

**Arrêté directeurial n°2011 – 0063 DG du 9 mai 2011**  
relatif à l'organisation de la direction du service aux patients et de la communication

La directrice générale de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris

Vu le code de la santé publique et notamment ses articles L. 6143-7, R. 6147-1, R. 6147-4 et R. 6147-5,  
Vu la décision directeuriale n° 2011- 0053 DG, fixant la liste des pôles d'intérêt commun de l'Assistance publique – hôpitaux de Paris,

La secrétaire générale entendue,

Arrête :

Article 1er : La direction du service aux patients et de la communication (DSPC) est chargée de :

- définir la stratégie générale de service aux patients et de contribuer, en appui aux groupes hospitaliers et hôpitaux ne relevant pas d'un groupe hospitalier, à la mise en œuvre de cette politique, afin d'élever le niveau de satisfaction des patients ;
- assurer la communication interne et externe de l'AP-HP, et promouvoir l'image de l'AP-HP ;
- promouvoir les activités internationales de l'AP-HP ;
- promouvoir la recherche et l'innovation en matière de service aux patients ;
- assurer la politique de relation avec les usagers et les associations ;
- coordonner et animer l'action des groupes hospitaliers dans l'ensemble de ces domaines ;
- développer des ressources nouvelles au profit de l'amélioration de la qualité de vie à l'hôpital, en matière notamment de mécénat et de valorisation commerciale.

Article 2 : La direction du service aux patients et de la communication comprend :

- 1) Le département communication institutionnelle, chargé de :
  - définir et mettre en œuvre la stratégie de communication institutionnelle de l'AP-HP ;
  - assurer la coordination, l'animation, le conseil et le soutien du réseau des responsables de communication des groupes hospitaliers et hôpitaux ne relevant pas d'un groupe hospitalier conjointement avec l'Agence de Communication interne et patients.
- 2) L'agence de communication Interne et patients, chargée de :
  - définir et mettre en œuvre la stratégie de communication interne et de communication à l'attention des usagers de l'AP-HP ;
  - assurer la coordination, l'animation, le conseil et le soutien du réseau des responsables de communication des groupes hospitaliers et des hôpitaux ne relevant pas d'un groupe hospitalier conjointement avec le Département Communication institutionnelle.
- 3) Le département développement, chargé de :
  - promouvoir la recherche et l'innovation en matière de service aux patients ;
  - promouvoir les activités internationales de l'AP-HP ;
  - développer des ressources nouvelles au profit de l'amélioration de la qualité de vie à l'hôpital, en matière notamment de mécénat et de valorisation commerciale.
- 4) Le département de la qualité de service, chargé de :
  - développer une politique d'amélioration continue de la qualité de service aux patients, en animant en particulier le réseau des responsables « qualité » des groupes hospitaliers et hôpitaux ne relevant pas d'un groupe hospitalier, et le réseau des directeurs de site ;
  - la bonne articulation entre l'AP-HP et les acteurs et professionnels de la médecine de ville ;
  - coordonner l'animation « qualité » des groupes hospitaliers et hôpitaux ne relevant pas d'un groupe hospitalier, et promouvoir le développement des compétences dans le champ du service aux patients ;
- 5) Le département des droits du patient et des associations, chargé des relations avec le public, de la gestion des plaintes et des réclamations dépourvues de caractère indemnitaire, des relations avec les représentants des usagers et les associations, ainsi que du « secteur accueil-information en gériatrie et recherches de patients hospitalisés ». Ce département assure l'animation et la coordination de l'action des responsables des relations avec les usagers et les associations. Il prépare les travaux de la commission centrale de concertation avec les usagers, dont il assure le secrétariat ;
- 6) Le centre de compétences et de services « travail collaboratif et communication », chargé du développement et de la maintenance des outils de communication intranet et internet ;
- 7) La coordination du service social hospitalier.

Article 3 : Sont rattachés à la direction du service aux patients et de la communication :

- L'Espace éthique,
- Le Musée de l'AP-HP.

Fait à Paris, le 9 mai 2011

Mireille FAUGERE