

Démarche qualité et gestion des risques : les pilotes de processus

Feuille de route : prise en main du pilotage du processus droits des patients

Objectifs	Actions
Prendre connaissance de la politique droits des patients de l'établissement.	<p>Par exemple : les orientations de cette politique</p> <ul style="list-style-type: none"> → <u>Garantir le respect des droits des patients</u> → <u>Promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance</u> → <u>Promouvoir le droit d'accès à toutes les informations permettant au patient d'être acteur des soins et d'exprimer son consentement éclairé</u> <p><i>Document à consulter</i> : Politique des droits des patients de l'établissement</p>
<p>Faire un état des lieux pour savoir où en est le processus.</p> <p>Au regard de la politique droits des patients : les orientations de la politique sont-elles respectées du début à la fin du séjour du patient à la clinique et sur tous les aspects (lors de l'accueil, pendant la prise en charge par les soignants, pendant le séjour avec autres professionnels, dans la chambre, pendant la restauration, lors des visites, les documents donnés et mis à disposition...)?</p>	<p>Adopter une approche globale et transversale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Croiser le discours des patients et celui des professionnels ; - Regarder le dossier patient ; - S'intéresser aux anciennes évaluations ; - Etc. <p>Réaliser une visite de risques (grille avec items à cocher) pour vérifier que par exemple la confidentialité est bien respectée notamment à l'accueil, pendant les soins, pendant les entretiens avec les professionnels.....</p> <p>Observer les situations (ex : respect de l'intimité du patient).</p> <p>Réaliser des entretiens avec les patients (Patient Traceur) pour notifier leur point de vue et voir ainsi les écarts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entre les déclarations des patients et celles des professionnels - Entre les déclarations des patients et les recommandations <p>Faire une revue du livret d'accueil pour s'assurer de sa conformité.</p> <p>Regarder les dossiers patients (préadmission, admission et dossier patient) pour vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la personne de confiance - la personne à prévenir

	<ul style="list-style-type: none"> - les documents présents dans le dossier (en lien avec les obligations) - les documents signés (prise de connaissance des directives anticipées : on a proposé au patient de rédiger et on lui a donné les informations nécessaires pour la rédaction des directives anticipées ou ce qui doit être tracé même s'il n'en rédige pas...) - <p>Lister tous les EI de l'année antérieure en lien avec le processus.</p> <p>Pour compléter la démarche lecture des anciennes évaluations réalisées par ses prédécesseurs (précédent rapport de certification, EI, ...)</p> <p><u>Documents à consulter</u> : livret d'accueil, dossiers patients, ...</p> <p><u>Méthodologies possibles</u> : patient traceur, visite de risques.</p>
Prendre en compte l'aspect ressources humaines dans l'évaluation	<p>Vérifier les actions de formation et de sensibilisation existantes/prévues</p> <p>Par exemple sur la promotion de la bientraitance, vérifier que les formations et sensibilisations auprès de tous les professionnels aient bien été faites : regarder les feuilles de présence signées et vérifier le plan de formation de l'année en cours. Il faudra aussi s'assurer que les représentants des usagers sont formés.</p>
Vérifier le PAQS	<p>Reprendre le PAQS et lister toutes les actions en lien avec le processus droits des patients.</p> <p>Regarder si cela est cohérent avec les évaluations et éventuellement proposer de rajouter des actions à faire pour améliorer et limiter les écarts entre les actions entreprises et le résultat escompté.</p> <p>Rédiger les actions à envisager, en discuter en COPIL GDR.</p> <p>Si elles ont été ajoutées au PAQSS, en assurer un suivi en COPIL GDR et en CDU.</p> <p><u>Document à consulter</u> : PAQS</p>
Partager la démarche et les résultats en COPIL	Présentation des indicateurs en COPIL GDR (ex : satisfaction ; nombre de réclamations, nombre de plaintes, ...)
Communiquer régulièrement sur mes actions	<p>Notification et partage en COPIL</p> <p>Animation des instances</p>
Gérer la documentation	<p>Mettre à jour les procédures</p> <p>Archiver les procédures qui ne sont plus d'actualité</p> <p>Créer des procédures nouvelles si besoin</p> <p>Communiquer les mises à jour et les nouvelles procédures aux équipes</p>

Mettre en œuvre les instances	CDU 4 fois par an = on reprend les éléments réglementaires (plaintes et réclamations, éloges, satisfaction des patients), El droits des patients + autres indicateurs Avec un ordre du jour envoyé 2 semaines avant
Sensibiliser les collaborateurs à mon processus	Communiquer sur ses actions et les nouveaux outils et s'assurer qu'ils sont disponibles pour les équipes : <ul style="list-style-type: none"> - Formation/sensibilisation - Affiches - Diaporama - Journal interne
Construire la veille informative de mon processus	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter les sites spécialisés - S'abonner aux Newsletters et/ou forum de : l'HAS, Légifrance, FHP, IFEP (Institut français de l'expérience patient) ; pour recevoir les informations sur les sorties de nouveaux textes ou de recommandations.