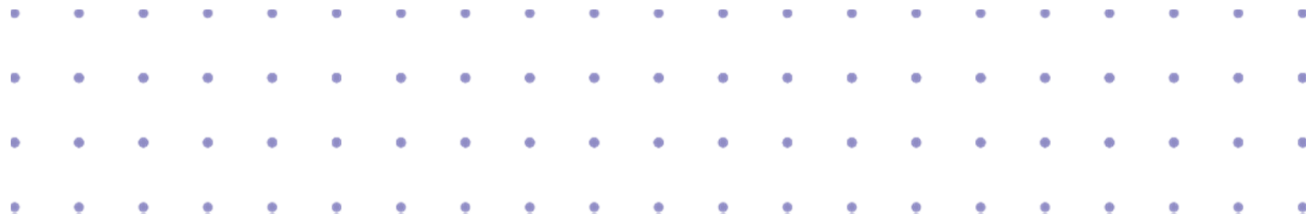
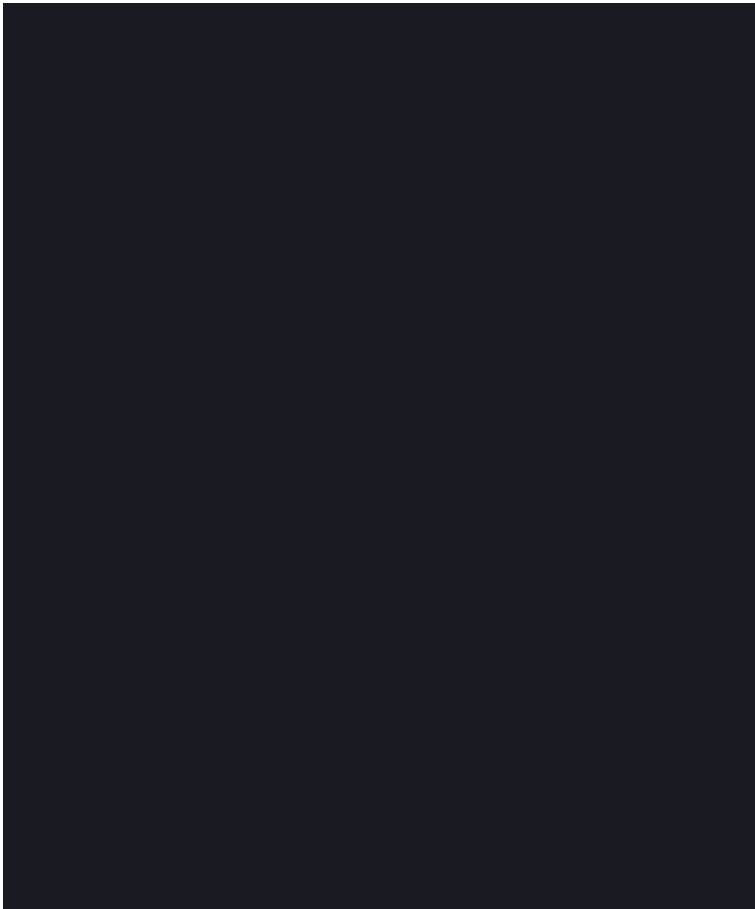




