

## Promouvoir les droits des usagers

---

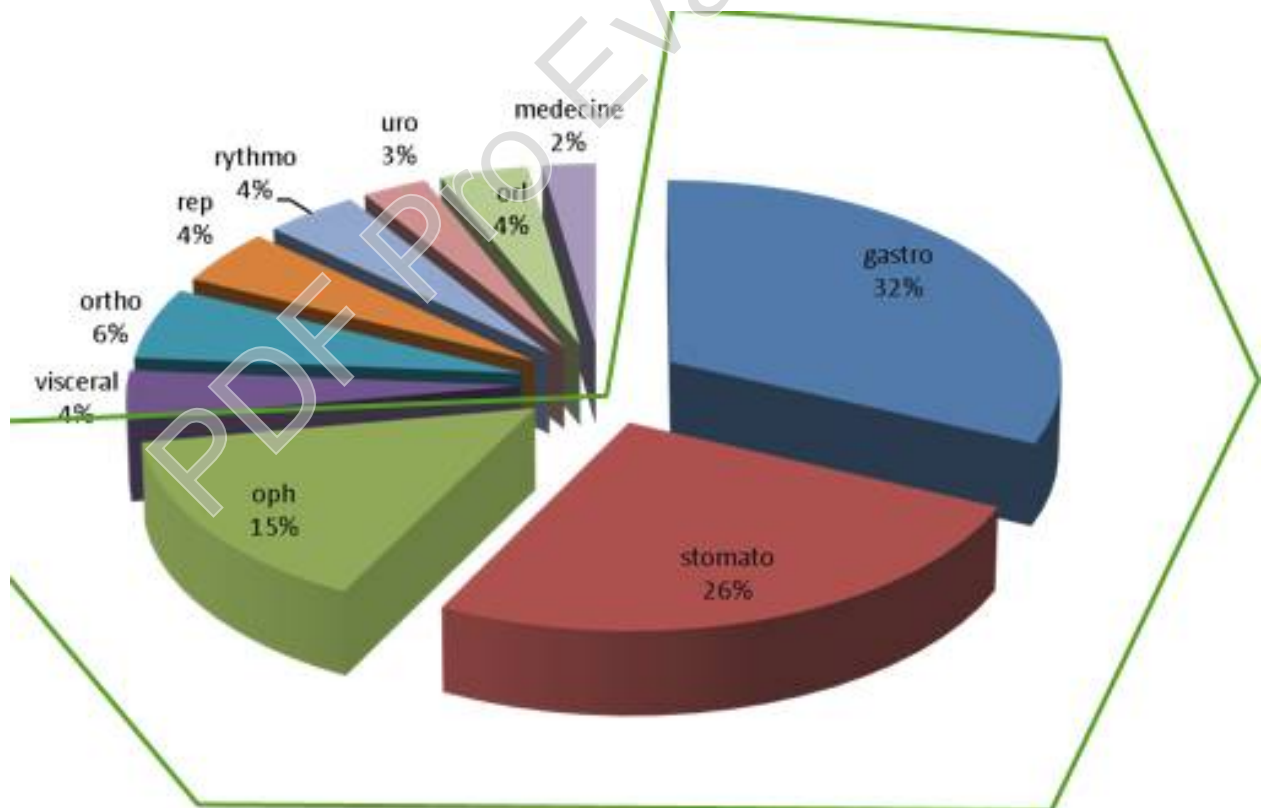
1. Présentation de l'établissement et activité
2. Certification
3. Présentation du projet
4. Finalités du projet
5. Etapes d'élaboration
6. Exemples d'actions concrètes à toutes les étapes du circuit patient :
  - a. Quizz patient
  - b. Enquêtes terrain
  - c. Journées d'information
  - d. Patient auditeur
  - e. Passeport ambulatoire
  - f. Patient debout
7. Les actions à venir
  - a. Portail patient
  - b. Le menu repas traduit
8. Annexes :
  - Plan d'action
  - Quizz patient
  - Quizz et BD antibiotiques
  - Questionnaire enquête qualité des repas
  - Questionnaire patient auditeur

## 1. Présentation de l'établissement et activité



- Construit en 1967, la clinique « Les Charmilles »
- Devenue l'Hôpital Privé de Paris Essonne en 1995
- Certifié A en Mars 2018 (V2014)
- Intégration au Groupe ALMAVIVA Sante en Octobre 2018

L'établissement réalise plus de 13000 interventions par an dont 85% en ambulatoire



## 2. Certification

L'établissement a obtenu la certification V2014 de la HAS en mars 2018 sans réserve et sans recommandation « Certification A ».

