

Résultats et plans d'actions GH

Droits et place du patient

	MCO ¹	SM ²	SSR ³	SLD ⁴
→ Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	75 % B	84,5 % B	84 % B	87,5 % B
→ Respect de la dignité et de l'intimité du patient	69 % B	85 % B	70 % B	100 % A
→ Respect de la confidentialité des informations relatives au patient	73 % B	90 % A	70 % B	72 % B

- Mettre en place et poursuivre les actions de sensibilisation à la prévention de la maltraitance des professionnels sur le GH
- Mettre en place une action de formation sur la promotion de la bientraitance
- Organiser la première demi-journée "Promotion de la bientraitance"
- Réaliser et proposer une fiche de signalement à destination des patients sur 1 ou 2 sites
- Évaluer l'impact de la procédure du "Signalement d'une suspicion de maltraitance-Promotion de la bientraitance" sur le GH
- Décliner et diffuser une Charte de la bientraitance sur le GH
- Promouvoir le Respect de la dignité et de la confidentialité
- Poursuivre la rénovation des locaux

	MCO ¹	SM ²	SSR ³	SLD ⁴
→ Information du patient sur son état de santé et les soins proposés	77 % B	95 % A	62 % B	62 % B
→ Consentement et participation du patient	84 % B	95 % A	75 % B	89 % B

- Améliorer la traçabilité de l'information donnée au patient pendant son séjour
- Promouvoir la désignation de la personne de confiance

	MCO ¹	SM ²	SSR ³	SLD ⁴
→ Information du patient en cas de dommage lié aux soins	52 % C	40,8 % C	52 % C	52 % C

- Élaborer et accompagner la diffusion d'une procédure pour les professionnels et les usagers
- Mettre en œuvre un dispositif de formation des responsables médicaux et paramédicaux concernés
- Diffuser l'information sur le GH

Mot des usagers

Dans le cadre de la certification V2010, nous avons été sollicités par différents pôles du Groupe hospitalier pour apporter notre éclairage sur de nombreuses références : circuit des réclamations, accès du patient à son dossier, implication des usagers, évaluation de leur satisfaction, mais aussi sur la dignité et l'intimité du patient, l'accompagnement de fin de vie...

Nous avons été de vrais acteurs de ces groupes de travail, apportant notre expérience tant sur ce qui se passe dans les services que sur les actions d'améliorations qui peuvent être envisagées. Ces réunions multiples ont nécessité de notre part, nous qui sommes des bénévoles d'associations, une implication en temps non négligeable mais c'est avec un certain plaisir que nous y avons participé, devant toutefois faire des choix, ne pouvant répondre à toutes les demandes.

Au-delà de la certification, qui est un vrai challenge et nous l'espérons une prochaine réussite, nous avons constaté la réelle volonté des équipes d'améliorer la prise en charge des patients et des usagers. Cette démarche ne peut que recevoir le soutien des usagers.

M. Citrini, H. Djanaeff, G. Germain, H. Ségalen



¹ MCO : médecine, chirurgie ou obstétrique

² SM : Santé mentale / psychiatrie

³ SSR : soins de suite et réadaptation

⁴ SLD : soins longue durée

Résultats et plans d'actions GH

Parcours du patient

