



INFORMER

Livret d'accueil des nouveaux arrivants Hôpital Bicêtre AP-HP

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'AP-HP	P 4
PRÉSENTATION DU GROUPE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE AP-HP. UNIVERSITÉ PARIS-SACLAY	P 5
PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL BICÊTRE AP-HP	P 5
VOTRE EXERCICE PROFESSIONNEL AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT	P 6
- Droits et devoirs des fonctionnaires	P 6
- Gestion des carrières et de la paie	P 6
- Vie institutionnelle	P 10
LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES	P 12
- La certification HAS	P 12
- Les indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS)	P 12
- La gestion de crise	P 12
- La satisfaction des patients	P 12
- Les réclamations des patients et les demandes de communication des dossiers médicaux	P 13
LA GESTION ÉLECTRONIQUE DOCUMENTAIRE (GED)	P 13
LA GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES (OSIRIS)	P 13
LE PORTAIL INTRANET	P 13
LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION	P 14
ANNEXES	P 15

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être recruté.e pour rejoindre les équipes de l'hôpital Bicêtre AP-HP. Il constitue, avec les hôpitaux Antoine-Béclère, Maritime de Berck, Paul-Brousse, Ambroise-Paré et Raymond-Poincaré et Sainte-Périne, le groupe hospitalo-universitaire AP-HP. Université Paris-Saclay.

Ce livret d'accueil vous est remis à l'occasion de votre entrée dans l'établissement. Il a été élaboré par des professionnels pour vous accompagner lors de votre prise de fonction. Il vous renseigne sur l'hôpital et aborde quelques points essentiels qui vous permettront de vous familiariser avec l'environnement hospitalier.

Nous nous réjouissons de cette nouvelle collaboration au sein de notre communauté hospitalière dans le souci constant de la qualité du service rendu au patient.

Nous vous remercions de consacrer quelques minutes à la lecture de ce document qui a été conçu pour vous.

Pour vous informer au quotidien, vous avez également la possibilité de vous connecter à l'intranet de l'hôpital, accessible depuis tous les postes informatiques. Reportez-vous aux procédures et documents disponibles et n'hésitez pas à nous solliciter en cas de besoin.

Nous vous souhaitons la bienvenue et une bonne prise de poste au sein de l'établissement.

Agnès LESAGE
Directrice de l'hôpital Bicêtre AP-HP

PRÉSENTATION DE L'AP-HP

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Elle s'organise en six groupements hospitalo-universitaires (AP-HP. Centre - Université de Paris ; AP-HP. Sorbonne Université ; AP-HP. Nord - Université de Paris ; AP-HP. Université Paris-Saclay ; AP-HP. Hôpitaux Universitaires Henri Mondor et AP-HP. Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis) et s'articule autour de cinq universités franciliennes.

Ses 39 hôpitaux accueillent chaque année 8,3 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24, et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté. L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 100 000 personnes – médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et personnels "techniques et logistiques" - y travaillent.



PRÉSENTATION DU GHU AP-HP. UNIVERSITÉ PARIS-SACLAY

Dans le cadre de la « nouvelle AP-HP », six nouveaux groupes hospitaliers mieux articulés avec les universités et leur territoire ont été mis en place depuis le 3 juillet 2019.

Les hôpitaux Antoine-Béclère à Clamart (92), Maritime de Berck (62), Bicêtre au Kremlin-Bicêtre (94), Paul-Brousse à Villejuif (94), Ambroise-Paré à Boulogne-Billancourt, Raymond-Poincaré à Garches (92) et Sainte-Périne à Paris 16^{ème} constituent le groupe hospitalo-universitaire AP-HP. Université Paris-Saclay.

Ce nouvel ensemble permet d'assurer aux patients des parcours de soins mieux coordonnés sur plusieurs départements des territoires ouest et sud franciliens s'ouvrant ainsi sur un vaste périmètre régional à forte croissance démographique.

Il propose une offre de soins d'excellence avec plus de 190 services cliniques et médico-techniques couvrant l'ensemble des besoins de santé de la population à chaque âge de la vie : santé des femmes et des nouveau-nés, maladies de l'enfant, maladies du cœur et des vaisseaux, pneumologie, maladie et oncologie digestive, nutrition, transplantations, endocrinologie, immunités, inflammations, cancers, neuro-locomoteur, handicaps, neurosciences, orthopédie, psychiatrie et addictions, réanimation, gériatrie...Six services d'urgences adultes et pédiatriques accueillent près de 240 000 patients chaque année. Il est doté de 2 maternités de niveau 3 avec des urgences gynécologiques.

Le GHU est par ailleurs siège du SAMU 92 et est doté de 2 SMUR, dont 1 pédiatrique.

Un plateau médico-technique de pointe dédié au diagnostic et à la médecine interventionnelle vient compléter ce dispositif de soins hautement spécialisés.

