



La Maison d'Information en Santé des Hôpitaux Universitaires Paris-Sud



Direction Qualité – Droits des Patients
Hôpitaux Universitaires Paris-Sud



La Maison d'Information en Santé

La Création de la MIS s'inscrit dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 et des différents plans de santé publique (cancer, maladies chroniques, alzheimer.)

- Une volonté de développer des lieux d'information adaptés à la pluridisciplinarité de l'offre de soins de l'AP-HP en 2008.
- Une volonté d'améliorer la qualité de prise en charge des patients et de leurs proches. (la MIS est rattachée à la Direction Qualité Droits du patient du Groupe Hospitalier.)





La Maison d'Information en Santé

Informier, Échanger, Écouter, Orienter

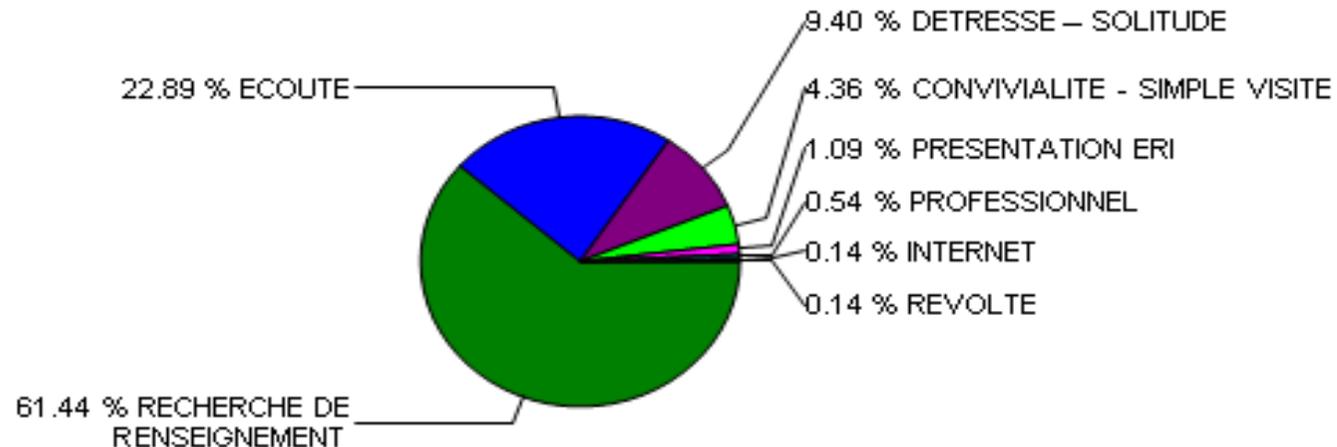
- **Lieu d'Information médicale grand public , ouvert à plusieurs pathologies selon l'offre de soins (pôle d'excellence, centre de références...)**
 - **mise à disposition de brochures, de banques de données validées par le référent médical de la MIS.**
- **Lieu d'échange,**
 - **organisation de journées de sensibilisation, de prévention, de dépistage (prévention au féminin, addictions Sida, maladies rénales, don d'organes.)**
 - **organisation d'ateliers de soins de support dans le cadre du plan cancer (esthétique, nutrition)**
- **Lieu d'écoute, d'accueil, d'orientation destiné aux usagers de l'hôpital mais aussi aux professionnels de santé.**

Maison d'information en Santé

■ Informer, Échanger, Écouter, Orienter

- A l'issue de chaque visite, plus de la moitié des visiteurs reçus repartent avec de la documentation, cependant la recherche du temps d'écoute et de réorientation vers les professionnels de santé devient plus importante.

Répartition par objet de la visite : Kremlin-Bicêtre





La Maison d'Information en Santé

Informer, Échanger, Écouter, Orienter

Demandes des visiteurs :

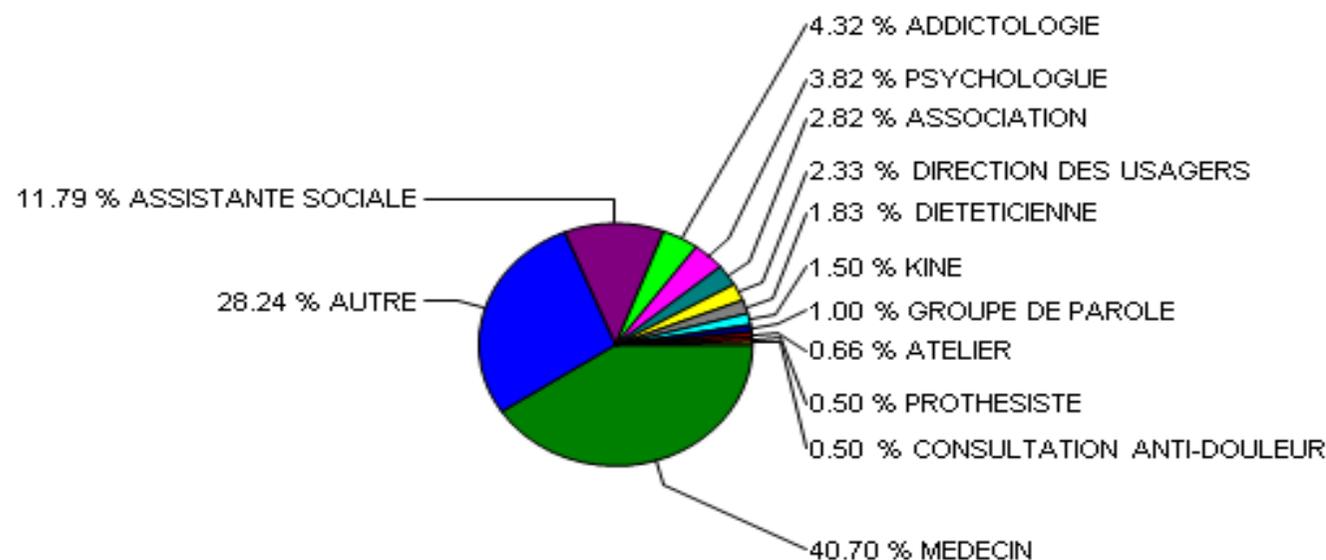
- L'information générale sur les maladies chroniques graves principalement quand les traitements sont en cours ou avant traitement
- Les droits, aides sociales et financières,
- Les offres de soins du GHU,
- Les prises de rendez-vous et les suites d'hospitalisation (réseaux de soins),
- Le soutien psychologique (problèmes familiaux et sociaux),
- La prise en charge de la douleur et les soins de support,
- Les associations,

La Maison d'Information en santé

Informier, Échanger, Écouter, **Orienter**

Les usagers sont redirigés vers les médecins hospitaliers, les assistantes sociales, le médecin traitant concernant le Vih/Sida, il s'agit plutôt de questions concernant des documents de prévention.

Répartition par orientation : Kremlin-Bicêtre



La Maison d'Information en Santé

Partager

- **Un lieu de partage** ouvert sur son environnement
 - **Relais** avec les associations de patients, les représentants des usagers, les pôles
 - **Lien** avec les réseaux et la médecine de ville
- (Onco 94-Osmose 92, participation au Printemps de Bicêtre 250 médecins traitants.)



La Maison d'information en Santé

AIDER

- Ouverte à tous, sans rendez-vous ,
Elle aide à mieux vivre sa maladie, à préparer la consultation, à préparer l'hospitalisation
- Ce dispositif permet aux patients de devenir un peu plus acteurs dans la prise en charge de leur maladie





La Maison d'Information en Santé

o Des pistes d'amélioration

- Mieux intégrer la MIS dans les parcours de soins (ex PPS)
- Mieux informer les professionnels de santé (intranet, réunions d'information au sein des services hospitaliers)
- Améliorer les supports de communication (signalétique, affichage ..)
- Évaluer la satisfaction des usagers



La Maison d'Information en Santé

Quelques témoignages

» Je viens d'ordinaire me plaindre dans vos services. Pourtant, je me rends régulièrement à la Maison d'Information en Santé depuis près de deux semaines et ces visites m'ont beaucoup apporté, m'ont fait du bien, je tenais à vous en faire part. »

« Votre accueil sincère et votre présence sont des éléments positifs pour nous les malades, consultants dans l'univers assez froid et rigide des milieux hospitaliers. »