

Chapitre 1.

Le patient

Objectif 1.3

L'engagement du patient dans son projet de soins

La compréhension, l'adhésion aux soins et la participation aux étapes de sa prise en charge facilitent la mise en œuvre du projet de soins. L'apport des proches et/ou aidants constitue, dans de nombreuses situations, une ressource tant pour le patient que pour l'équipe soignante. Leur présence dans la durée auprès du patient et leur connaissance de ses habitudes et besoins, notamment lorsque celui-ci vit avec un handicap, une moindre autonomie, ou est atteint d'une maladie chronique, s'avèrent très utiles à la prise en compte dans le projet de soins des besoins spécifiques du patient. À ce titre et sous réserve de l'accord du patient, leur implication doit être favorisée.

Critère 1.3-01 Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités

L'implication du patient dans sa prise en charge est gage d'une plus grande efficacité et de réduction des risques liés à celle-ci. Le consentement libre et éclairé, l'adhésion et l'observance du patient à son projet de soins nécessitent sa participation à la définition des objectifs de prise en charge, à sa mise en œuvre et à son suivi. Ce projet de soins est établi après une évaluation globale, en tenant compte des besoins et préférences du patient. Il est un fil conducteur décliné tout au long de la prise en charge et réajusté autant que de besoin en collaboration avec le patient et en veillant à une potentielle dégradation de son état de santé mentale.

Tout l'établissement **Impératif**

Éléments d'évaluation

Patient - Les différentes options, notamment thérapeutiques, leurs bénéfices et leurs risques sont présentés au patient pour qu'il exprime ses préférences et besoins et pour qu'ils soient pris en compte dans son projet de soins. - Le patient consent à son projet de soins et ses modalités (exemple : HAD, hôpital de jour, ambulatoire...).		Patient traceur
Professionnels - Une évaluation globale initiale (médicale, psychologique, sociale, autonomie, rééducation) du patient est effectuée par des professionnels impliquant les disciplines concernées et la contribution des soins de support. - L'équipe a construit, avec le patient, un projet de soins adapté à l'évaluation globale de sa situation, à ses besoins et préférences, aux bénéfices et aux risques, et à ses conditions de vie habituelles. - Selon l'évolution de l'évaluation initiale et d'une dégradation potentielle de la santé mentale et de sa vulnérabilité, des besoins et des préférences du patient, le projet de soins est adapté. - Le projet de soins est tracé dans le dossier.		
 Pour vous accompagner		
Fiches pédagogiques en cours de révision	Indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS) : e-Satis	

Critère 1.3-02 Le patient a pu désigner une personne de confiance

La réglementation prévoit l'identification dans le dossier du patient d'une personne de confiance. La personne de confiance sert de lien entre le patient et l'équipe médicale. Dans les moments de stress ou d'incertitude, avoir une personne familiarisée avec ses souhaits et ses préférences permet d'assurer une communication claire et efficace. Cela peut faciliter la transmission des informations cruciales concernant l'état de santé, les traitements envisagés ou les décisions médicales à prendre. Le fait de désigner une personne de confiance permet de garantir que les souhaits du patient seront respectés, même dans les situations où il ne peut pas exprimer ses propres désirs. Cela est particulièrement pertinent dans le cadre de décisions médicales complexes ou en fin de vie. En ayant un mandataire bien informé, le patient s'assure que ses souhaits sont pris en compte et que son autonomie est préservée. À ce titre, les professionnels de santé doivent pouvoir recourir à la personne de confiance, notamment lorsque le patient a des troubles cognitifs. Cette identification est réalisée le plus en amont possible et par anticipation des situations de crise, notamment en psychiatrie.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient - Le patient sait qu'il peut désigner une personne de confiance. - Le patient connaît le rôle de la personne de confiance. Professionnels - La personne nommée comme personne de confiance a co-signé le formulaire écrit qui la désigne en tant que telle. - L'identité de la personne de confiance est tracée dans le dossier.	Patient traceur

Pour vous accompagner

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

Critère 1.3-03 Le patient bénéficie d'une prise en charge adaptée à ses besoins

Outre son information et son implication dans les décisions thérapeutiques concernant sa prise en charge, la prise en compte de ses attentes, de ses préférences et de son expérience concourt à son implication. Diverses actions (attitude des professionnels, association dans la mise en œuvre de la prise en charge, formation [dont éducation thérapeutique formalisée] ou simplement conseils des professionnels, par exemple l'aide aux premiers allaitements pour les femmes qui le souhaitent) favorisent l'implication et l'association du patient à sa prise en charge.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient

- Le patient se sent associé à la mise en œuvre de son projet de soins, s'il le souhaite.
- Le patient sait ce qu'il peut faire pour gérer ses soins, accélérer sa convalescence, éviter des complications.
- Le patient bénéficie d'informations, d'actions éducatives, de formations adaptées (dont éducation thérapeutique) qui prennent en compte son expérience et favorisent son implication dans sa prise en soins.

