis des patients » précédé de l'édito d'ensemble !!*
- *La structuration et le lancement d'une enquête 3CU, ciblée sur les réclamations, auprès de l'ensemble des RU et des CRUA de l'AP-HP*
- *L'animation à 2 d'un des groupes de RU (3CU et terrain) aux fins de proposer texte et indicateurs sur une partie, du dossier « s'engager vis-à-vis des patients », centrée sur des thèmes tels que la CDU, les CRUA, le Projet des Usagers, les liens entre les réclamations et les Ei, la médiation*
- *La participation à une dizaine de zooms centrés sur :*
l'enquête CRUA + RU (en cours de dépouillement)
la dernière 3CU et
le Projet d'établissement, remis au siège de l'AP-HP à fin décembre.

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

1 - Réunions semestrielles des VMEH en mars et en octobre, en salle des Commissions avec notamment interventions très appréciées de ***2 personnalités*** sur des thèmes choisis en commun : ***Réunion avec le Professeur Bauer et Mr Léo Cazin repoussée de trimestre en trimestre***

*.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, **inapplicable***

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

PARTICIPATION dans la dynamique du VMEH-92 :

- Participation par zoom aux réunions trimestrielles du **conseil, de l'AG et aux réflexions et initiatives de la nouvelle Présidence.**
- Organisation logistique à Ambroise Paré de **la journée annuelle d'information/ formation** du VMEH-92 et acteurs sur la formation à l'hôpital. **inapplicable**
- Participation à **la journée théâtrale** de la Comédie de Neuilly, animée pour le VMEH-92 par la Voix d'A.Paré **inapplicabl**
- **En tant que V/Pt responsable du VMEH-92 Sud :**
 - Conseil auprès de la responsable VMEH de l'hôpital de Béclère, entretiens avec le Directeur de l'hôpital et le maire de Clamart*
 - En soutien du centre gérontologique des Abondances de Boulogne Billancourt (VMEH d'APR transférés en appui du lien familles – résidents)*



VISITE DES MALADES DANS LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS

Les 7 OBJECTIFS VMEH/APR 2020

RESULTATS

1 - Une présence partenariale de VMEH excellemment formés et motivés.

Aucune activité terrain ; la Direction du site préférant jouer la prudence, compte-tenu de l'âge moyen des VMEH.

2 - Des VMEH et des Responsables VMEH acteurs de leur Feuille de route respective.

idem

3 - Une information/communication auprès des VMEH/APR d'actualité partagée et motivante.

Une information par mail et téléphone, auprès des VMEH, sur la vie de l'hôpital et à partir d'informations transmises par le GHU et le siège de l'AP-HP

4 -VMEH-92 : un V/Pt en participation active auprès de la nouvelle Présidence et en appui aux ambitions de développement du 92.

En partenariat et témoignage permanents

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.

Aucune médiation, aucun patient traceur ; les résultats de l'enquête sur la sécurité des soins non encore transmis ; un contact en tant que RU de la DMU4 ; aucun CHT lancé ; intégré dans la 3CU/AP-HP

En appui des Associations auprès du site, du GHU et du siège de l'AP-HP

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.

4 CDU animés en présentiel ; une nouvelle équipe en constitution progressive. 80% des 20 actions planifiées dans le Tableau de Bord et le Projet des Usagers respectés, restent 2 actions en cours.

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.

**Des liens permanents établis avec les décisionnaires :
aux niveaux**

- **AP-HP (le DG et la Direction Juridique - Droit du Patient via la 3CU) ;**
- **GHU (le DG, le Dr de la Logistique, la Directrice des Soins, la Directrice des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité) ;**
- **site APR (la Directrice, les membres de la CDU, la CRUA, ...)**



VISITE DES MALADES DANS LES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS

Les 7 OBJECTIFS VMEH/APR 2021

1 -Des VMEH : aucune visibilité actuelle ; une reprise espérée de notre rôle de bénévoles auprès des patients ;

2 -Des responsables VMEH : idem ;

3 - Une information/communication : une information permanente pour maintenir le lien et la motivation ;

4 -VMEH-92 : un V/Pt en support des initiatives du siège VMEH-92 et des opérationnels VMEH du Centre gérontologique des Abondances et de l'Hôpital Béclère

5 - Un RU/APR : en soutien des patients, de la CRUA /APR, du GHU et de la 3CU

6 - Un Président de la CDU/APR : en animation des CDU/APR, de leurs tableaux de bord et du Projet des Usagers

7 - Des liaisons étroites VMEH, RU, Pt de la CDU avec les décisionnaires d'APR, du GHU et les opérationnels du site APR