CHARTE D'INCLUSION DES USAGERS DE L'AP-HM

L'AP-HM s'engage à informer régulièrement ses usagers des projets importants de l'institution

- En identifiant les outils et arguments de communication adaptés aux trois items suivants :

    1. Les grands travaux – CAP 2030
    2. Les projets de coordination des parcours de soins dans les services
    3. Les projets logistiques et opérationnels (hôtellerie et restauration)

- En communiquant au plus près du terrain grâce aux Représentants des Usagers et aux associations

L'AP-HM s'engage à mettre en œuvre des méthodes de collaboration innovantes pour placer l'usager au cœur des réflexions de l'institution

- En proposant au plan de formation un module sur l'Expérience Patient : recueil, analyse, positionnement, plan d'actions aux professionnels
- En pérennisant et en développant la participation des usagers aux différents comités et commissions de l'institution : CSIRMT, Comité qualité central etc.
- En donnant de la visibilité à ce qu'est un « patient » via des actions de communication diversifiées : podcast, grands témoins par exemple.
- En intégrant une rubrique « Expérience Patient » au tableau de bord Qualité Sécurité des Soins des services

L'AP-HM encouragera tout usager à donner son avis et ses recommandations sur un projet de l'Institution

- En sollicitant l'avis des usagers dans des communications ciblées : affichage de flyers dans les services, QR codes, plateforme collaborative, flash infos et posts sur les réseaux sociaux
- En permettant la participation d'usagers aux groupes projets pertinents de l'APHM.
- En recueillant l'avis des usagers dans les achats et marchés lorsqu'un sujet s'y prête
- En promouvant l'existence des représentants des usagers auprès des professionnels et des usagers

L'usager peut à tout moment exprimer ses observations sur le parcours de soins qui le concerne

- En indiquant aux usagers qu'ils ont la possibilité de s'exprimer à tout moment de leur prise en charge et faire part de leurs remarques
- En positionnant les interlocuteurs de proximité, l'IDEC, l'IPA, la cadre de santé, ou tout autre interlocuteur pertinent au cœur du pilotage de l'Expérience Patient via le recueil des demandes et remarques de l'usager.

Les usagers s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles transmises lors des différents temps d'échanges et de travail liés à la présente charte.