Professionnels

- Si cela est pertinent, l'équipe propose une offre de programmes d'éducation thérapeutique adaptée aux patients pris en charge.

Patient traceur

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques
en cours de révision

Indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS) :
e-Satis

Critère 1.3-04 Le patient vivant avec un handicap bénéficie d'un projet de soins qui vise le maintien de son autonomie

Tout patient vivant avec un handicap peut perdre son autonomie dans les activités de base de la vie quotidienne. Cette perte d'autonomie peut être due à plusieurs facteurs intriqués : certains sont liés au patient (sa pathologie et son état de santé avant l'hospitalisation) ; d'autres sont liés aux modalités de soins et à l'environnement hospitalier. L'aptitude du patient fait l'objet d'une évaluation systématique. Des mesures adaptées doivent être mises en œuvre pour préserver l'autonomie des personnes hospitalisées à toutes les étapes de leur prise en charge. Afin d'éviter tout risque de décompensation et/ou d'altération de la qualité de vie des patients vivant avec un handicap, leurs besoins et préférences, ainsi que ceux de leurs proches et/ou aidants, sont pris en compte, par les équipes dans leur projet de soins. Celui-ci est élaboré de façon pluriprofessionnelle incluant les professionnels en soins de support.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Professionnels • Les secteurs de consultations et de soins externes identifient les aptitudes des patients en situation de handicap pour transmettre, aux secteurs d'hospitalisation (en interne ou en externe), les informations utiles à l'adaptation de leur prise en charge. • Les aptitudes, capacités, éventuelles carences en soins du patient vivant avec un handicap, évaluées de l'admission à la sortie, sont prises en compte pour établir et adapter son projet de soins. • Le projet de soins intègre un projet d'accompagnement du patient vivant avec un handicap. Patient • Les mesures maintenant l'autonomie du patient vivant avec un handicap sont mises en place.	Parcours traceur
---	------------------

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.3-05 Le patient en situation de précarité sociale bénéficie d'un accompagnement pour une orientation vers les services sociaux et associations adéquats

Le parcours de santé et de soins du patient en situation de précarité sociale est étroitement lié à ses conditions de vie. Les équipes de soins associent les professionnels concernés pour organiser son parcours de santé et de soins.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Professionnels		Parcours traceur
• Pour les patients en situation de précarité sociale, les carences en soins sont recherchées afin de les traiter. • Les équipes associent les professionnels concernés (assistance sociale...) pour organiser le parcours de soins des patients en situation de précarité sociale. • Une assistance sociale a été proposée au patient, en fonction du besoin.		
Patient		
• Pour organiser la sortie, le patient en situation de précarité qui le souhaite est orienté vers les aides sociales adaptées.		

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.3-06 Les liens familiaux, sociaux et scolaires du mineur sont préservés tout au long du séjour

Préserver les liens familiaux, sociaux et scolaires des mineurs tout au long de leur séjour, notamment de longue durée, est une priorité qui ne doit pas être sous-estimée. Rester en contact avec son environnement familial et amical contribue à mieux supporter les soins, à rompre avec l'isolement potentiel. Garantir la continuité pédagogique permet aussi au jeune de poursuivre son apprentissage et le développement de compétences essentielles pour l'avenir. En leur offrant un environnement où ces connexions peuvent s'épanouir, l'établissement leur donne la possibilité, en complément des soins, de grandir sereinement, de se sentir valorisés et de préparer un avenir prometteur. C'est à travers cette approche globale que le développement harmonieux de chaque enfant et adolescent est favorisé.

Enfants et adolescents **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient • Les parents peuvent s'impliquer dans les soins, particulièrement pour les jeunes enfants. • Pour les hospitalisations longues et/ou itératives, des solutions sont proposées aux parents au sein, ou à proximité, de l'établissement pour favoriser leur présence au chevet du mineur.	Patient traceur
Professionnels • Dans les situations cliniques difficiles, la fratrie du mineur peut bénéficier d'accompagnements par du personnel formé. • Pour les hospitalisations longues et/ou itératives, une prise en charge éducative et scolaire adaptée aux besoins est proposée à l'enfant ou à l'adolescent et à ses parents.	Parcours traceur

Pour vous accompagner

Fiche pédagogique « Enfants et adolescents »

Critère 1.3-07 Le patient âgé bénéficie d'un projet de soins qui vise le maintien de son autonomie

Tout patient âgé peut perdre son autonomie dans les activités de base de la vie quotidienne. Cette perte d'autonomie peut être due à plusieurs facteurs intriqués : certains sont liés au patient (sa pathologie et son état de santé avant l'hospitalisation) ; d'autres sont liés aux modalités de soins et à l'environnement hospitalier. Des mesures adaptées tenant compte des besoins, préférences, aptitudes et conditions de vie habituelles doivent être mises en œuvre pour préserver l'autonomie des personnes hospitalisées, y compris les mesures d'aide et d'accompagnement à certains gestes (toilette, alimentation...). Le risque de dépendance iatrogène doit être traité au travers :

- d'une évaluation systématique à l'admission et un suivi tout au long de l'hospitalisation ;
- de la mise en place d'actions de prévention et de traitement précoce des six causes de dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation.