Ci-dessous le taux de maturité des processus investigués :

THEMATIQUE	DESCRIPTION	Cotation
Parcours des patients	Les moyens mis en œuvre pour organiser la prise en charge du patient et assurer la continuité des soins	A
Médicaments	Les moyens mis en œuvre pour maîtriser la prescription, la dispensation, l'administration des médicaments et la surveillance thérapeutique du patient	A
Bloc opératoire	Les moyens mis en œuvre pour organiser le bloc opératoire afin d'assurer la sécurité du patient	A
Endoscopie	Les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité des patients en endoscopie	A
Management de la qualité et des risques	Les moyens mis en œuvre pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et gérer les risques pouvant survenir	A
Risque infectieux	Les moyens mis en œuvre pour éviter les infections nosocomiales	A
Dossier patient	Les moyens mis en œuvre pour que le dossier du patient soit accessible et complété conformément aux règles définies	A
Droits des patients	Les moyens mis en œuvre pour respecter les droits des patients	A

## 3. Présentation du projet

Nous avons pris l'initiative de partager notre expérience à travers la candidature au label droits des usagers. En effet, nous avons élaboré plusieurs actions coordonnées et suivies par notre CDU et représentants des usagers que nous souhaitons partager.

Depuis une vingtaine d'années, la législation évolue pour impliquer de plus en plus les usagers dans l'organisation et le fonctionnement des établissements de santé. La finalité est de tendre vers une démarche de partenariat entre ces derniers et les associations d'usagers.

La dénomination de la personne hospitalisée a également évolué : de malade, patient, il est devenu usager. Aujourd'hui, les usagers revendiquent un rôle actif dans le suivi et la participation aux soins. Souvent regroupés en associations, ils deviennent des acteurs privilégiés de l'évolution du système de santé.

A l'hôpital privé de Paris Essonne/ Les Charmilles ; les représentants des usagers sont considérés comme des associés privilégiés et participent activement aux différentes instances et groupes de travail. L'objectif est ainsi d'améliorer la qualité de la prise en charge des personnes soignées et de favoriser le dialogue avec eux et leurs accompagnants sur le fonctionnement de l'hôpital.

Nos représentants des usagers ont une place importante, active et reconnue notamment au sein de la CDU (Commission des Usagers) où leurs avis sont attendus, entendus et pris en compte afin de développer nos orientations stratégiques

Ainsi, il a été décidé d'élaborer avec ces derniers un projet des usagers en 2017, projet faisant partie intégrante du projet d'établissement. Ce projet des usagers s'articule autour des axes de la Charte de la personne hospitalisée (circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006).

#### **4. Finalités du projet**

Ce projet a pour finalité d'améliorer les relations avec les usagers, de préserver et de renforcer le lien de confiance qui existe entre les usagers et les professionnels qui travaillent au sein de notre établissement.

Intégré au projet de l'établissement, il est suivi régulièrement par le comité des usagers (CDU). Ce projet est décliné en un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi.

L'objectif principal défini dans le projet est l'amélioration du quotidien des usagers à travers plusieurs actions. Nous pouvons citer comme points clés :

- l'information des usagers sur le parcours de soins,
- le développement d'informations claires et adaptées aux usagers afin de faciliter la compréhension
- le renforcement de la fluidité du parcours de soins déjà complexe
- l'évaluation de la satisfaction des usagers par rapport à plusieurs thématiques, afin de mesurer l'expérience de nos usagers

## 5. Méthode et étapes d'élaboration

**Objectif du projet :** Promouvoir les droits des usagers. Il a débuté en 2017 avec la participation active de nos RU.

**Méthode :** Utilisation de la méthode PDCA.

**Evolutions et perspectives :** Poursuite du travail dans le temps avec des mises à jour régulières des actions selon les résultats.

