

Réouverture des Consultations Sans Rendez-Vous

à l'Hôpital Suisse :

Les patients au cœur des préoccupations

Une nouvelle page s'écrit à la rentrée pour l'Hôpital Suisse de Paris avec la réouverture de ses Consultations sans RV au sein de son centre de Consultations Non Programmées (CNP). Une réouverture qui place le patient au cœur de ses préoccupations, en lui proposant à nouveau son offre de soins médicaux sans rendez-vous, mais pas que ! En effet, l'équipe du centre CNP est très fière de présenter l'aboutissement d'un travail de six mois avec et pour les patients qui fréquentent ces lieux : **une recherche-action menée spécifiquement sur l'expérience patients.**

A l'origine de la démarche ?

La coopération avec **ATQ Quart Monde***, attachée à l'égalité de dignité de tous, et associant à la réflexion et à l'action qui souhaitait mettre en place une recherche-action dans plusieurs établissements de santé, en choisissant comme levier principal l'apport des constats, analyses et propositions des patients eux-mêmes, *l'expérience patients** et un travail sur les **parcours personnalisés*** de santé de ceux-ci. Cette recherche-action a été financée par le **Fonds national pour la démocratie sanitaire.**

Il n'en fallait pas moins pour séduire **l'Hôpital Suisse de Paris**. De cette collaboration fructueuse a vite émergé l'idée qu'en s'intéressant au parcours que vivent les personnes les plus fragiles, on pouvait probablement soulever l'ensemble des difficultés que peuvent rencontrer la plupart des patients dans nos structures et donc améliorer le parcours de la manière la plus complète possible.

Travailler ensemble, pour améliorer le parcours des patients.

Travailler le parcours patient c'est se poser la question des éléments qui peuvent venir dégrader le bon déroulé de l'expérience que celui-ci vit au sein de l'Hôpital Suisse. Mais en fait, quel est **l'intérêt de travailler sur l'expérience patients ?**

- Proposer une véritable expérience qualitative, qui permettrait en définitive de proposer une offre de **consultations rapides et adaptées** au sein de la ville d'Issy et de ses communes limitrophes, afin de désengorger les services d'urgence de la région, en accueillant les cas qui ne nécessitent pas l'intervention des prestations présentes au sein des hôpitaux abritant des Services d'Urgences
- **Créer une véritable différenciation qualitative** pour le service de consultations sans rendez-vous de l'Hôpital Suisse, une différenciation qui tient compte de l'intégralité de la prise en charge du patient, de l'entrée à la sortie, en plus de la qualité des soins médicaux qui lui sont apportés.
- Se plier à la Certification qualité de la Haute Autorité de Santé qui pose depuis 2020 la qualité de l'expérience vécue par les patients dans les établissements de santé en norme qualitative.

Un groupe de travail s'est donc rapidement rassemblé autour du projet, composé **de personnels soignants et administratifs de l'Hôpital, de patients, de militants d'ATQ Quart Monde** pour s'attaquer au vaste projet de revisiter l'expérience des patients vécue au sein de ces consultations non programmées. L'approche choisie, pluridimensionnelle, a permis d'apporter une vision complète pour appréhender au mieux l'ensemble du parcours, incluant des dimensions très concrètes (accueil, information, signalétique...). Ont été sollicités des patients en situation de vulnérabilité ou non, afin d'entendre tous les points de vue, et ce sur une durée totale de 6 mois.

Par exemple, a pu être revue la communication de l'Hôpital sur les CNP pour anticiper les questions des patients et leur apporter les informations utiles et pertinentes pour leur passage à l'Hôpital.

Il ne nous reste plus qu'à vous inviter à découvrir vous-même ce parcours, en vous rendant aux consultations sans rendez-vous au CNP de l'Hôpital Suisse de Paris

L'Hôpital Suisse de Paris remercie,

- **ATD Quart Monde** pour avoir choisi notre établissement pour travailler ensemble,
- **Le personnel de l'Hôpital**, des Admissions et les soignants qui se sont mobilisés pour ce projet,
- **Les représentants des usagers de l'établissement** qui sont venus travailler sur ce sujet pour le faire progresser avec leurs « visions patients »
- **Les patients** qui ont été interrogés lors des sessions de travail

Le CNP accueille du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00

pour toute situation nécessitant un diagnostic médical, pour laquelle vous êtes en incapacité de consulter votre médecin (celui-ci n'est pas disponible immédiatement, etc.). Néanmoins, il est tenu de rappeler que les consultations sans rendez-vous du CNP ne se substituent jamais au suivi régulier de votre médecin, ni à un service d'urgence ou d'aigu, vers lequel nous pouvons vous rediriger si votre situation l'exige.

ATD Quart Monde,

Association fondée en 1957 par le père Joseph Wresinski, rassemble celles et ceux qui veulent s'engager pour mettre fin à l'extrême pauvreté et construire une société plus juste, qui respecte les droits fondamentaux et l'égalité de toutes et tous en associant à la réflexion et à l'action les personnes qui la subissent directement. Forte de nombreuses réalisations d'actions sur le terrain, ATD Quart Monde s'assure notamment, dans le domaine de la santé, de l'accès aux soins et à la prévention des personnes en situation de pauvreté, et ce, quel que soit le type de vulnérabilité économique ou, sociale.

Publication : **Rapport sur l'accès aux soins ambulatoires des personnes en situation de vulnérabilité en 2019.**

Pour en savoir plus :

***L'expérience patients** : c'est globalement ce que nous vivons et ressentons lorsque nous sommes en interaction avec une structure de santé (soin ou prévention).

***Le parcours patient** : est le cheminement que nous réalisons en tant que patient lorsque nous sommes en contact avec une structure médicale, quelle qu'elle soit. Il commence lorsque nous éprouvons le besoin de consulter et se termine lorsque nous sommes de retour chez nous. Son étude détaillée permet de porter spécifiquement l'attention sur ce qui améliore l'expérience vécue par le patient de son entrée à sa sortie de l'hôpital, au-delà du service médical qui lui est apporté.