En partenariat avec les universités Paris-Saclay et Versailles-St-Quentin-en-Yvelines auxquelles ils sont rattachés (avec une évolution dans le cadre de la création de l'Université Paris-Saclay), ces sept établissements de l'AP-HP participent activement à la formation des personnels médicaux. Quatre instituts de formation du personnel paramédical accueillent chaque année plus de 1350 étudiants.

PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL BICÊTRE

Situé au Kremlin-Bicêtre, dans le Val-de-Marne, l'hôpital Bicêtre AP-HP propose une large gamme de spécialités pour l'adulte et l'enfant.

Doté d'une structure d'accueil des urgences médicales et chirurgicales avec plus de 105 000 passages par an (adultes et pédiatriques), il est reconnu notamment pour la prise en charge des polytraumatisés et participe à la grande garde de neurochirurgie. L'établissement bénéficie d'une expertise en immuno-pathologie et en neuroradiologie interventionnelle. Il dispose d'un centre périnatal de type III et d'un centre de chirurgie ambulatoire.

Les services s'appuient sur un plateau technique performant, doté d'équipements de dernière génération dont des robots chirurgicaux.

L'hôpital Bicêtre accueille 20 centres de référence maladies rares et un centre cancers rares. Ses équipes mettent tout en œuvre pour s'adapter aux besoins des patients, en développant par exemple les dispositifs de diagnostic précoce ou d'éducation thérapeutique.

Droits et devoirs des fonctionnaires

Les fonctionnaires ont des obligations en contrepartie desquelles ils bénéficient de droits.

Vos devoirs

- Obligation d'obéissance hiérarchique, de servir et d'effectuer les tâches confiées,
- Obligation de discrétion professionnelle et de respect du secret professionnel,
- Obligation de signalement de tout évènement indésirable,
- Obligation de réserve, de neutralité et de laïcité,
- Interdiction du cumul d'activités dans la fonction publique,
- Interdiction de bénéficier d'avantages en nature ou en espèces.

Vos droits

- Liberté d'opinion politique, syndicale, philosophique ou religieuse,
- Droit de grève,
- Droit syndical,
- Droit à la formation permanente,
- Droit de participation via les instances de représentation du personnel
- Rémunération après service fait,
- Droit à la protection dans le cadre des fonctions

Les valeurs de l'AP-HP

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris a lancé fin 2016 une démarche permettant à ses professionnels de réfléchir ensemble aux valeurs qui sont les leurs à l'AP-HP. Ce travail collectif, auquel près de 3000 personnes ont contribué, a abouti à la rédaction d'un « Manifeste des Valeurs ».

Dans ce texte de référence, la communauté de l'AP-HP résume les principales valeurs auxquelles elle est attachée et grâce auxquelles elle compte mériter la confiance de ses patients.

Elle rappelle aussi ses engagements. Notamment celui d'œuvrer au quotidien pour garantir à tous un libre et égal accès aux soins, dans les meilleurs délais, et de porter collectivement une haute conception du service public.

Parmi ses valeurs, figurent :

- La qualité et la sécurité de la prise en charge hospitalière
- La solidarité et l'égalité dans l'accès aux soins
- L'intégrité, le respect mutuel et la dignité à la personne
- L'innovation et l'excellence

Pour plus d'information, consulter le site : <https://www.aphp.fr/actualite/lap-hp-adopte-son-manifeste-des-valeurs>

Gestion des carrières et de la paie

Le recrutement, la mise en stage et la titularisation

Différentes conditions sont requises pour être fonctionnaire :

- posséder la nationalité française ou celle d'un Etat membre de l'Union Européenne (UE) ou d'un autre état de l'Espace Économique Européen (EEE),
- jouir de ses droits civiques,
- ne pas avoir subi de condamnations figurant au bulletin n° 2 du casier judiciaire,
- être en position régulière au regard des obligations du service national,
- remplir les conditions d'aptitude physique exigées pour l'exercice de la fonction, compte tenu des possibilités de compensation du handicap.

En principe, le recrutement des agents de la fonction publique hospitalière s'effectue par concours. A titre dérogatoire, l'établissement peut dans certains cas recruter des agents contractuels de droit public. Des recrutements sans concours peuvent également intervenir par voie de mutation ou pour certains agents de catégorie C.

Dès lors que les conditions sont remplies, le fonctionnaire est mis en stage sur son grade. Le stage est une période probatoire, destinée à vérifier l'aptitude du fonctionnaire à exercer ses fonctions. À la fin du stage, l'agent a vocation à être titularisé dans le grade, si ses évaluations sont satisfaisantes et qu'il est reconnu apte.

L'évolution de carrière

L'avancement d'échelon correspond au passage d'un échelon à l'échelon immédiatement supérieur dans le même grade. Il a lieu de manière continue ce qui exclue toute possibilité de saut d'échelon. L'avancement d'échelon est accordé en fonction de la seule ancienneté. Il entraîne une augmentation du traitement indiciaire et n'a aucune incidence sur les fonctions exercées.