Formation droits des patients





Vidéo

Débriefing

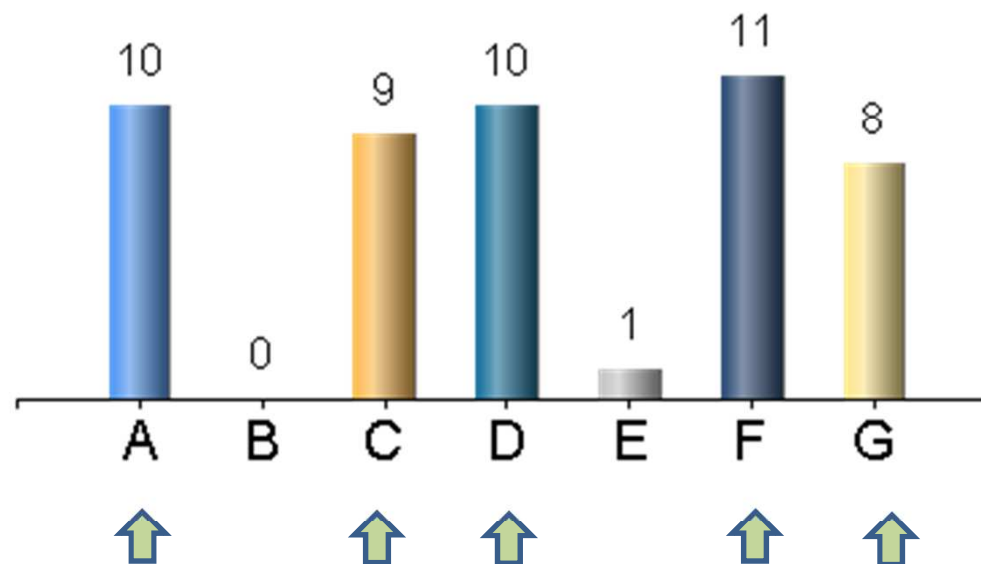
Rappel sur les droits des patients



Quels sont les droits fondamentaux du patient?

