

## Actualité

### 2011, ANNÉE NATIONALE DES PATIENTS ET DE LEURS DROITS

### 24 novembre 2011, Journée "Sécurité des patients" à Saint Joseph

*Environ 70% des Français sondés déclarent ne pas savoir quels sont les droits des patients (sondage BVA sept. 2010).*

C'est à partir du constat qu'il n'y a pas de droits sans connaissance de ceux-ci par les usagers, que le Ministère de la santé a décidé de placer l'année 2011 sous le signe des droits des patients.

#### QUELS SONT LES DROITS DES PATIENTS ?

Les droits des patients ont connu un essor important au cours de la dernière décennie et sont aujourd'hui très nombreux et divers :

- **Avoir accès à l'ensemble des informations concernant sa santé** notamment celles contenues dans son dossier.
- **Désigner une personne de confiance** chargée d'aider et de soutenir.
- **Recevoir des soins pour soulager sa douleur**
- **Participer aux décisions médicales** relatives à sa fin de vie au moyen de directives anticipées
- **Etre représenté par une association de patients** pour donner son avis sur le système de santé.
- ...

Nos pratiques ont dû tenir compte, au fil des années, de tous ces droits nouveaux (dont quelques exemples sont ci-dessus présentés).

#### QUI VEILLE SUR LES DROITS DES PATIENTS À L'HÔPITAL SAINT JOSEPH ?

**La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)** a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Dans cette commission siègent trois représentants des usagers. Membres de droit de la commission, ils peuvent être saisis par les usagers. Leurs noms sont indiqués par affichage dans les services. Les représentants des usagers sont issus d'associations agréées en matière de santé.

#### LES DROITS DES PATIENTS INDUISENT DES DEVOIRS

**Le respect des règles de vie, d'hygiène et de sécurité** sont nécessaires pour la vie en collectivité dans les établissements de soins.

Ces règles sont rappelées dans les règlements et consignes affichés dans les chambres des patients.

**JEUDI 24 NOVEMBRE 2011**

### Découvrez les droits et devoirs du patient

Le 24 novembre, le service Qualité, la Direction des Soins et la Pharmacie organisent **la journée sur la sécurité des patients** pour les patients et professionnels.

Au programme, des stands :

- Les Droits et devoirs du patient
- Les actions de l'Hôpital axées sur la « bienveillance »
- L'hygiène et l'identité-vigilance
- La sécurité du circuit du médicament

**Vous êtes tous attendus lors de cette matinée**

## SATISFACTION PATIENTS

### Lancement des enquêtes téléphoniques annuelles

Le Ministère de la Santé a créé un dispositif mesurant la satisfaction des patients hospitalisés. Avec un questionnaire identique et une méthodologie commune à l'ensemble des hôpitaux, ce dispositif vise 4 objectifs :

- Fournir aux établissements de santé des outils de pilotage et de gestion de la qualité ;
- Répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers ;
- Aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national ;
- Améliorer l'efficacité de la procédure de Certification.

Optionnel en 2011, il devient obligatoire dès l'année 2012.

Ce dispositif complète nos enquêtes de satisfaction et questionnaires de sortie.

Saint Joseph, comme quelques autres établissements, a réalisé l'enquête en 2011.

#### SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2011 DE L'HÔPITAL

Plus de 92% des patients interrogés ont une opinion satisfaisante de leur séjour à l'hôpital Saint Joseph.

Les critères, qui ont pu faire l'objet de rapprochement avec l'enquête interne de satisfaction, ont montré une certaine équivalence des réponses.

Les critères supplémentaires de l'enquête téléphonique sont surtout axés sur l'information du patient et peuvent offrir un potentiel d'amélioration pour les années à venir.

#### PERSPECTIVES

Nous pourrions nous comparer d'ici la fin de l'année aux résultats nationaux. La campagne de 2012 sera obligatoire pour tous les établissements. Elle permettra de comparer les résultats de chaque établissement qui seront rendus publics.



## CERTIFICATION - QUALITÉ

### L'ÉTABLISSEMENT FERNANDE BERGER CERTIFIÉ V2010 SANS RECOMMANDATION NI RÉSERVE

L'établissement de soins de suite et réadaptation Fernande Berger a réussi avec succès le passage de la certification V2010 sans réserve ni recommandation. Aux dernières statistiques de la Haute Autorité de la Santé seuls 18% des établissements ont obtenu ce niveau de certification. Cette décision couronne une année de travail des professionnels de Fernande Berger avec le soutien de personnes ressources de l'hôpital Saint Joseph. ■

### RENOUVELLEMENT DE LA QUALIFICATION BIO QUALITE POUR LE LABORATOIRE

Suite à l'audit externe de septembre dernier mandaté par Bio Qualité, la qualification du laboratoire a été renouvelée, à la suite d'un travail coordonné par le Docteur VERDOT et Madame M.J PAYEN.

Ce renouvellement marque une étape importante de la démarche qualité en laboratoire, puisqu'il intègre désormais le laboratoire AMP du Docteur BOYER qui a rejoint le projet au printemps et a vu ses efforts et ceux de son équipe récompensés après 6 mois de travail.

Désormais l'objectif final est l'accréditation des laboratoires ISO 15189. ■