L'avancement de grade correspond à un changement de grade à l'intérieur d'un cadre d'emplois. Il permet d'accéder à un niveau de fonctions et d'emplois plus élevés. Trois avancements de grade sont possibles : l'avancement au choix, l'avancement par tableau d'avancement après examen professionnel et l'avancement par voie de concours professionnel.

Le temps de travail

La durée hebdomadaire de travail est fixée à 35 heures. Elle ne peut, heures supplémentaires comprises, excéder 48 heures au cours d'une période de 7 jours. Il ne peut être accompli par un agent plus de 44 heures par semaine, hors heures supplémentaires.

- **Congés annuels (CA) :** 25 jours ouvrés de droit à congés annuels pour une année de service accompli du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année de référence. Les agents à temps partiel ont droit aux congés annuels au prorata de leur quotité de travail. L'absence du service au titre des congés annuels ne peut excéder 31 jours consécutifs, à l'exception des bénéficiaires des congés bonifiés. Les agents peuvent bénéficier de trois semaines de congés annuels consécutives durant la période d'été.
- **Hors période (HP) :** un jour de congé supplémentaire si prise de CA entre le 1^{er} novembre et le 30 avril. 2 jours de congés supplémentaires si le nombre de CA est au moins égal à 6 dans cette période.
- **Réduction du temps de travail (RTT) :** le nombre de jours de RTT est calculé à partir du nombre de jours théoriques travaillés dans l'année, et défini en fonction de la durée hebdomadaire prévue par le cycle de l'agent : 7h correspond à 0 jour, 7h30 correspond à 15 jours de RTT, 7h36 correspond à 18 jours de RTT et le forfait jours correspond à 20 jours de RTT.
- **Repos hebdomadaire (RH) :** repos hebdomadaire de trente-six heures consécutives au minimum. Le nombre de jours de repos est fixé à 4 jours pour deux semaines, deux d'entre eux au moins devant être consécutifs, dont un dimanche.
- **Jours supplémentaires (JS) :** jours fériés au nombre de 11 par an.
- **Congés bonifiés :** 31 jours consécutifs (repos hebdomadaires et jour fériés compris) tous les deux ans conformément aux dispositions du décret du 2 juillet 2020. Les bénéficiaires sont les fonctionnaires qui exercent leurs fonctions en France métropolitaine et dont le centre des intérêts moraux et matériels est situé dans un département d'outre-mer.

Votre carte de situation est disponible sur l'intranet via « Gestime web ».

En cas d'absence, les agents de la fonction publique hospitalière ont un délai de 48h pour faire parvenir un certificat d'arrêt maladie à l'administration. Pour permettre la continuité des soins et la sécurité des patients, nous vous demandons d'informer votre cadre de santé de votre absence le plus rapidement possible. Pour un arrêt supérieur à 30 jours, la reprise d'activité ne s'effectue qu'après la visite à la médecine du travail.

Gestime Web

La plateforme GestimeWeb, accessible sur internet (<https://gestime.aphp.fr>), offre la possibilité aux agents du personnel non médical, de visualiser son planning et ses congés annuels.

Pour y accéder, il suffit de renseigner son identifiant APH et son mot de passe.

Pose des congés :

- Respecter la règle de planification des CA dite « 1/3/1 » 1 semaine minimum avant la période d'été (juin à septembre), 3 semaines l'été et 1 semaine durant la dernière partie de l'année.
- Selon le positionnement des CA, il est possible de créditer des jours supplémentaires (Hors Période ou Fractionnement).

Exemple ci-dessous :

Exemple	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Janvier	JS	RH	RH					RT	RH	RH						RH	RH			RT			RH	RH						HP	RH	RH
Février						RH	RH	CA	CA	CA	CA	CA	RH	RH						RH	RH	RT					RH	RH				
Mars			RT		RH	RH							RH	RH		RT				RH	RH					RH	RH	JS				
Avril		RH	RH						RH	RH						RH	RH							RH	RH		RT	RT	HP	RH		
Mai	JS				JS	RT	RH	JS	RT					RH	RH	JS						RH	RH						RH	RH		
Juin				RH	RH					RT	RH	RH	RT	JS				RH	RH							RH	RH					
Juillet		RH	RH						RH	RH	CA	CA	CA	JS	CA	RH	RH	CA	CA	CA	CA	CA	RH	RH	CA	CA	CA	CA	CA	CA	RH	RH
Août						RH	RH						RH	RH	JS					RH	RH							RH	RH			
Septembre		RT	RH	RH						RH	RH						RH	RH	RT					RH	RH							
Octobre		RH	RH						RH	RH		RT				RH	RH							RH	RH					RH	RH	RT
Novembre	JS	RT	RT	CA	RH	RH					JS	RH	RH							RH	RH						RH	RH				
Décembre			RH	RH						RH	RH	RT					RH	RH				RT			RH	JS	CA	CA	CA	CA	CA	RH