Patient âgé Standard

Éléments d'évaluation

Patient • Les besoins, préférences, aptitudes, capacités, conditions de vie habituelles et le risque de dépendance du patient âgé de plus de 75 ans sont pris en compte pour établir et suivre son projet de soins. • Le patient âgé de plus de 75 ans, ses proches et/ou aidants connaissent le risque de dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation. • Hormis les effets inhérents à sa prise en charge, du point de vue du patient âgé de plus de 75 ans, son autonomie est préservée.	Patient traceur
Professionnels • Les aptitudes, capacités, facteurs de risque de dépendance du patient âgé de plus de 75 ans sont évalués de l'admission à la sortie. • Des mesures de prévention et de traitement précoce des facteurs de risque de dépendance iatrogène de la personne âgée de plus de 75 ans sont mises en œuvre.	

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.3-08 En soins de longue durée, le patient bénéficie d'activités lui permettant de maintenir son autonomie et son lien social

L'unité de soins de longue durée est un lieu de soins et un véritable lieu de vie de la personne. À ce titre, une attention est portée par les professionnels afin de promouvoir la santé physique, mais aussi le bien-être psychologique et social des individus en tenant compte de leur parcours de vie, de leurs besoins et préférences. En soins de longue durée, le patient bénéficie d'activités lui permettant de maintenir son autonomie et son lien social. Ces activités sont conçues pour stimuler l'esprit, encourager les interactions et permettre aux patients de rester actifs dans leur vie quotidienne. Cela contribue non seulement à améliorer leur qualité de vie, mais aussi à leur offrir un sentiment d'identité et de dignité, éléments cruciaux pour leur épanouissement au sein de la communauté.

Soins de longue durée Standard

Éléments d'évaluation

Patient	Patient traceur
• En unité de soins de longue durée, pour maintenir son autonomie, des activités sont proposées chaque semaine au patient. • En unité de soins de longue durée, des activités sont proposées chaque semaine au patient alité.	
Professionnels	
• L'équipe d'unité de soins de longue durée met en place des actions visant à maintenir le lien social et familial. • En unité de soins de longue durée, pour préserver le lien familial, des solutions sont proposées aux proches pour favoriser leur présence au chevet du patient.	

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.3-09 Le patient présentant des troubles psychiques bénéficie d'un projet de soins qui favorise son inclusion sociale

Pour le patient dont l'état de santé le nécessite, son projet de soins intègre des soins de réhabilitation psychosociale pour favoriser son inclusion sociale, son autonomisation et sa qualité de vie (accès à un logement adapté, au monde du travail, à la vie de la cité, aux services publics, aux activités culturelles et sportives, connaissance des groupes d'entraide mutuelle...).

Santé mentale et psychiatrie Standard

Éléments d'évaluation

Patient - Le patient présentant des troubles psychiques a exprimé ses attentes et besoins d'inclusion sociale (accès à un logement adapté, au monde du travail, à la vie de la cité, aux services publics, aux activités culturelles et sportives, connaissance des groupes d'entraide mutuelle...). Professionnels - Pour favoriser l'inclusion sociale du patient présentant des troubles psychiques, le projet de soins intègre un volet d'accompagnement personnalisé qui fixe des objectifs d'inclusion sociale, d'autonomisation et d'amélioration de sa qualité de vie.	Patient traceur
Professionnels - Le projet de soins, coconstruit avec le patient, est orienté grâce à un diagnostic fondé sur la classification internationale en vigueur. - Les partenaires utiles à la mise en œuvre des projets de réhabilitation psychosociale sont identifiés par les équipes. - Des soins de réhabilitation psychosociale sont mis en œuvre afin d'atteindre les objectifs fixés.	Parcours traceur
Gouvernance Les hospitalisations de plus de 3 mois en services de psychiatrie sont suivies à l'aide d'indicateurs (durées de séjour...) afin d'établir un plan d'actions visant à réduire les iatrogénies (notamment pour l'hospitalisation temps plein) et à développer la réhabilitation (notamment pour les structures d'hospitalisation de jour).	Audit système

Pour vous accompagner

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

Critère 1.3-10 Le patient bénéficie de messages de prévention afin d'agir pour sa santé

En matière de santé, la prévention repose pour partie sur la sensibilisation et l'implication de chaque individu. Pour cela, les professionnels de santé développent des actions, adaptées et personnalisées, avec une approche motivationnelle, de nature à renforcer la capacité du patient à agir pour préserver et/ou améliorer son état de santé (tabac, alcool, autres drogues, activité physique, nutrition, hygiène, sexualité, dépistages...). Il lui est proposé une évaluation de son statut vaccinal.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient - Le patient connaît les principaux facteurs de risque liés à sa pathologie et les recommandations adaptées pour préserver son état de santé et réduire ses risques (tabac, alcool, autres drogues, activité physique, nutrition, hygiène, sexualité, dépistages, évaluation de son statut vaccinal...). Professionnel - Les professionnels tracent les facteurs de risque et les actions recommandées et/ou mises en place. - Le patient bénéficie d'actions adaptées pour promouvoir sa santé et réduire ses risques (orientation vers une consultation tabac/alcool, autres drogues, prescription d'activités physiques, nutrition, hygiène, sexualité, dépistages, statut vaccinal...).	Patient traceur
Observations Des messages de santé publique (vaccination, maltraitance, numéro national de prévention du suicide, don d'organe et de tissus...) et de prévention primaire (tabac, alcool, autres drogues, activité physique, nutrition, hygiène, sexualité, dépistages...) récents et adaptés sont disponibles dans les services.	Observation

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.3-11 Avec l'accord du patient, les proches et/ou aidants s'impliquent dans le projet de soins

L'implication des proches, qu'il s'agisse de membres de la famille, d'amis ou de professionnels à domicile, se traduit par une meilleure compréhension des besoins du patient, une continuité des soins et une qualité de vie améliorée. En intégrant ces acteurs dans le projet de soins, on favorise une dynamique de soutien émotionnel et physique, essentielle à la guérison, la réhabilitation et à l'adaptation au quotidien. Le projet de soins construit avec le patient et ses proches permet de définir des objectifs clairs et atteignables, tout en prenant en compte le vécu et les attentes de chacun. Cela nécessite également une communication ouverte et sincère entre tous les acteurs impliqués. En créant un espace où chacun peut exprimer ses préoccupations et ses attentes, on établit un partenariat solide qui contribue à la réussite des parcours de soins.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient • Si le patient en est d'accord, ses proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins (HAD en particulier). Professionnels • En accord avec le patient, dans les situations cliniques difficiles, la présence de ses proches et/ou aidants est facilitée en dehors des heures de visite.	Patient traceur
Professionnels • Dans les situations cliniques difficiles, des réponses sont proposées aux proches et/ou aidants (lit, sanitaires, salle de repas ou de détente...). • Dans les situations cliniques difficiles, des locaux adaptés permettent des échanges avec les proches et/ou aidants dans le respect de l'intimité et de la confidentialité.	Parcours traceur

Pour vous accompagner

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

Critère 1.3-12 Le patient et ses proches et/ou aidants adhèrent aux modalités spécifiques de prise en charge en HAD

Dans le cadre d'une hospitalisation à domicile, une collaboration étroite entre les professionnels de santé, le patient et ses proches permet une compréhension mutuelle des objectifs de soins. Chaque patient, en fonction de sa pathologie et de ses besoins, bénéficie de modalités spécifiques de prise en charge. Ainsi, il est important que le patient et ses proches et/ou aidants adhèrent aux modalités spécifiques de prise en charge en HAD. Cette adhésion favorise non seulement l'efficacité des soins, mais également le bien-être général du patient, en lui permettant de se sentir soutenu et en sécurité dans son environnement familial. Cela nécessite :

- de les informer et de les accompagner spécifiquement (missions et fonctionnement d'une HAD, rôle du médecin coordonnateur);
- d'évaluer régulièrement leur place dans la prise en charge (à la préadmission, lors du suivi et pour la sortie d'HAD);
- de prévoir une organisation pour les aider en cas de besoin, en lien avec les acteurs du territoire.

Hospitalisation à domicile **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient • Un accompagnement social et/ou psychologique et/ou logistique est proposé, en cas de besoin, aux proches et/ou aidants <i>a minima</i> pendant l'hospitalisation. • Le projet d'hospitalisation à domicile est expliqué conjointement au patient et aux proches et/ou aidants afin de recueillir leur adhésion à l'appui de documents d'information. • Le patient et/ou ses proches et/ou aidants savent qui contacter à tout moment, y compris en cas d'urgence vitale. Professionnels • Les professionnels informent et accompagnent le patient dans sa prise en charge en HAD. • Un médecin ou une IDE peut répondre au patient en cas de besoin 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.	Patient traceur
Professionnels • Les numéros d'appel sont consignés dans un document disponible au domicile du patient.	Parcours traceur

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision