

Chapitre 1.

Le patient

Objectif 1.1

Le respect des droits du patient

Le patient bénéficie de droits garantis par les textes législatifs et synthétisés dans la charte de la personne hospitalisée. Le respect des droits des patients en établissement de santé constitue un pilier de la prise en charge. Il s'agit de garantir à chaque patient une attention particulière à sa dignité, son intimité, la confidentialité de ses données personnelles et plus globalement de bénéficier d'une prise en charge bienveillante. Ces droits visent à protéger l'autonomie du patient tout en renforçant la relation de confiance avec les équipes.

Critère 1.1-01 Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité au sein d'un environnement sécurisé

L'établissement met en place des mesures qui garantissent, en toute circonstance, le respect de l'intimité et de la dignité du patient, particulièrement dans les situations des chambres à plusieurs lits (disponibilité des sanitaires...), d'attente dans les couloirs, de contention (accessibilité de l'appel malade...), la propreté et l'entretien des locaux... Le patient est traité avec égards et ne souffre pas de propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels (mise du lit en position basse...). Il convient d'être très vigilant pour éviter l'infantilisation des personnes lors des soins prodigués. Les professionnels y seront particulièrement attentifs si le patient vit avec un handicap (physique, mental ou sensoriel), ou s'il s'agit d'une personne âgée vulnérable. Enfin, il importe d'assurer aux patients et à leurs proches une accessibilité effective des équipements et services de l'établissement (espaces d'attente adaptés, chambres équipées, matériel spécialisé, modalités de communication adaptées). L'accessibilité de l'information au patient est aussi à prévoir (la signalétique, par exemple).

Tout l'établissement **Impératif**

Éléments d'évaluation

Patient • Du point de vue du patient, les conditions d'accueil et de prise en charge ont respecté sa dignité, son intimité et son intégrité. • Du point de vue du patient, les accès extérieurs, les circulations, les locaux de consultation et d'hospitalisation, la signalétique, permettent de circuler aisément.	Patient traceur
Observations • Les pratiques garantissent la dignité, l'intimité et l'intégrité du patient. • Les locaux garantissent la dignité, l'intimité et la sécurité des patients. • Les équipements garantissent la dignité, l'intimité et la sécurité du patient. • Les personnes, particulièrement en situation de handicap physique, mental et sensoriel, peuvent accéder à l'établissement et y circuler aisément.	Observation

Pour vous accompagner

Fiche pédagogique en cours de révision	Indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS) : e-Satis
--	--

Critère 1.1-02 Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté

Les enfants et adolescents pris en charge dans un établissement de santé évoluent dans un cadre spécifiquement conçu pour répondre à leurs besoins. Il convient d'éviter l'hospitalisation d'un mineur dans un secteur d'adultes. Toutefois, les exceptions doivent être encadrées par des mesures adaptées pour le temps estimé de l'hospitalisation, dans un espace réservé, avec des professionnels formés et un environnement permettant de garantir la sécurité et le bien-être des enfants et adolescents. La présence des parents apporte un soutien essentiel à l'enfant mais doit tenir compte du projet de prise en charge. Lors des hospitalisations, les enfants et adolescents bénéficient des activités ludiques et éducatives, adaptées à leur âge (mise à disposition de livres, jeux de société, dispositif ludique d'accompagnement au bloc opératoire...). Pour les grands adolescents, il sera tenu compte chaque fois que possible de leurs souhaits quant au type de service où ils séjourneront.