Abréviation

Intitulé de l'événement	Sigle
Absence formation	FO
Absence irrégulière	AI
Absence à régulariser	AR
Accident du travail	AT
Congé annuel	CA
Congé maternité	MA
Enfant malade	EM
Événement familial	CF

Intitulé de l'événement	Sigle
Congé de maladie	CM
Concours	CO
Grève	GR
Hors période / Fractionnement	HP / FR
Repos hebdomadaire	RH
Repos récupérateur	RR
Réduction du Temps de Travail	RT
Temps partiel	TP

La rémunération

La rémunération est versée après service fait, en fin de mois. Certaines indemnités sont versées en décalé, à l'instar des heures supplémentaires rémunérées sur le mois M+2.

Au traitement brut de l'agent, s'ajoute le régime indemnitaire (primes, NBI, ...) ainsi que les variables de paie (heures supplémentaires, indemnités de travail nuit, dimanche ou jour férié...). La rémunération brute totale est soumise à des taxes et cotisations et fait l'objet du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu.

COMPRENDRE SA FICHE DE PAIE

N° SIRET : 26750045200441
N° URSSAF : 11600000143912549
Lieu de paiement : URSS IDF (116)
N° APE : 8610Z

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS
3 AVENUE VICTORIA
75004 PARIS

BULLETIN DE PAIE
Mois AOUT 2020
Emis le 25/08/20

Identifiant 0000000 N° CNRACL :
N° de sécurité
Metier : Aide-soignant
Grade : AIDE SOIGNANT C2 Ech : 01
Qualité statutaire : STAGIAIRE FPH (P)

Nom usuel :
Prénom :
Etablissement : RAYMOND POINCARE
Pôle :
Unité de gestion : 4801
Code projet :

IND.BRUT : 0353 IND.MAJORE : Taux 100 %

Etab	Date	Libellé	Montant ou taux	Montant unitaire ou base	A payer	A déduire	Cotisations Patronales	
							Taux en %	Montant en €
***	***	ABA REMUNERATION BRUTE			3126,92			
		BTD TR. MENS. REEL			1541,70			
		BR0 IND. DE RESIDENCE			46,25			
		IBC ABAT.PPCR,CAT C				13,92		
		IS1 IND. SPEC.SUJETION			130,38			
		LP5 PRIME AIDE-SOIGN.			15,24			
		LT1 PRIME A.S./A.PUER.			154,17			
		DHN HS 24/06 ET 25/06	26,000	26,580	691,08			
		DTC IND-COMP CSG			21,50			
	01/06/20	ITS HS 24/06 ET 25/06	4,000	13,080	52,32			
		IUR IND.FORF.SAU. SMUR			118,00			
	01/07/20	JD3 AFFECTATION SAU	15,000	3,090	46,35			
	01/07/20	J10 IND. NUIT INTENS.	135,000	1,070	144,45			
	01/07/20	JW0 IND. DIM. ET FERIE	30,000	5,980	129,40			
-->	-->	AIA REM. TOTALE BRUTE			3126,92			
***	***	ACA COTISATIONS				480,53		
		RAF RETRAITE ADD.TITUL.	5,000	308,340		15,42	5,000	15,42
		RCA CNRACL SPECIF. LT1	1,500	154,170		2,31	3,500	5,40
		RCN CNRACL RETRAITE	11,100	1695,870		188,24	30,650	519,78
		UCB C.S.G. ET R.D.S.	2,900	3072,200		89,09		
		UCX CSG MALADIE TITUL.	6,800	3072,200		208,91		
		ULN COT. FNAL		1695,870		0,500		8,48
		UMT MALADIE S.S. TITUL		1695,870		10,180		172,64
		RAT ALLOCATION TEMPOR.		1541,700		0,400		6,17
		SHL F.E.H. PRIME A.S.		154,170		0,800		1,23
		SHT CDNTRIB. AU F.E.H.		1541,700		0,800		12,33
		UFT COTIS. FAMIL.TITUL		1695,870		5,250		89,03
		UT6 TRANSPORT (93-94)		1695,870		2,740		46,47
		UX1 TAXE SALAIRE		3126,920		4,250		132,89
		UX2 TAXE SALAIRE T1		664,750		4,250		28,25
		UX3 TAXE SALAIRE T2		1795,170		9,350		167,85
		US4 REDUC TAXE SALAIRE		328,990		8,000		-26,32
	ELI VAR	VMM MUTUELLE M.N.H.				13,73		
	REG AUTO	VR7 REDUC COTIS SUR HS	5,000	435,060	21,75			
		VR7 REDUC COTIS SUR HS	5,000	308,340	15,42			
		AJA TOTAL COTISATIONS			2646,39	480,53		
-->	-->	AKA REM. TOTALE NETTE			49,67			
-->	-->	UCB CSG sur TTA ou HS	6,800	730,390	2646,39			
-->	-->	Q61 NET AVANT LE PAS			2646,39			
-->	-->	Q60 MT PAS TAUX PERS	2,400	2041,750		49,00		
Rémunération Nette					2597,39			1179,62

