



Projet « Marque AP »

Garantir une prise en charge hôtelière de qualité

Projet



marQue AP

Garantir

une prise en charge hôtelière

de **qualité**

Simonne DEBEAUPUIS-CLEMENT, Directrice, DPFL

Pascal HOOP, Chef de département, DLEH



Projet « Marque AP »

Garantir une prise en charge hôtelière de qualité

Les enjeux

- L'attractivité des hôpitaux de l'AP-HP
- Développer l'image de « Marque »
- Participer à la politique qualité



Projet « Marque AP »

Garantir une prise en charge hôtelière de qualité

Les objectifs

- Améliorer la satisfaction des usagers
- Faciliter la procédure d'accréditation - HAS V2007
- Répondre au Plan Stratégique 2005-2009
- Aider à la mise en place de la T2A

2 AXE

une AP-HP préférée
des patients
et attractive pour
les personnels
et les étudiants

Offrir un hôpital plus propre et plus
accueillant

- Mettre en œuvre un plan hôpital propre
- Améliorer la qualité de l'accueil, des services aux patients et à leurs familles à tous les niveaux de l'hôpital, en développant un esprit de service
- Améliorer la qualité des conditions d'accès, d'accueil, de travail et de vie des personnels



Projet « Marque AP »

Garantir une prise en charge hôtelière de qualité

La Vision du Projet

L'esprit général de la démarche :

- Validation d'un « socle commun » de qualité hôtelière
- Caractère obligatoire et Contrôlée dans le temps
- Etre un point d'appui pour la Certification HAS V2007 et suivantes

Dans le respect du « cahier des charges » :

- éléments de 1ère impression du malade et du visiteur
- à moyens humain et financier constants
- projet à court terme (3 ans)

10 sujets « Marque AP »



Accueil et Confort :

- N°1 Organisation de l'Accueil
- N°2 Accueil Téléphonique
- N°3 Accueil et Services aux Familles
- N°4 Garantie et développement des services
- N°5 Confort Sonore



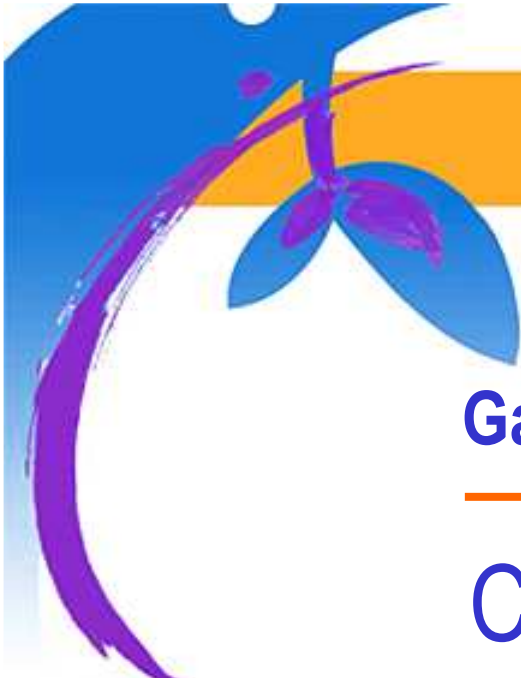
Restauration :

- N°6 Choix du menu et respect du choix du menu
- N°7 Maîtrise de la distribution des repas: température plat principal politique qualité
- N°8 Petits déjeuners et collations politique qualité



Propreté :

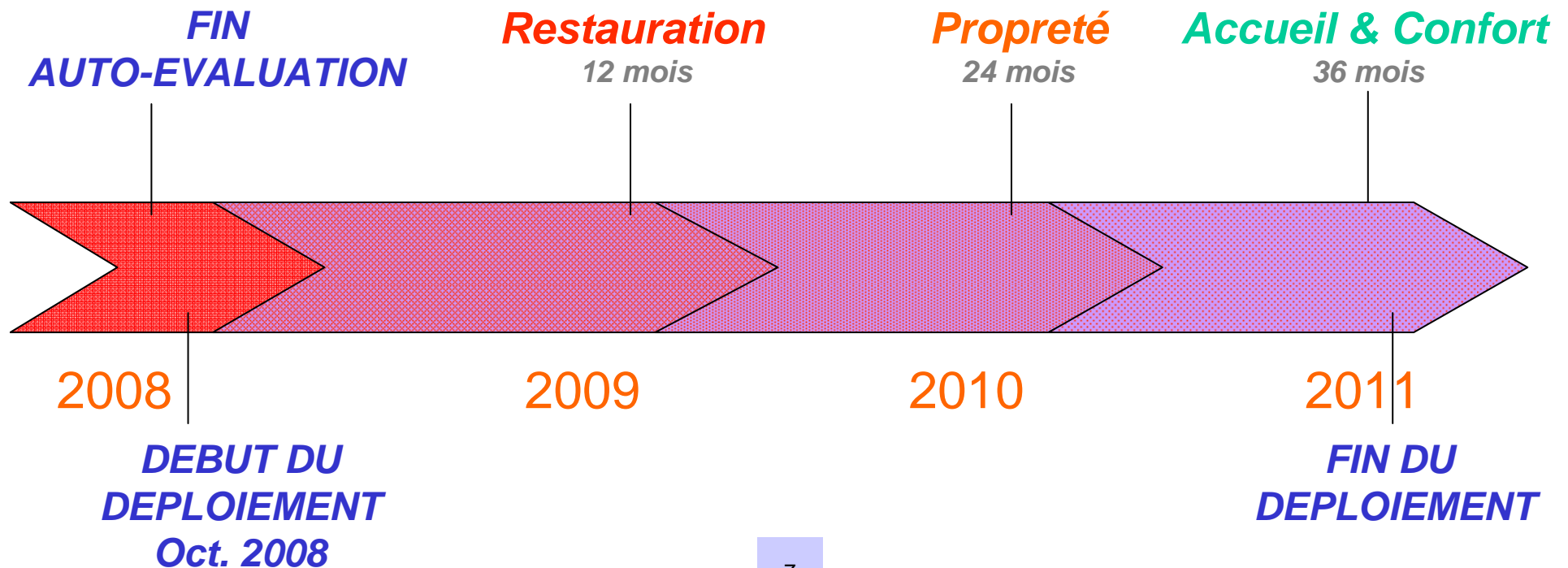
- N°9 Plan hôpital propre politique qualité
- N°10 Travaux d'entretien espaces communs et circulations



Projet « Marque AP »

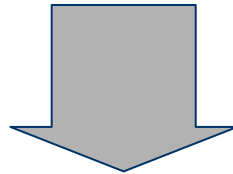
Garantir une prise en charge hôtelière de qualité

Calendrier



La définition d'un socle commun de services garantis et progressifs aux patients et usagers

- Bilan des existants + Analyse des meilleures pratiques.
- Groupe de travail pluridisciplinaires (120 pers. mobilisées)



Un document : 17 pages

- Accueil et confort : 49 références
- Restauration : 16 références
- Propreté: 14 références

Le pilotage institutionnel

- Comité de Pilotage : cohérence, respect des objectifs et des échéances
 - DPFLL : conduite opérationnelle (suivi, accompagnement...)
- => Suivi trimestriel / Conduite des visites d'audit**

Le pilotage au sein des hôpitaux

- Directeur d'hôpital
 - Directeur en charge de la qualité ou chef de projet spécifique
 - Directeur des soins
 - Directeur des services économique et logistique
 - Le Responsable de pôle ou son représentant
- => Assurer un « reporting » régulier / Maintien des échéances**

Pour en savoir + :

<http://intranet.ap-hop-paris.fr/sections/marqueap/>