Tout l'établissement **Impératif**

Éléments d'évaluation

Professionnels • Dans les services accueillant des mineurs, de façon régulière ou ponctuellement, les bonnes pratiques liées aux spécificités de cette prise en charge sont appliquées. • Pour les mineurs, la présence des parents est organisée 24 heures sur 24, sauf avis contraire du médecin. • Durant une hospitalisation, les mineurs bénéficient d'activités ludiques et éducatives, adaptées à leur âge.	Parcours traceur
Observations • En cas de prise en charge de mineurs dans un service d'adultes, l'environnement et les locaux sont adaptés au respect de leur intimité, dignité ainsi qu'à leur sécurité.	Observation

Pour vous accompagner

Fiche pédagogique « Enfants et adolescents »

Critère 1.1-03 Le patient bénéficie du respect de la confidentialité et du secret professionnel

Le respect du secret professionnel est un droit fondamental dont bénéficie tout patient dans le cadre de sa prise en charge. Il garantit la confidentialité des informations personnelles et médicales partagées avec les professionnels de santé. Ce principe permet de protéger la vie privée du patient en interdisant la divulgation non autorisée des données le concernant, sauf en cas d'exception légale. Des contrôles réguliers de ces accès au dossier patient sont opérés, afin d'identifier ceux susceptibles d'être frauduleux ou illégitimes. L'utilisation du mode « bris de glace » est encadrée et réservée aux urgences. Le secret professionnel renforce la relation de confiance entre le patient et les soignants, essentielle à une prise en charge de qualité. Les professionnels sont attentifs à ce que la confidentialité du patient soit respectée mais ne compromette pas la sécurité de ses soins. Une personne hospitalisée peut refuser toute visite et demander que sa présence ne soit pas divulguée.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient Du point de vue du patient, la confidentialité et le secret professionnel sont respectés lors de son séjour.	Patient traceur
Gouvernance - L'établissement sensibilise les professionnels quant aux connexions illégitimes au dossier patient, aux risques qu'elles engendrent et aux sanctions pouvant en découler. - L'établissement contrôle les connexions illégitimes au dossier patient qui constituent une violation du secret médical. Professionnels - Les professionnels connaissent les risques engendrés par des connexions illégitimes au dossier du patient et les sanctions pouvant en découler.	Audit système
Observations Les professionnels respectent la confidentialité et le secret professionnel.	Observation

Pour vous accompagner

Fiche pédagogique en cours de révision	Indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS) : e-Satis
--	--

Critère 1.1-04 Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger ses directives anticipées

Rédiger ses directives anticipées est un droit. Les professionnels de santé informent les patients de la possibilité de rédiger des directives anticipées et leur expliquent leur utilité, notamment en cas d'incapacité à exprimer leurs choix en matière de soins. Ils peuvent également accompagner le patient dans leur rédaction, en répondant à ses questions sur les différentes options thérapeutiques et en l'aidant à formuler ses volontés de manière claire et précise. Les professionnels de ville jouent un rôle crucial dans la rédaction des directives anticipées, en particulier pour accompagner les patients dans un cadre de proximité et de suivi continu. Les établissements de santé et les professionnels de ville s'associent pour informer et sensibiliser les patients.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Professionnels • L'équipe informe le patient sur son droit à rédiger ses directives anticipées.	Patient traceur
Professionnels • L'équipe sait aborder la question du recueil des directives anticipées selon le profil des patients accueillis. • L'équipe peut avoir recours à une ressource interne ou externe pour être accompagnée dans son rôle de recueil des directives anticipées. • Lorsque le patient a rédigé des directives anticipées, celles-ci sont accessibles dans le dossier patient pour tous les professionnels impliqués dans la prise en charge. Le refus de les rédiger est également tracé	Parcours traceur
Gouvernance L'établissement mène des actions avec ses correspondants externes pour informer, en amont de l'hospitalisation, les patients sur l'importance de rédiger des directives anticipées.	Audit système

Pour vous accompagner

Fiche pédagogique en cours de révision

Critère 1.1-05 Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur

Toute personne prise en charge par un professionnel de santé doit pouvoir bénéficier d'une évaluation régulière et adaptée de sa douleur, qu'elle soit aiguë ou chronique. Le patient est seul capable d'indiquer l'intensité de sa douleur, il est donc essentiel d'adapter l'échelle d'évaluation à la situation du patient (patient en situation de handicap ou en situation de vulnérabilité, participation de l'entourage...). L'anticipation et la gestion efficace de la douleur permettent non seulement de préserver la dignité du patient, mais aussi d'améliorer sa qualité de vie et son rétablissement. Les professionnels de santé ont ainsi l'obligation d'adapter les traitements et d'utiliser les techniques les plus appropriées pour soulager rapidement et durablement la souffrance. Les évaluations et les réévaluations sont notées dans le dossier du patient et les résultats permettent, le cas échéant, d'adapter les modalités de prise en charge du patient.

