

Plan d'action droits des usagers

Volet de la charte patient hospitalisé	Actions/Moyens déjà en place au sein de HPPE	Actions à mettre en place
<p>Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées</p>	<p>1- L'accès à l'hôpital est facilité pour les personnes les plus démunies (AME et CMU acceptées). 2- L'établissement dispose d'une permanence médicale effective. 3- L'établissement a défini un plan de remise aux normes handicapés de ses locaux (Plan ADAPT)</p>	<p>-Remise aux normes « accessibilité handicapés » des locaux de l'établissement</p>
<p>Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.</p>	<p>1- L'hôpital privé de Paris Essonne organise la prise en charge de la douleur des personnes qu'il accueille ; le taux de satisfaction des patients avoisine 96% 2- La prise en charge des patients en fin de vie est organisée : Protocole en place, convention avec l'équipe mobile de soins palliatifs... 3- Le corps du défunt est traité avec égard et respect (possibilité du recueillement de la famille, convention avec les pompes funèbres...etc.)</p>	<p>1-Former des IDE référentes dans la prise en charge des personnes en fin de vie 2-Mise en place du patient auditeur</p>
<p>L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.</p>	<p>1- Le site internet de l'établissement est mis à jour régulièrement 2-Un tableau d'affichage dynamique permet de diffuser l'information à tous les patients (indicateurs qualité diffusés, résultats des enquêtes de satisfaction ...etc.) 3- La satisfaction des patients est évaluée via un questionnaire de satisfaction interne mais aussi par E-satis et par des enquêtes ponctuelles réalisées par les RU</p>	<p>1-Améliorer la qualité de l'information délivrée aux patients ainsi qu'à leurs entourages par des moyens modernes (informatique) et compréhensibles 2-Installer le portail patient 3-Mise en place du passeport ambulatoire</p>

Plan d'action droits des usagers

<p>Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées</p>	<p>1- Lorsque la personne hospitalisée est mineure ou majeure sous tutelle, dès lors qu'elle est en mesure d'exprimer sa volonté, son consentement est recherché, même s'il revient aux détenteurs de l'autorité parentale ou au tuteur de consentir à tout traitement.</p> <p>2- Les personnes hospitalisées sont informées de la possibilité de rédiger, pour le cas où elles ne seraient plus en état d'exprimer leurs volontés, des directives anticipées.</p>	<p>1-Améliorer la traçabilité des consentements éclairés signés par les patients</p> <p>2-Réaliser des journées d'information à destination des patients</p> <p>3-Intaller un écran dynamique pour informer les patients</p>
<p>La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose</p>	<p>1- Une personne hospitalisée ne peut être retenue par l'établissement.</p> <p>2- Les professionnels informent les patients des risques encourus en cas de sortie contre avis médical, un temps d'échange avec le médecin est prévu dans le protocole de sortie contra vis médical.</p> <p>3- Le protocole de sortie contre avis médical commun à toutes les unités a été rédigé et inclut un formulaire de sortie contre avis médical.</p> <p>4- Les personnels sont informés de la conduite à tenir en cas de fugue, un protocole a été rédigé et diffusé auprès de tous les professionnels</p>	<p>1-Sensibiliser les patients sur les risques de sortie contre avis médical</p> <p>2-Généraliser l'appel du lendemain à tous les patients</p>

Plan d'action droits des usagers

<p>La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité</p>	<p>1- Le respect de l'intimité de la personne est préservé lors des soins et à tout moment de son séjour hospitalier (installation de paravents, chambre fermée...) 2- Un guide de bonne traitance des patients a été validé et diffusé à tout le personnel 3- L'établissement organise le fonctionnement des consultations externes et l'accomplissement des formalités administratives liées à l'hospitalisation, de manière à réduire le plus possible les déplacements et les délais d'attente. 4- L'établissement a installé dans chaque chambre un coffre fermant avec un code choisi par le patient.</p>	<p>1-Améliorer l'intimité et la confidentialité des patients et des informations médicales</p>
<p>Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent</p>	<p>1-Le personnel est tenu au secret professionnel et à la discrétion professionnelle ; chaque salarié signe un engagement avant son embauche. 2-L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient sur les personnes hospitalisées (informations médicales, d'état civil, administratives, financières). 3- Le logiciel de gestion du dossier patient permet de sauvegarder les informations patient d'une façon de confidentielle</p>	<p>Améliorer la confidentialité des données patients par l'informatisation de l'ensemble des feuilles de dossier</p>
<p>La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.</p>	<p>1- Les demandes de consultations de dossier médical sont en constante évolution ; l'établissement répond à toutes les demandes de dossiers médicaux dans les délais réglementaires. 2- La CDU est informée de toutes les demandes ainsi que des délais de communication 3- L'établissement a mis en place le bulletin de liaison et le communique à tous les patients à leur sortie 4-Le CRH est communiqué dans les délais réglementaires (sous huit jours)</p>	<p>Réduire le délai de communication des dossiers médicaux (vers 1 jour ouvrable) grâce à l'information du dossier patient</p>