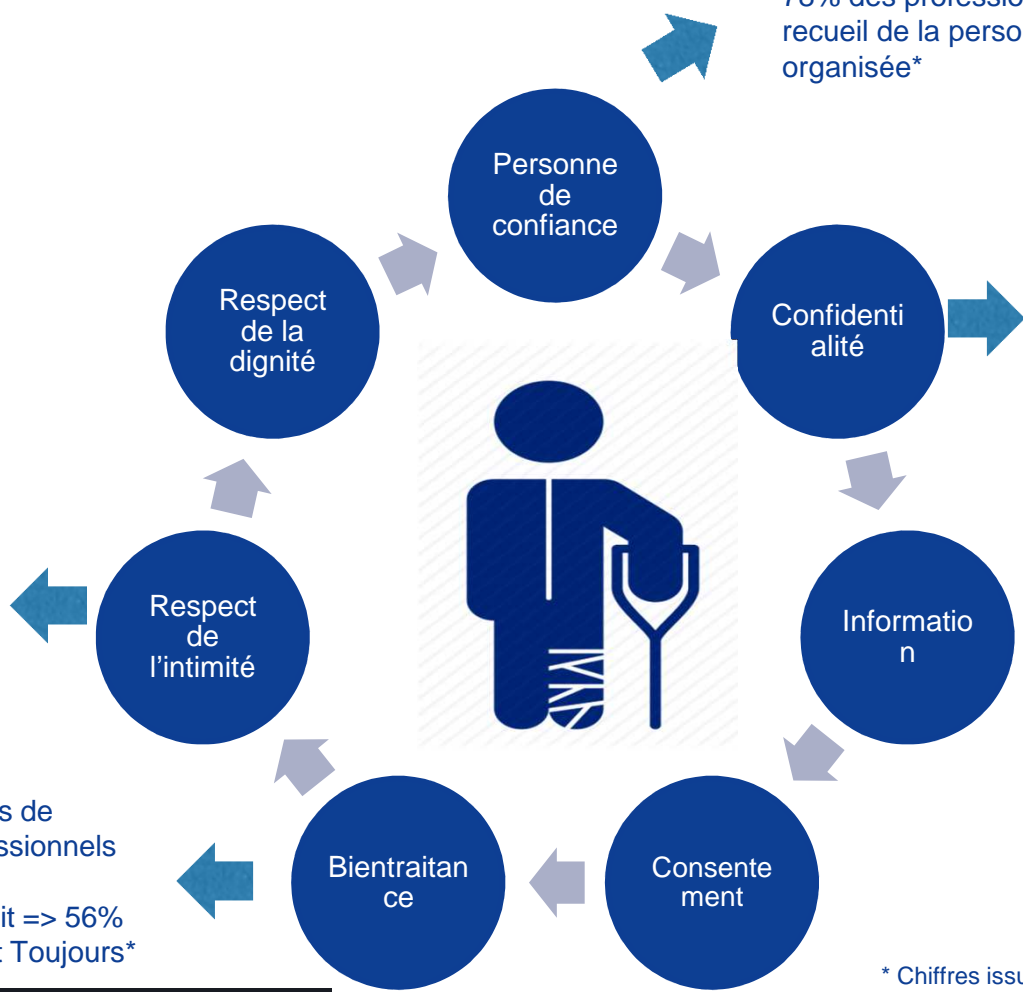
Reçus :11

- A. Le libre et égal accès aux soins
- B. Le droit de grève
- C. La continuité des soins
- D. Le respect de la vie privée et la confidentialité des informations
- E. Le droit d'auteur
- F. Le respect de l'intimité et de la dignité
- G. Le respect des croyances



78% des professionnels pensent que le recueil de la personne de confiance est organisée*

Risque identifié dans notre premier compte qualité => En lien avec les PC ouverts dans les couloirs
Risque maîtrisé aujourd'hui



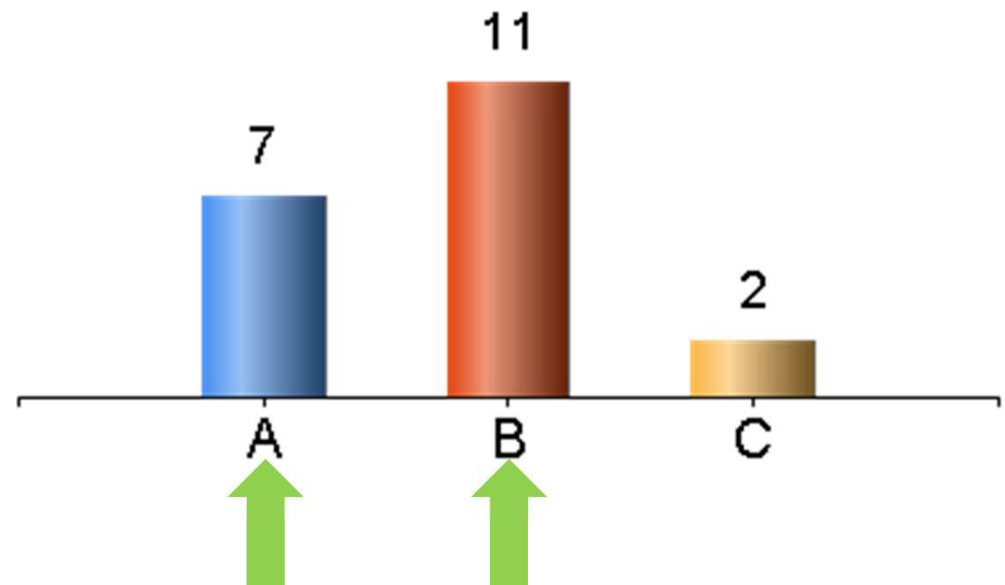
Je frappe et attends avant d'entrer => 71% des professionnels répondent Toujours*

Je reste discret sur mes sujets de discussion => 59% des professionnels répondent Toujours*
Je veille à ne pas faire de bruit => 56% des professionnels répondent Toujours*

* Chiffres issus de l'enquête « Regards Croisés » - 2018

◦ La charte de la personne hospitalisée

- A. Elle est affichée dans tous les services
- B. Elle est intégrée au guide d'accueil
- C. Elle est propre à l'établissement