Tout l'établissement **Impératif**

Éléments d'évaluation

Patient Le patient est incité à exprimer sa douleur, dès lors qu'il la ressent ou est susceptible de la ressentir, et ce jusqu'au soulagement de la douleur et à une amélioration de son bien-être et/ou de sa qualité de vie.	Patient traceur
Professionnels - L'anticipation et les mesures pour soulager la douleur, évaluée à l'appui d'une échelle adaptée, sont retrouvées dans le dossier. - Les réévaluations de la douleur sont tracées dans le dossier permettant une adaptation de la thérapeutique si besoin. - Les professionnels proposent des modes de prise en charge non médicamenteuse de la douleur.	

Pour vous accompagner

Fiche pédagogique en cours de révision	Indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS) : e-Satis Évaluation de la prise en charge de la douleur
--	--

Critère 1.1-06 Le patient bénéficie d'une prise en charge bientraitante

La bientraitance est un principe fondamental dans la prise en charge des patients, visant à garantir le respect, la dignité et le bien-être de chaque individu. C'est une culture qui implique tous les acteurs d'un établissement de santé : patients et proches, représentants des usagers, professionnels du soin et équipes d'encadrement, personnel administratif, gouvernance de l'établissement... Une prise en charge bientraitante implique non seulement des soins médicaux de qualité (accueil, prise en charge de la douleur...), mais aussi une attention particulière à la communication (annonce d'un diagnostic...), à la personnalisation de l'accompagnement et au respect de l'autonomie du patient (hydratation, nutrition, accompagnement aux toilettes, hygiène...). Cela inclut l'écoute active, l'absence de toute forme de maltraitance, ainsi que la création d'un environnement sécurisant et apaisant. La promotion de la bientraitance des patients et de leurs proches est inséparable du bien-être des professionnels (mise à disposition de matériel adapté, formation, protocoles de prise en charge...) et de la valorisation des actions relatives à la qualité de vie au travail dans l'établissement (prévention des risques en cas de sous-effectifs, turnover, instabilité d'encadrement...).

Tout l'établissement **Impératif**

Éléments d'évaluation

Professionnels • L'autonomie dans les besoins élémentaires du patient est évaluée, même en situation de tension d'activité. Patient • Le patient a reçu tout au long de sa prise en charge une réponse et une aide pour répondre à ses besoins élémentaires, même en situation de tension d'activité. • Du point de vue du patient, les pratiques professionnelles sont bientraitantes même en situation de tension d'activité. • Tous les intervenants présentent leur fonction au patient.	Parcours traceur
Professionnels • L'équipe identifie les risques d'atteinte à la bientraitance et met en place des actions d'amélioration le cas échéant. • L'équipe sait déclarer les situations de maltraitance internes potentielles.	Audit système

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.1-07 La prise en charge des maltraitances externes est organisée

La prise en charge des maltraitances subies par les patients en dehors de l'établissement constitue un impératif dans les établissements de santé. Qu'il s'agisse de maltraitances physiques, psychologiques, verbales ou institutionnelles, les professionnels de santé ont l'obligation d'agir rapidement pour protéger les patients. Les professionnels s'appuient sur les recommandations de bonnes pratiques et des outils de détection des situations de maltraitance (évaluation clinique, grille de repérage, entretien...). Toute suspicion ou tout constat de maltraitance doivent être signalés aux instances compétentes, afin de garantir la sécurité et le respect de la dignité des victimes. Une enquête doit être menée pour évaluer les faits et prendre les mesures nécessaires, que ce soit en termes de soutien médical, psychologique ou juridique. La mise en place de dispositifs de prévention et de sensibilisation est également essentielle pour limiter ces situations. La démarche institutionnelle de prévention de la maltraitance fera une place importante à l'écoute de l'expérience des patients et ce, tout particulièrement pour les patients en situation de vulnérabilité, isolés ou rencontrant des difficultés d'expression

Tout établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Gouvernance

- L'établissement recense annuellement (notamment par le PMSI) les cas de maltraitance externe et adresse ce bilan à la commission des usagers.
- L'établissement s'assure que le dispositif pour la déclaration et le suivi de la prise en charge des situations de maltraitance externe détectées est opérationnel.
- L'établissement protège les professionnels lanceurs d'alerte d'un cas de maltraitance externe.

Professionnels

- Les professionnels sont sensibilisés aux situations à risque et facteurs de maltraitance externe, notamment pour les personnes en situation de vulnérabilité ou potentiellement exposées (violences conjugales, mineurs...) pour favoriser leur détection.
- Les professionnels appliquent les conduites à tenir pour détecter, signaler et prendre en charge les situations de maltraitance externe à l'appui des recommandations de bonnes pratiques et des outils permettant le repérage.

Audit système

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.1-08 Le patient accède à son dossier dans les délais légaux

Dans le cadre prévu par la réglementation, le patient ou son représentant légal, ou, si le patient est décédé, ses ayants droit, sont en droit de consulter et d'obtenir copie de son dossier médical. Selon la loi, le patient peut demander l'accès à son dossier, et les établissements de santé sont tenus de le lui fournir dans des délais stricts (8 jours à 2 mois si le dossier a plus de 5 ans). Il appartient aux établissements de santé d'informer les patients de ce droit.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient Le patient sait qu'il peut accéder à son dossier.	Patient traceur
Gouvernance - L'établissement organise l'accès du patient à son dossier ainsi qu'à ses ayants droit, sauf avis contraire du patient. - L'établissement a prévu l'accompagnement du patient dans la consultation de son dossier. - Les délais réglementaires de remise du dossier au patient sont respectés. - Le cas échéant, l'établissement met en place des actions d'amélioration pour donner suite à l'analyse des retards de transmission du dossier au patient.	Audit système

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.1-09 Le décès du patient et l'accompagnement de l'entourage font l'objet d'une prise en charge adaptée

Un décès à l'hôpital est un temps délicat qui nécessite une posture adaptée à la charge émotionnelle de l'entourage. Dans ce temps, il convient d'adopter une communication centrée sur les membres de l'entourage en les informant rapidement, en écoutant leurs préoccupations et en répondant à leurs besoins de soutiens psychologiques et pratiques. Par ailleurs, il convient de respecter les volontés et convictions exprimées avant le décès, par exemple dans ses directives anticipées du patient, et de respecter la dignité du corps (présentation à l'entourage, transfert...).

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Professionnels • Les professionnels chargés de l'annonce sont formés à l'accompagnement psychologique et pratique (social et administratif) de l'entourage et des aidants. Dans les secteurs concernés, les conditions spécifiques de l'accompagnement du deuil périnatal sont connues. • Les professionnels concernés connaissent les conduites à tenir lors d'un décès : constat de décès établi par un médecin, durée de présence du corps dans l'unité de soin, gestion des affaires personnelles... • Le transport entre le lieu du décès et la chambre mortuaire respecte la dignité du défunt et les conditions de travail des professionnels. • Les conditions de conservation des corps et de présentation aux familles respectent la dignité du défunt à la fois dans le service et par la suite à la chambre mortuaire. Ses volontés et convictions sont respectées. • Le médecin traitant et les autres professionnels intervenant auprès du patient sont informés de son décès.	Parcours traceur
Gouvernance • Dans le cadre de sa politique qualité et d'amélioration des parcours, l'établissement suit le nombre de décès annuels par secteur d'activité.	Audit système

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision