



## Guide des Bonnes pratiques **DROITS DU PATIENT**



### **LES TEXTES DE RÉFÉRENCE**

- ✓ La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, dite loi « KOUCHNER » renforce les droits du patient en équilibrant les rapports entre les professionnels de santé et leurs patients.

- ✓ La loi relative aux droits des malades et à la fin de vie, dit « loi Léonetti-Clayes » de 2016, précise les droits des patients en fin de vie en renforçant la prise en compte de leur volonté.



# LE DROIT À L'INFORMATION

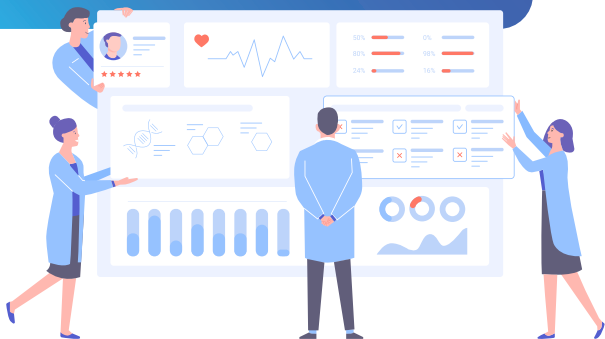
L'information délivrée au patient doit être **accessible, loyale** et **compréhensible**. La question liée aux risques médicaux doit être **clairement abordée**.

- Les professionnels de santé sont tenus au secret médical.
- Le livret d'accueil doit être remis à tous les patients.
- Le portail WEB [www.uneos.fr](http://www.uneos.fr) est également un vecteur d'informations et de communication.

## LE CONSENTEMENT

Tout acte médical et tout traitement nécessitent un consentement libre et éclairé de la part du patient

Tout dommage associé aux soins dans la prise en charge doit être annoncé au patient et tracé dans son dossier.





# LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

---

## C'EST QUOI ?

Il s'agit d'un document sur lequel le patient précise ses souhaits quant à sa fin de vie.

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté dans sa fin de vie, les directives anticipées permettent au médecin de connaître ses souhaits.



## QUE DEVONS-NOUS FAIRE ?

- Proposer au patient de remplir un formulaire Uneos disponible sur COTRANET sous la référence *PAL-2-F1* (ou papier libre).

## OÙ CLASSER LE DOCUMENT ?

- L'original est remis au patient et la copie est archivée dans le dossier patient. Il faut compléter la macro-cible dans DIAMM.

## COMBIEN DE TEMPS CE DOCUMENT EST VALABLE ?

- Les directives anticipées ont une **durée de validité illimitée** et sont modifiables et révocables **à tout moment**.



# LA PERSONNE DE CONFIANCE

---

## C'EST QUOI?

Le patient peut désigner parmi son entourage une personne de confiance qui exprimera ses volontés à l'équipe médicale dans l'hypothèse où il serait hors d'état de le faire.

## POUR QUI ?

Pour tout patient pris en charge aux HPMetz

**⚠** sauf mineur et patient placé sous tutelle



### **Comment faire pour désigner ou non une personne de confiance ?**

- Formulaire Uneos : désignation ou non désignation obligatoire
- A conserver dans le dossier patient

## FORMULAIRES DISPONIBLES SUR COTRANET

PAL-2-M1 Directives Anticipées du patient (mode opératoire)

PAL-2-F1 Formulaire Directives Anticipées du patient

ADM-4-F1 Formulaire de désignation Personne de Confiance

ADM-4-M1 Désignation ou révocation Personne de Confiance



# ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

## POUR QUI ?

Tout patient (ou ses ayants droits s'il est décédé) peut avoir accès à son dossier.

Que faire si un patient demande son dossier médical en cours de séjour ?

1

En référer au médecin du service et au responsable infirmier

2

Faire remonter l'information au service qualité qui se chargera d'informer l'interlocuteur des modalités de communication

DPA-3-M1

Communication du dossier patient hors Uneos



## Que faire si un patient demande son dossier médical après son séjour?

- Indiquer au patient et/ou ses ayants droits que la demande se fait par écrit, au directeur de l'établissement avec justificatif d'identité ou de filiation le cas échéant. Un pré-paiement sera demandé avec remboursement du trop perçu lorsque cela est nécessaire.
- Le service Qualité-Gestion des risques se charge de répondre à cette demande.



la personne de confiance n'a aucun droit d'accès au dossier médical

### COORDONNÉES À COMMUNIQUER

Direction Générale – Service Qualité

Uneos

13 rue de la Gendarmerie – 57000 METZ

03 57 84 14 06





# PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

## DÉFINITION

La bientraitance consiste à s'interroger sur nos pratiques, nos comportements, à repérer et prévenir les situations à risque, au quotidien, et donc de nous placer dans une démarche d'évaluation de toutes les dimensions du soin.

La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient et de l'accueil de l'entourage. Elle vise à promouvoir le respect des droits et des libertés du patient, son écoute et ses besoins. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des professionnels.

La bientraitance c'est aussi :

- Le respect des habitudes de vie du patient
- Le respect de l'intimité et de la dignité de la personne
- Les règles de courtoisie et de discrétion
- Le respect de la réglementation pour la mise en œuvre des restrictions des libertés (prescription et réévaluation des contentions...)





# GESTION DES PLAINTES & RÉCLAMATIONS

---

## SATISFACTION DES PATIENTS

- Remettre à tous patients le questionnaire

## EN CAS DE NON SATISFACTION D'UN PATIENT

- Mise en place d'un dispositif d'écoute
- En informer le responsable infirmier/de service
- Le tracer dans le dossier
- Proposer de renseigner le questionnaire de satisfaction
- Réaliser un rapport circonstancié le cas échéant
- Recours et information à la CDU le cas échéant

## CDU (Commission des usagers)

- Composée de professionnels de l'établissement et de représentants d'associations agréées, elle veille au respect des droits des usagers.
- Elle examine notamment les réclamations et formule des recommandations.
- La liste des membres est affichée dans les services de soins