Reçus :11

◦ La charte de la personne hospitalisée

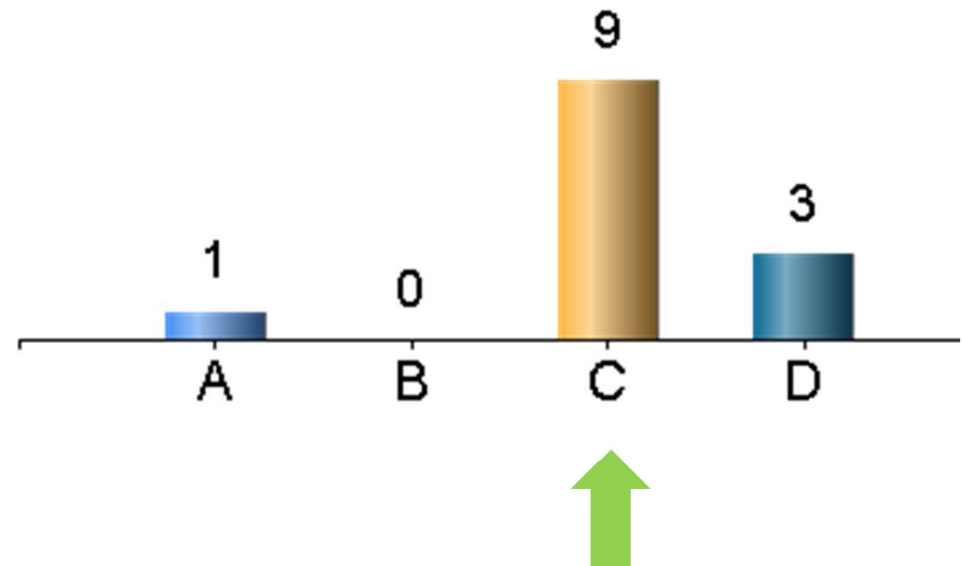
7

- C'est en 1974 que Madame Simone Veil, Ministre de la Santé, a signé la première charte du patient hospitalisé, qui, dans chaque établissement de santé, garantit la qualité des soins, la dignité et le respect des personnes hospitalisées et un climat de confiance basé sur la reconnaissance des droits et des devoirs de chacun.
- La version actuelle date de 2006 (loi relative aux droits des personnes hospitalisées)
- Des exemplaires en plusieurs langues (anglais, chinois, arabe, italien, portugais, allemand) et en braille sont disponibles à l'accueil.

o Le patient demande l'accès à son dossier médical⁸

Reçus : 10

- A. Je lui donne immédiatement les originaux
- B. Je lui donne immédiatement une copie
- C. Il doit compléter un formulaire que je lui remets
- D. Un dossier ne peut absolument pas être communiqué



o Le patient demande l'accès à son dossier médical⁹

- Le patient peut demander son dossier médical sur simple demande écrite auprès de la direction accompagné d'une copie de sa carte d'identité ou passeport.
- Nous avons un délai de transmission de :
 - ✓ 8 jours à compter de la date de réception de la demande
 - ✓ 2 mois si les informations datent de plus de 50 ans.



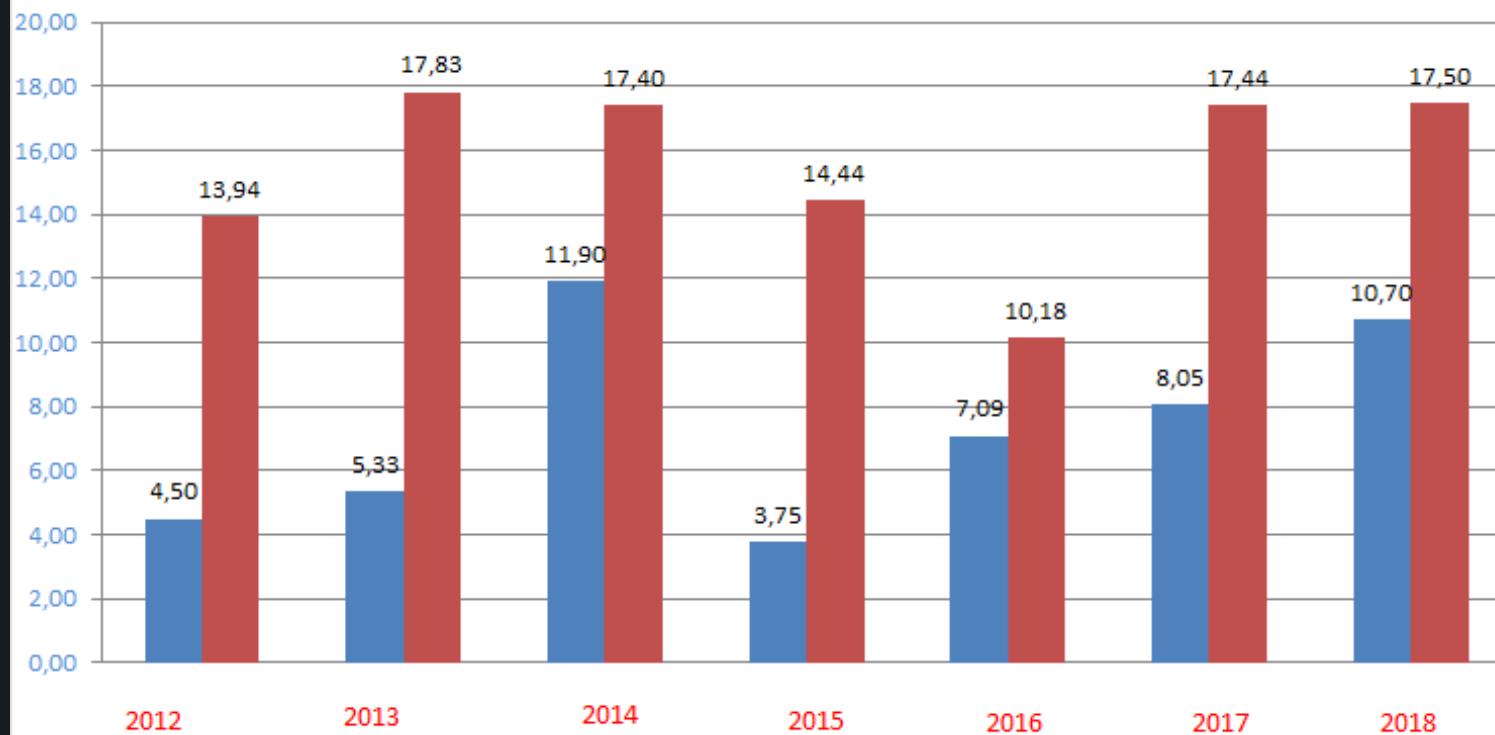
◦ Bilan des demandes de dossiers

NOMBRE DE DEMANDES



◦ Bilan des demandes de dossiers

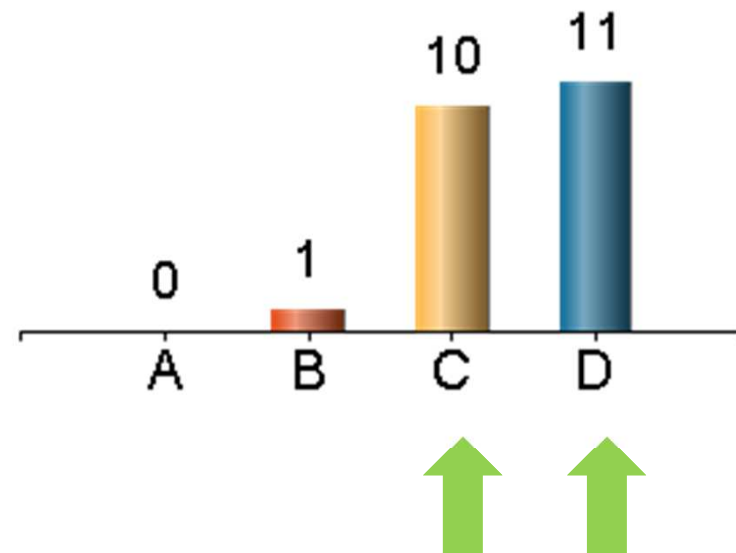
DÉLAI



Le patient refuse son traitement

12

- A. Je lui administre de force
- B. Je laisse le comprimé sur son chevet
- C. Je préviens le médecin
- D. Je note le refus dans le dossier avec un commentaire « non administration »

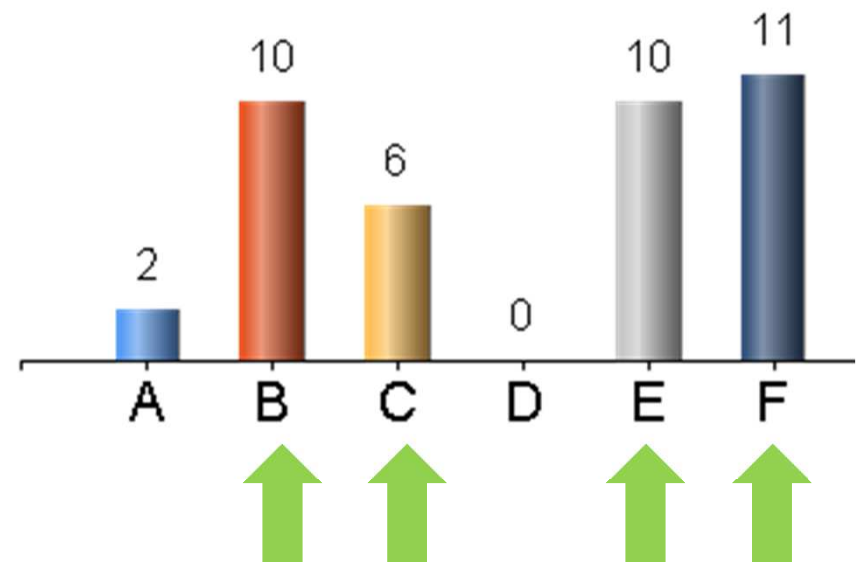


Reçus :11

Sortie contre avis médical

Reçus : 11

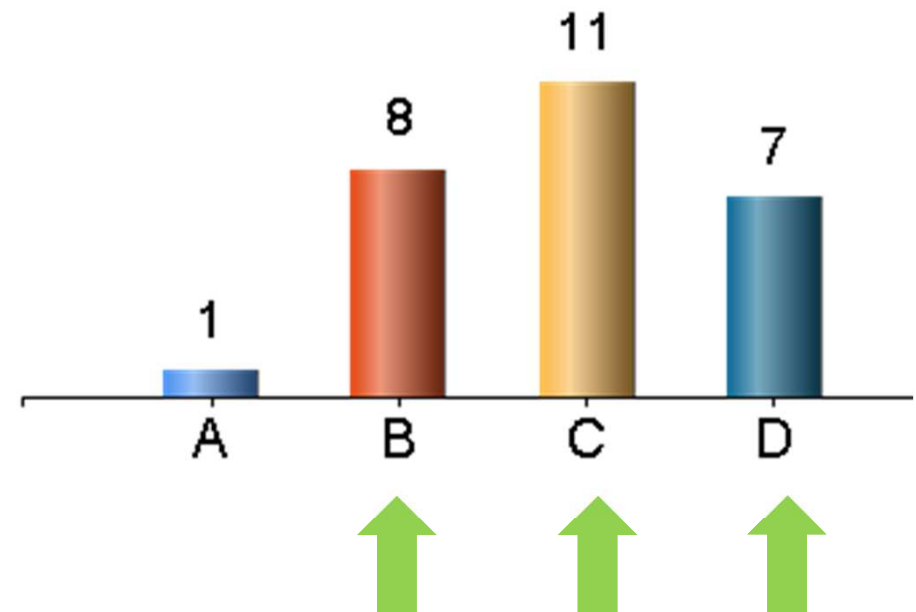
- A. On ne lui donne pas d'ordonnance
- B. On lui fait signer le document « Certificat de refus de soins – Sortie contre avis médical »
- C. Ce refus est révoquant à tout moment et on doit le signifier, au patient
- D. On ne le laisse pas sortir
- E. On prévient le cadre d'astreinte
- F. On trace dans le dossier patient