Projet présenté en novembre 2018 à l'ARS lors d'une réunion régionale afin d'échanger sur les bonnes pratiques d'intégration des Usagers dans un système de santé

**Sélection de la trame**

Charte du patient hospitalisé

---

**Etat des lieux**

Ce qui est mis en place ou non

### Présentation aux instances

Certaines actions sont à mettre en place par les instances (CLUD, COMEDIMS...etc.)

### Actions

Définition des actions et indicateurs de suivi

### Présentation à la CME

Adhésion des médecins (en présence des RU) et intégration au projet d'établissement

Audits, enquêtes, questionnaire, E-satis

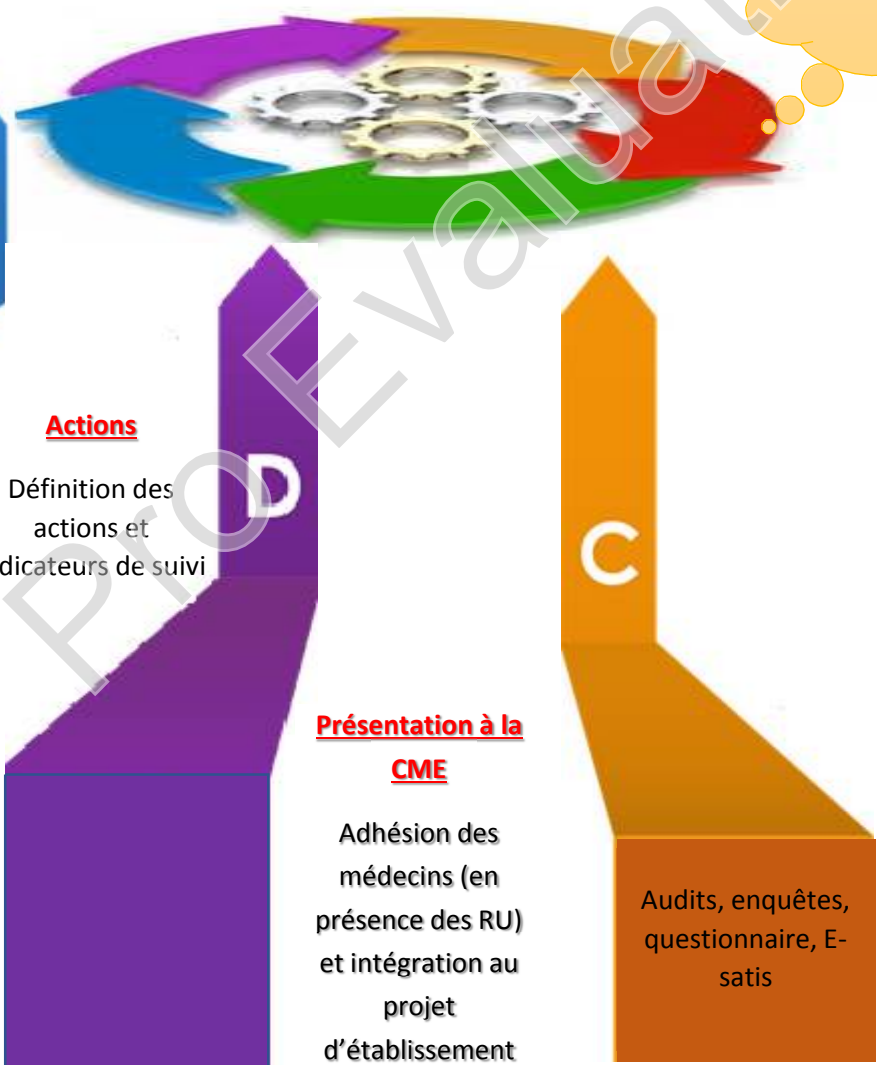
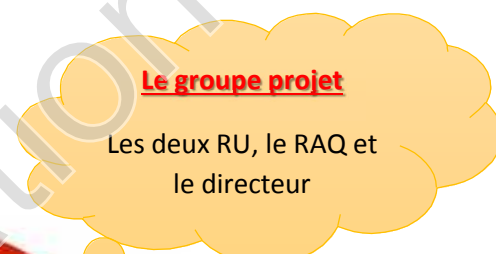
### Diffusion / Communication

En interne : logiciel gestion documentaire

En externe : sur le site internet de l'établissement

### Suivi et MAJ

Suivi des actions décidées, Mise à jour du PAQR...etc.