LÉGENDE

- Situation indiciaire (grille de rémunération)
- Primes, indemnités et heures supplémentaires (exemples) :
 HS = heures supplémentaires
 Ind. Fort. SAU SMUR = « Prime urgences »
 Ind. Nuit = indemnité de compensation du travail de nuit
 Ind. Dim. et Férié = indemnité de travail dimanche et jours fériés
- Rémunération nette d'impôts perçue

A savoir : l'établissement ne peut pas intervenir sur le taux de prélèvement à la source. Ce taux est appliqué par l'administration fiscale sans modification possible par l'employeur.

L'entretien professionnel et de formation

Chaque année, le fonctionnaire fait l'objet d'une évaluation ayant pour but d'apprécier sa valeur professionnelle. Cette évaluation est également l'occasion de l'entretien de formation, qui est conduit par le supérieur hiérarchique direct de l'agent. Cet entretien permet de faire un bilan de l'année écoulée, de faire un retour sur la manière de servir, d'évaluer les besoins en formation et de définir les objectifs pour l'année à venir.

La formation continue

La formation est accessible tout au long de votre carrière. Vous avez accès à l'offre de formation en ligne au lien suivant : <http://plandeformation.aphp.fr/>

Chaque année, le GHU finance des formations universitaires (DU, Master, Doctorat...). Les agents souhaitant s'engager dans un cursus universitaire doivent présenter un dossier qui détaille leur projet qui sera soumis à l'avis d'une commission interne.

Vous pouvez également avoir accès – sur concours – aux écoles spécialisées de l'AP-HP et à la promotion professionnelle : IFSI, école d'IADE, d'IBODE, de puériculture, Institut de Formation des Cadres de Santé... La promotion professionnelle peut faire l'objet d'un financement (coût des études et maintien du traitement pendant la formation) sous réserve de présenter un dossier soumis à l'avis d'une commission chargée d'attribuer les financements dans le cadre des enveloppes définies annuellement.

Vie institutionnelle de l'hôpital

Les services au personnel

- **Restauration** : un self est à votre disposition au sein de l'établissement. Le paiement des repas se fait via la carte professionnelle. Le montant de vos repas est débité chaque mois sur votre fiche de paie. La pause déjeuner, d'une durée de 30 minutes, est intégrée dans le temps de travail, dès qu'il est supérieur à 6 heures.
- **Crèche** : la crèche accueille les enfants de personnels hospitaliers de la fin du congé post-natal à l'entrée en école maternelle. Les personnels peuvent également bénéficier de chèques emploi-service universel, dédiés à la garde des enfants de moins de 4 ans à domicile ou à l'extérieur.
- **Logement** : afin de vous aider à vous loger en région parisienne, l'AP-HP propose des aides financières à ses agents (prime d'installation, aide à l'installation via l'Agospap...) et met à leur disposition un parc de logement important. Des logements provisoires peuvent être mis à disposition des professionnels soignants, ainsi que des logements à tarif préférentiel sous condition de critères sociaux.
- **AGOSPAP** : l'Association pour la Gestion des Œuvres Sociales des Personnels des Administrations Parisiennes (Agospap) propose une politique d'action sociale, socio-culturelle, sportive et de loisirs au bénéfice des personnels de l'AP-HP. Elle permet d'accéder à de nombreuses prestations à des tarifs préférentiels ou subventionnés. Des aides sociales sont également possibles au regard de votre situation. Pour plus d'informations : www.agospap.com.

La santé au travail à l'hôpital

Différents acteurs contribuent à la santé au travail :

- **Médecin du travail** :
Il a pour mission de réaliser le suivi de la santé des personnels afin de prévenir et de diagnostiquer les affections de santé. Il détermine l'aptitude au poste de travail et fournit un avis médical sur les risques professionnels. Il met en œuvre le suivi des absences des personnels pour cause de maladie ou d'accident du travail. Il définit les améliorations pour la prévention des risques au poste de travail et à son environnement.

- **Psychologue du personnel :**

Il a pour mission la prise en charge psychologique, individuelle et collective, du personnel sur les différents sujets liés au travail et de ces éventuelles répercussions dans la vie personnelle.

- **Conseiller prévention des risques professionnels :**

Il a pour mission de traiter les différentes problématiques liées à l'activité professionnelle et aux situations de travail (dimensions environnementale, organisationnelle, sociale, physique, et psychologique).

La représentation du personnel

Via leurs représentants siégeant au sein d'instances consultatives, à l'examen de décisions relatives à leur carrière ou au fonctionnement des services, les agents publics participent aux instances suivantes :

- **Commissions administratives paritaires (CAP) :** elles examinent les décisions individuelles concernant les fonctionnaires, notamment la titularisation et le refus de titularisation, les sanctions disciplinaires, la révision du compte rendu de l'entretien professionnel, etc.
- **Commission consultative paritaire (CPP) :** elle examine les décisions individuelles relatives aux agents contractuels. Elle est notamment obligatoirement consultée sur les décisions individuelles relatives aux licenciements intervenant postérieurement à la période d'essai, au non-renouvellement du contrat des agents titulaires d'un mandat syndical et aux sanctions disciplinaires autres que l'avertissement, le blâme et l'exclusion inférieure à 3 jours.
- **Comité technique d'établissement (CTE) :** il est consulté sur les organisations et les orientations stratégiques de l'établissement, son plan global de financement pluriannuel. Le comité est régulièrement tenu informé de la situation budgétaire et des effectifs prévisionnels et réels de l'établissement.
- **Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) :** Il a pour mission la protection de la santé et de la sécurité des personnels, l'amélioration des conditions de travail et la prévention des risques professionnels. Il dispose également d'un droit de visite et d'inspection.
- **Conseil supérieur de la fonction publique (CSFPH) :** il est saisi pour avis des projets de loi et de décrets relatifs à la fonction publique hospitalière. La commission des recours est l'instance de recours en matière disciplinaire.
- **Conseil commun de la fonction publique (CCFP) :** il examine toute question d'ordre général commune aux 3 fonctions publiques ou relative à la situation des agents publics.

Laïcité et tenues vestimentaires hospitalières

Le principe de laïcité permet à chacun de vivre, dans sa vie privée, la religion ou le mode de vie de son choix mais oblige chaque individu, dans la sphère publique, à une discrétion nécessaire au bien vivre ensemble. Cette obligation s'applique tout particulièrement aux agents qui exercent des missions de service public. Il est interdit aux personnels employés par des établissements de santé de manifester leurs convictions religieuses dans l'exercice de leurs fonctions.

S'agissant des tenues vestimentaires, les règles d'hygiène, de sécurité et de neutralité obligent les personnels à se conformer à porter la tenue professionnelle réglementaire.

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'amélioration continue de la qualité des soins et la gestion des risques associés aux soins sont au cœur des préoccupations de l'APHP. La politique qualité et gestion des risques est déclinée au sein des établissements dans un programme "Qualité et sécurité des soins" dont la mise en œuvre est évaluée régulièrement par le biais d'audits.

La certification HAS

C'est une procédure obligatoire d'évaluation externe de tous les établissements de santé pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Pour en savoir plus, consulter les résultats des visites de certification sur le site de la HAS.

Les indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS)

Ces indicateurs, développés par la HAS, sont utilisés comme des outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients dans les établissements de santé.

Ils sont également utilisés dans la procédure de certification des établissements de santé et accessibles au public via des affichages dans les établissements de santé ou via le site Scope SANTE.

Quelques exemples d'Indicateurs nationaux obligatoires : indicateurs relatifs aux infections associés aux soins, indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (ex : tenue du dossier patient...)

Pour en savoir plus, consulter les résultats des indicateurs de votre hôpital sur SCOPE santé (site SCOPE SANTE.fr)

La gestion de crise :

Le département gestion des risques/gestion de crise, assure, au sein de la Direction des droits des Usagers de la gestion des Risques et de la Qualité (DURQ), la mise à jour des plans de crise (plan blanc, plan canicule) et leur opérationnalité. Il coordonne, avec les directions des sites, la mise à disposition par les acteurs clés des dispositifs et matériels nécessaires. Il apporte également expertise et méthode pour aider, les sites disposant d'un service d'accueil des urgences (hôpitaux Bicêtre, Ambroise-Paré et Antoine-Béclère), à élaborer leur dispositif "hôpital en tension".

Enfin, il est le garant de :

- la mise à disposition des dispositifs de gestion de crise auprès des professionnels (GED, Intranet) et des administrateurs de garde (serveur ADG onglet gestion de crise),
- la formation des acteurs (SIVIC),
- l'organisation d'exercices de gestion de crise.

Pour en savoir plus : consulter le plan blanc et le plan canicule sur le site intranet de l'hôpital.

La satisfaction des patients

Le dispositif national E.SATIS, proposé par la Haute Autorité de Santé, permet de mesurer la satisfaction des patients hospitalisés en Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), en chirurgie ambulatoire et en SSR.

Environ 2 semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail l'invitant à exprimer son niveau de satisfaction à partir de réponses à un questionnaire. Les résultats sont disponibles pour le grand public via le site Scope Santé.fr

En savoir plus sur le site de la Haute Autorité de Santé, rubriques « E Satis » et « scope santé ».

Les réclamations des patients et les demandes de communication des dossiers médicaux :

Tout patient a le droit de s'exprimer sur sa prise en charge. La chargée des relations avec les usagers et les associations (CRUA) du site a notamment pour mission de recueillir et d'instruire les réclamations des patients ou des familles, en lien avec les services concernés, ainsi que les demandes de communication de dossiers médicaux.