La personne de confiance

Reçus : 11

- A. Personne de confiance = Personne à prévenir
- B. Elle peut accompagner le patient dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux
- C. Dans le cas où l'état de santé du patient ne le permettrait pas, la personne de confiance est consultée
- D. La personne de confiance doit contre-signer sa désignation



◦ La personne de confiance

A quoi cela sert ?

- La personne de confiance est la personne qui accompagne le patient dans sa démarche médicale (soutien, accompagnement aux rdv,...) : parent, proche, médecin traitant,...
- C'est la personne qui sera **consultée en priorité** pour la mise en œuvre ou la poursuite des traitements si le patient n'est pas en capacité de donner ses volontés.
- Ne pas confondre avec la personne à prévenir.

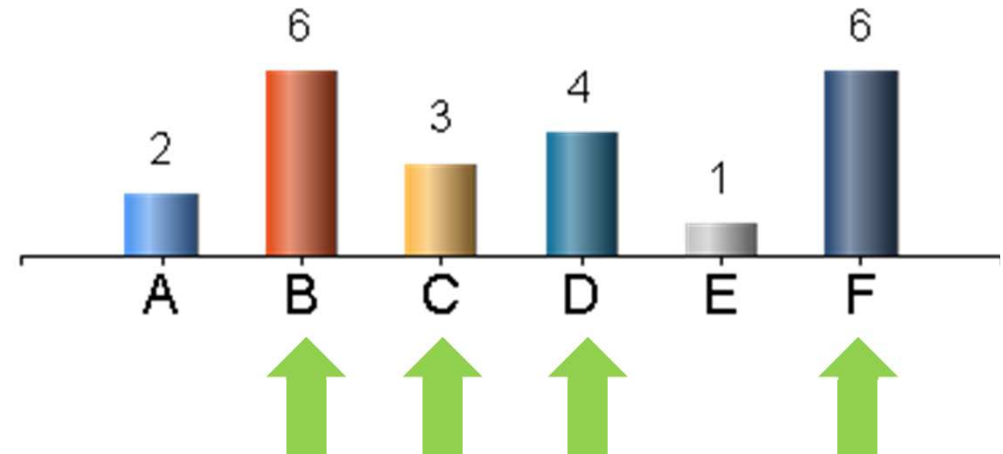
Quelle obligation ?

- Issu de l'**article L. 1111-6 du Code de la santé publique**, la clinique doit proposer au patient de désigner sa personne de confiance.

Les directives anticipées

Reçus :11

- A. Il est obligatoire pour chaque patient de rédiger des directives anticipées lors de son admission
- B. Le formulaire peut être remis par la clinique
- C. La validité est illimitée ; la personne de confiance est consultée
- D. Si le patient ne souhaite pas en formuler, il faut tracer le refus
- E. C'est à l'accueil de faire compléter le document
- F. Il appartient aux soignants de tracer la désignation ou le refus de rédiger les directives anticipées



◦ Les directives anticipées

17

A quoi cela sert ?

Instructions écrites qui permettent à toute personne majeure d'exprimer « **sa volonté relative à sa fin de vie** en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux », « pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté »

« Ces directives anticipées s'imposent au médecin ».

Chaque personne peut revenir sur ses directives à tout moment.