## 6. Exemples d'actions concrètes à toutes les étapes du circuit patient

### a. Mise en place de Quizz patient

L'établissement a mis en place plusieurs quizz dans le but d'informer les patients sur plusieurs thématiques en lien avec la prise en charge des patients.

Parmi les quizz proposés et diffusés :

- Parcours et droits des patients à l'hôpital
- Connaissances du patient sur les antibiotiques

HÔPITAL PRIVÉ PARIS ESSONNE  
LES CHARMILLES

QUIZZ PATIENT

- VRAI ou FAUX ; Un professionnel de santé peut refuser de me soigner parce que je suis séropositif.
  - VRAI
  - FAUX
  -
- VRAI ou FAUX ; Rédiger mes directives anticipées me permet de faire connaître mes choix si je ne suis plus en mesure de les exprimer.
  - VRAI
  - FAUX
- VRAI ou FAUX ; Mon médecin peut, sans mon accord, informer ma famille/ mon conjoint sur mon état de santé.
  - VRAI
  - FAUX
- A l'hôpital, en situation d'urgence ou d'incapacité à s'exprimer, la raison médicale s'impose ; on ne peut plus participer aux décisions médicales qui nous concernent.
  - VRAI
  - FAUX ; toute personne a la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'aider dans ses décisions, ou recevoir l'information et être consultée quand elle est hors d'état d'exprimer sa volonté

QUIZZ ANTIBIOTIQUES (Destiné aux patients)  
Nous remercions d'avance pour votre participation

HÔPITAL PRIVÉ PARIS ESSONNE  
LES CHARMILLES

Semaine qualité sécurité patient ...Les antibiotiques, parlons-en

Du 18 au 22 novembre 2019

- Les antibiotiques sont des médicaments puissants qui permettent de lutter contre :
  - Les Virus
  - Les bactéries
  - Tous les microbes
- On parle de résistance aux antibiotiques lorsque mon organisme devient résistant aux antibiotiques.
  - Vrai
  - Faux
- Que peut-il se passer si je contracte une infection résistante aux antibiotiques ?
  - Je peux être soigné plus longtemps.
  - Je peux devoir me rendre davantage chez mon médecin ou être traité à l'hôpital
  - Je peux avoir besoin de médicaments plus coûteux, pouvant être à l'origine d'effets secondaires
  - Toutes les situations mentionnées ci-dessus.
- La résistance aux antibiotiques est déjà hors de contrôle et la situation se fait qu'empirer. Il n'y a rien que je puisse faire.
  - Vrai
  - Faux
- Je peux aider à lutter contre la résistance aux antibiotiques si :
  - Je cesse de prendre mes antibiotiques quand je me sens mieux
  - J'obtiens des antibiotiques dès que je me sens malade - que ce soit directement à la pharmacie ou par le biais d'un avis
  - Je reste à jour de mes vaccinations

### b. Développement d'enquêtes terrain

Des enquêtes terrains ont été réalisées afin de mesurer la satisfaction des usagers ainsi que le niveau de qualité des prestations fournies.

Ces enquêtes ont été réalisées par les représentants des usagers et ont fait l'objet d'analyse ainsi qu'un plan d'actions correctives.



Hôpital Privé Paris-Essonne Les Charmilles

#### Enquête satisfaction patient

17 mars 2014

Réalisée par les RU



#### Conclusion et actions

##### Points forts :

- Globalement les patients sont satisfaits de la prise en charge au sein de la clinique (> 95% conseilleraient leurs proches de se faire soigner)

##### Points d'amélioration

- Améliorer les horaires de distribution des repas
- Remettre le livret d'accueil systématiquement aux patients
- Expliquer le rôle de la CRUQPC et des RU par des affiches dans les chambres des patients
- Expliquer aux patients les directives anticipées et la personne de confiance

Parmi ces enquêtes :

- Qualité des repas
- Satisfaction patient

**c. Organisation de journées d'information en lien avec les représentants des Usagers**

L'établissement réalise chaque année des journées d'information à destination des patients sur plusieurs thématiques, le cancer colorectal, le mois sans tabac, l'hygiène des mains, mars bleu... etc.

Ces journées sont réalisées en collaboration avec les représentants des usagers.



#### d. Mise en place du Patient auditeur

L'établissement a mis en place le « patient auditeur ». Il s'agit d'une méthode d'audit visant à recueillir le ressenti du patient tout au long de son parcours.

Ainsi le patient reçoit une grille d'audit à son admission ainsi que des explications sur l'attendu de chaque item et il renseigne la grille conformément à son vécu et à ses observations



**HÔPITAL PRIVÉ PARIS ESSONNE LES CHARMILLES**  
 Dans le cadre de la semaine sécurité patient, l'établissement compte impliquer ses usagers dans l'amélioration continue de ses pratiques. Nous avons mis à votre disposition le fascicule ci-dessous reprenant quelques bonnes pratiques phares, nous vous demandons de les lire puis de vérifier leur application par nos professionnels à chaque étape de votre prise en charge. Un questionnaire (au dos de cette page) vous permettra d'indiquer les bonnes pratiques qui n'ont pas été respectées. Ceci est complètement anonyme et dans le but d'améliorer nos pratiques.

L'établissement vous remercie d'avance pour votre participation

**Les Bonnes Pratiques à Vérifier à chaque étape**

**L'attente d'accueil doit :**

- Vous demander une Carte National d'Identité en plus de la carte vitale
- Vous demander de vérifier l'orthographe de votre nom, prénom et votre date de naissance

**L'infirmière qui vous accueille doit :**

- Vérifier votre identité en vous demandant de déclarer : Nom, Prénom et Date de Naissance
- Vous demander si vous avez réalisé votre douche préopératoire
- Vous demander si vous avez apporté des médicaments et si oui les récupérer
- Vous installer un bracelet d'identification
- Vous demander l'identité de la personne de confiance

**Le brancardier qui vous achemine vers vous le bloc doit :**

- Fermer la porte (Pour confidentialité)
- Vérifier votre identité en vous demandant de déclarer : Nom, Prénom et Date de Naissance
- Positionner le brancard à côté de votre lit pour éviter que vous marchiez dans la chambre

#### e. Développement du Passeport ambulatoire

Afin de fluidifier le parcours patient en ambulatoire et de faciliter sa compréhension du parcours en ambulatoire, l'établissement remet à tous les patients programmés en ambulatoire un passeport retraçant tout le circuit patient et expliquant les différentes étapes du parcours patient





### ***f. Développement du Patient debout en Ambulatoire***

L'établissement a instauré, depuis septembre 2019, le circuit « Patient debout » pour tous les patient éligibles et préalablement sélectionnés selon des critères médicaux validés avec l'équipe médicale.

Le circuit patient debout donne ainsi le sentiment de liberté au patient et réduit son stress préopératoire.

Une évaluation de l'adéquation de ce système avec les attentes des patients a été réalisée et les résultats sont très satisfaisants.



**Sac du kit « patient debout »**  
Ce sac suivra le patient tout au long de son parcours

## **7. Les actions à venir :**

### ***a. Portail patient***

L'établissement envisage de mettre en place le portail patient pour permettre aux patients de réaliser plusieurs formalités administratives en amont de leur hospitalisation, et accéder le plus tôt possible à tous les documents concernant leurs séjours (antérieurs ou à venir)

Les patients peuvent ainsi réaliser leur préadmission à distance ce qui réduit le temps d'attente avant l'admission et permet également de limiter grandement toutes erreurs d'identification.

Ce système permettra également de s'acquitter du forfait du séjour, d'accéder aux différents consentements et rapports bénéfice risque.

Les patients auront la possibilité d'accéder aux comptes rendus opératoire ou de consultations. Ils peuvent également prendre contact avec l'établissement, laisser leurs commentaires ou exprimer leur niveau de satisfaction.



***b. Le menu repas traduit***

L'établissement envisage, en collaboration avec son prestataire restauration, de traduire les menus repas de l'établissement en plusieurs langues afin de faciliter la compréhension des patients. Nous envisageons également de créer des menus repas en braille pour les patients malvoyants.

PDF Pro Evaluation