GESTION ÉLECTRONIQUE DOCUMENTAIRE (GED)

Consultation des procédures et des protocoles

L'ensemble des procédures et documents qualité applicables à votre établissement est disponible sur le site de la GED Alfresco, accessible à partir de la page d'accueil du site intranet. Avant d'effectuer la recherche d'un document, sélectionner votre site hospitalier afin d'accéder uniquement aux documents correspondant à votre établissement.

La recherche d'un document peut s'effectuer selon 3 moyens :

- par mots-clés
- par thématique (droits des patients, prise en charge médicamenteuse...)
- par « nouveauté », reprenant les documents approuvés dans le mois précédent

En savoir plus (disponible dans la GED):

- Guide d'utilisation de l'interface de consultation
- Procédures

Pour toute demande concernant les droits des patients, la démarche qualité ou la gestion des risques, n'hésitez pas à contacter la CRUA, le responsable qualité ou le gestionnaire des risques de l'hôpital.

GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES : OSIRIS

Pourquoi et comment déclarer un événement indésirable ?

Un événement indésirable est un événement qui a causé ou qui aurait pu causer un dommage aux personnes (patient, professionnel ou visiteur) ou aux biens.

Tout agent témoin d'un événement indésirable est tenu, après l'avoir géré selon les procédures habituelles, de le signaler par le biais d'une fiche d'événement indésirable via l'outil OSIRIS (Organisation du Système d'Information des Risques). L'icône OSIRIS est disponible sur la page d'accueil du site intranet.

Ce signalement permet de corriger les dysfonctionnements et d'éviter la reproduction de cet événement. Selon la gravité de l'événement, une analyse des causes approfondie par le biais du Comité de Retour d'Expérience (CREX) ou de Revue Morbidité Mortalité (RMM) peut être décidée.

En tant que soignant, vous êtes garant de la sécurité du patient.

PORTAIL INTRANET

Un portail Intranet est disponible via un poste informatique connecté au réseau de l'AP-HP, qu'il vous soit dédié ou qu'il soit partagé.

Il vous permet une recherche facilitée aux actualités et événements propres au site hospitalier, au groupe hospitalo-universitaire AP-HP. Université Paris-Saclay ou à l'AP-HP. Un accès direct aux coordonnées de vos interlocuteurs sur site, ainsi qu'aux applications et outils métiers (Orbis, gestion documentaire, Gestime...) dès la page d'accueil est également possible.

LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION

La direction de la communication du groupe hospitalo-universitaire AP-HP. Université Paris-Saclay définit et met en œuvre la stratégie de communication du GHU, selon ses orientations stratégiques et en lien avec la Direction de la Communication de l'AP-HP, afin de valoriser ses hôpitaux et ses équipes, tant en interne qu'en externe.

Elle coordonne la déclinaison des campagnes institutionnelles AP-HP et anime sur le terrain une équipe de chargés de communication, relais de la stratégie.

La communication interne a pour principaux objectifs d'informer le personnel, de favoriser les échanges entre les différentes structures, de promouvoir l'activité des services et des équipes du GHU et de ses hôpitaux. Ainsi, différents supports de communication interne sont élaborés à l'attention de l'ensemble des personnels du GHU : portail Intranet, newsletter électronique, livrets d'accueil, campagnes de sensibilisation...

La communication externe consiste à informer les usagers sur l'offre de soins, à faciliter les échanges avec les partenaires du territoire de santé du GHU, à augmenter l'attractivité auprès des professionnels.

Elle contribue à la promotion des innovations médicales et scientifiques et s'attache par ailleurs à valoriser les journées de santé publique ainsi que les actions de prévention et d'éducation à la santé. La direction de la communication du GHU est chargée, en lien avec le service de presse de l'AP-HP, de gérer les demandes de reportage des médias.

Les établissements hospitaliers sont des lieux de nature spécifique et la réalisation d'un reportage y est soumise à l'autorisation préalable comme mentionné dans l'article 157* du règlement intérieur de l'AP-HP.

Par ailleurs, le droit à l'image des patients, mais aussi des usagers et professionnels de l'hôpital est soumis à autorisation préalable encadrée par l'article 151 bis** du règlement intérieur de l'AP-HP.

Avec le développement des réseaux sociaux, une attention toute particulière doit être portée au respect de la vie privée et l'intimité des patients, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant.

Les personnels mais aussi les familles et patients doivent être particulièrement vigilants : aucune image (photo/vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique sans un accord explicite de la direction de la communication, qui rebouclera au préalable avec l'encadrement et la direction de site.

*Art. 157 :

Accès des professionnels de la presse et des photographes

L'accès des professionnels de la presse (journalistes et photographes), des sociétés de production et des artistes, ainsi que les modalités d'exercice de leur profession au sein du groupe hospitalier doivent préalablement faire l'objet d'une information au directeur du groupe hospitalier ou de la direction générale de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris lorsque le sujet concerné a une portée institutionnelle. L'accès est conditionné à une autorisation écrite du groupe hospitalier ou de la direction générale de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris, selon la portée du sujet, donnée après avis du responsable de la structure médicale concernée. L'accès des professionnels de la presse, des sociétés de production, des artistes ou de tout tiers captant, enregistrant ou fixant les paroles ou l'image d'un patient s'effectue dans le respect des dispositions de l'article 151 bis.

**Art. 151 bis :

Respect de la vie privée : droits de la personnalité

Les personnels, patients, visiteurs et autres tiers (prestataires, associations, journalistes, photographes,...) ne peuvent se livrer, dès lors qu'elle permet l'identification de personnes, à la captation d'attributs de leur personnalité, et notamment de leur image ou leur voix, sans l'autorisation expresse des intéressés ou celle de leur représentant légal. Les images et les voix sont enregistrées sous l'entière responsabilité des personnes procédant à leur captation, à leur enregistrement ou à leur transmission. L'Assistance publique - hôpitaux de Paris ne saurait en aucune manière être appelée en garantie au cas de litige consécutif à leur utilisation.

Enfin, l'AP-HP vous offre la possibilité de lire les dépêches de l'APM, agence de presse spécialisée dans le domaine de la santé.

Pour bénéficier de ce service, connectez-vous au site Internet de l'APM News : www.apmnews.com et activez votre compte individuel grâce à votre adresse électronique professionnelle en @aphp.fr

Vous recevrez ensuite par e-mail votre identifiant de connexion et votre mot de passe qui vous permettront de suivre l'actualité, de créer des alertes mails sur vos centres d'intérêt. Du mardi au samedi, vous serez aussi destinataires de la « Quotidienne de l'APM », une newsletter qui reprend une sélection de dépêches parues la veille.

ANNEXES

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

BIENTRAITANCE

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
2. **Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. **Garantir** à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
5. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
6. **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
9. **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. **Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ

C'est l'affaire de tous !

Je suis un professionnel de santé.

“Je m'engage à respecter la confidentialité”

J'échange avec le patient et ses proches à l'abri des regards et des oreilles indiscrètes.

Je ne parle pas d'un patient devant d'autres personnes hors du service (*ascenseurs, selfs, couloirs, interphones et à l'extérieur de l'hôpital...*) ou dans un espace ouvert.

Je ne donne pas d'information de nature médicale sans m'être assuré de parler à un médecin participant à la prise en charge du patient concerné.

Je m'engage à ne communiquer des informations qu'au patient et aux personnes qu'il a désignées à cet effet (*la personne de confiance s'il y a lieu*).

Je protège les dossiers contre toute indiscretion y compris lors des transports, de leur utilisation quotidienne et de leur archivage (**porte d'accès fermée**).

Je n'appose aucune marque identifiant une pathologie sur un dossier.

Je respecte les procédures d'accès aux données médicales stockées sur support informatique (habilitation, identification, mot de passe etc).

Je ne divulgue pas la présence d'une personne qui ne le souhaite pas. Je respecte sa volonté d'anonymat.



Je suis un patient ou un proche, un visiteur ou un bénévole

“Je participe au respect de la confidentialité”

Je préviens le service si j'ai des souhaits particuliers en matière de confidentialité.

Je ne cherche pas à savoir ce qui arrive aux autres.

Je reste discret au sujet des conversations entendues.

Je sors si possible d'une chambre à deux lits lorsqu'on s'occupe de mon voisin.

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article I

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article II

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article III

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article IV

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article V

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article VI

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

Article VII

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article VIII

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article IX

DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article X

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article XI

RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article XII

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article XIII

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article XIV

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

L'ENFANT HOSPITALISÉ

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.



- 1) L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2) Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3) On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4) Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5) On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6) Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7) L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8) L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9) L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10) L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Cette charte a été réalisée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988 :

Allemagne (AKik), Belgique (Kind en Ziekenhuis), Danemark (Nobab), Finlande (Nobab), France (Apache),

Grande-Bretagne (Nawch), Islande (Umhyggda), Italie (Abio), Norvège (Nobab), Pays-Bas (Kind en Ziekenhuis), Suède (Nobab), Suisse (Kind und Krankenhaus).

Charte extraite du livret d'accueil complémentaire APHP



Questionnaire de satisfaction

Coneption : Sylvie Braconnier - Jean-Marie Cabaret - Stéphanie Cazier - Flore Clément - Christine Debergé
Hélène Héron - Alexandra Herscovici - Michaella Paillart - Ludovic Ringot et Véronique Vaniet-Deramaux
Réalisation : Direction de la Communication | AP-HP. Université Paris-Saclay

Hôpital Bicêtre AP-HP | Décembre 2020