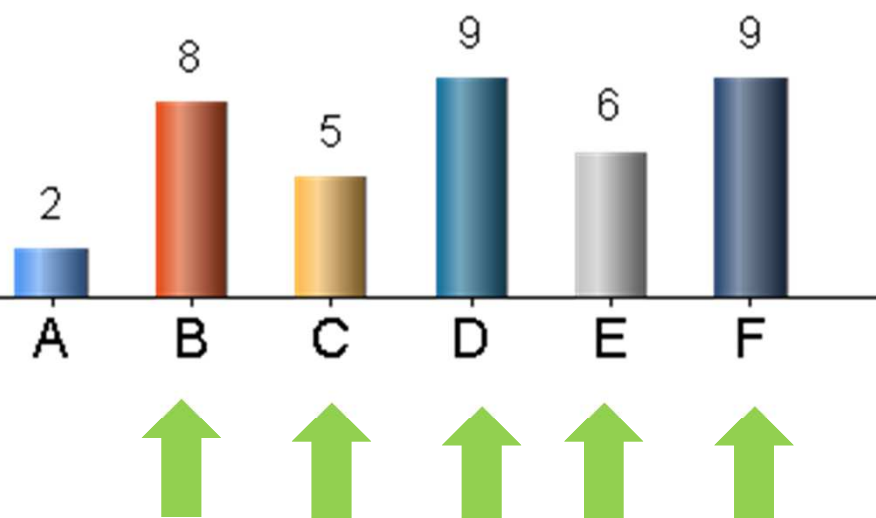
Quelles obligations ?

Selon l'article L1111-11 du Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées.

Exigence de la Haute Autorité de Santé, dans le cadre de la certification obligatoire

Les représentants des usagers

- A. La commission des usagers regroupe des RU désignés par l'établissement
- B. Le nom des RU sont inscrits dans un document de la clinique
- C. Les RU sont les portes paroles de la CDU et également dans toute autre instance
- D. Les RU participent à l'amélioration de la qualité des soins
- E. En cas de plaintes, les représentants des usagers sont sollicités
- F. Ils sont destinataires de la synthèse annuelle des évènements indésirables de la clinique



Les représentants des usagers

19



Mme Houdayer
Titulaire



M. Grellard
Titulaire



M. Gabaude
Suppléant



M. Dumont
Suppléant

Différents types d'associations

CADUS : association d'information et défense des usagers en santé

UFC-Que Choisir : association d'information et défense du consommateur

UDAF : association représentant les familles

FNAR : association représentant les retraités

' Les représentants des usagers

20

Leur nomination est définie par le code de santé publique

Ce sont des bénévoles d'une association agréée (par le ministère de la santé)

Ils sont nommés par l'Agence Régionale de la Santé, et sont porte-parole des usagers :

- au sein des établissements hospitaliers :
 - CDU : commission des usagers et autres instances des établissements ;
- dans des instances régionales ou départementales :
 - CRSA : conférence régionale de santé et d'autonomie ;
 - CTS : conseil territorial de santé ;
 - CRCI : commission régionale de conciliation et d'indemnisation

' Les représentants des usagers

Dans la clinique :

- > ils participent à la commission des usagers (CDU) et autres instances comme le CLIN, le CLUD, le CLAN etc... ;
- > ils aident les patients dans leurs démarches, notamment dans le cadre de plaintes ;
- > ils accèdent aux plaintes et réclamations anonymisées ;
- > ils sont destinataires de la synthèse annuelle des événements indésirables.

Les représentants des usagers

En règle générale :

- > ils travaillent au respect des droits des usagers, leur accueil, la qualité et la sécurité des soins et plus généralement l'organisation du système de santé ;
- > ils peuvent, si le patient le souhaite, l'accompagner lors de ses rencontres avec les médiateurs de l'établissement, soutenir ses demandes auprès du directeur de l'établissement, faire valoir ses droits lors des réunions de la Commission des usagers ;
- > ils participent à la rédaction d'un rapport annuel traitant du respect des droits ;
- > ils peuvent contribuer à des actions concrètes, par exemple, sur l'alimentation ou sur l'information des patients ;
- > ils participent au suivi de la politique de santé dans les instances régionales et départementales.

Podium des Participants

1.14

2.15

3.3

