

 Polyclinique du Pays de Rance	Politique Bienveillance et promotion / mise en œuvre des droits des Patients	Date de création / révision : 14/01/2013 27/02/2017 16/04/2018
Destinataires : Ensemble des intervenants au sein de l'Établissement, Représentants des usagers, Usagers	Code d'identification PO.CDU.13.01.14.01	Pages : Page 1 sur 3

I. Elaboration

Cette politique « Bienveillance et promotion / mise en œuvre des Droits des Patients » est mise en œuvre en lien avec l'analyse des besoins et l'analyse des risques. Une cartographie des risques définit l'ensemble des risques liés à cette thématique. Elle est en lien avec les orientations stratégiques et est intégrée au projet d'Établissement de la Polyclinique. Elle tient également compte des objectifs nationaux et régionaux, des exigences réglementaires, des contrôles des différents organismes, du Projet Régional de Santé et des autorisations accordées à l'Établissement.

La politique prend en compte le respect des droits des patients.

La promotion de la bienveillance

Utiliser le terme de bienveillance oblige en effet les professionnels à garder la mémoire, la trace de la maltraitance. Les notions et situations de bienveillance et de maltraitance dans un établissement de santé ne sont pas toujours aisées à identifier.

Dans un établissement de santé, un patient n'est pas seulement un « malade ». Il est avant tout une personne avec des droits et des devoirs.

Ainsi, la bienveillance, démarche volontariste, situe les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration continue de pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable. La bienveillance est donc à la fois une démarche positive et une mémoire du risque.

- ▶ Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.
- ▶ Elle est un mouvement d'individualisation et de personnalisation permanente de la prestation,
- ▶ Elle est l'interprétation concrète et momentanée d'une série d'exigences et ne peut donc recevoir de définition définitive.
- ▶ Elle se définit dans le croisement et la rencontre des perspectives de toutes les parties en présence.
- L'établissement s'inscrit dans une démarche de promotion de la bienveillance dans le cadre d'une dynamique générale qui intègre deux orientations : ne pas se contenter d'éviter la maltraitance, mais faire évoluer les pratiques vers une meilleure prise en compte des besoins et des attentes des personnes accueillies dans l'établissement.
L'Éthique, la Dignité, la Confidentialité en font partie intégrante.

La politique développée par l'établissement s'appuiera sur trois notions, en **rendant le patient acteur de sa prise en charge** :

- ▶ a) *la communication,*
- ▶ b) *la sollicitude,*
- ▶ c) *la reconnaissance.*

La communication

- ▶ *Il s'agit d'avoir conscience et d'exprimer ses propres besoins, ce qui facilite également la compréhension des besoins de l'autre et rendre le patient acteur de sa prise en charge,*
- ▶ *Il s'agit de savoir formuler une demande, indiquer à l'autre quelles actions concrètes peuvent contribuer à son bien être.*

La sollicitude, l'empathie

- ▶ *Il s'agit d'observer les faits en évitant les jugements de valeur,*
- ▶ *Il s'agit d'adopter une attitude permettant d'établir un équilibre plutôt que d'accentuer le déséquilibre,*
- ▶ *Il s'agit de respect et de dignité,*
- ▶ *Il s'agit de reconnaître ses propres sentiments, ce qui permet à l'interlocuteur de trouver plus facilement un espace pour exprimer les siens,*

La reconnaissance

- ▶ *Il s'agit d'une attention affective, un accès égal aux droits et à l'estime sociale.*

II. Références réglementaires

Le droit des patients découle de :

 Polyclinique du Pays de Rance	Politique Bienveillance et promotion / mise en œuvre des droits des Patients	Date de création / révision : 14/01/2013 27/02/2017 16/04/2018
Destinataires : Ensemble des intervenants au sein de l'Établissement, Représentants des usagers, Usagers	Code d'identification PO.CDU.13.01.14.01	Pages : Page 2 sur 3

- La charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et des droits humains universels fondatrice de la démocratie politique, et par extension de la démocratie sanitaire
- La charte du patient hospitalisé du 6 mai 1995 qui incarne l'avènement d'un « patient-citoyen » acteur à part entière du système de soins.
- La Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Ils sont assortis de devoirs et de responsabilités dont le respect par les patients est de nature à garantir notre système de santé et les principes sur lesquels il repose. Ces devoirs participent à une relation équilibrée et efficiente entre les professionnels et les patients « acteurs de leurs soins »

Au-delà du cadre général, l'Établissement considère la satisfaction du patient et de son entourage comme un droit légitime des patients et de leur entourage.

Développement de la politique au sein de l'Établissement via :

- ✚ Un engagement de la Direction (orientations stratégiques, projet d'Établissement, participation aux CDU)
- ✚ Les Membres du Comité des Usagers (CDU) développent cette politique via un biais d'affichage : « promotion de la bienveillance ».
- ✚ Existence d'une procédure « déclaration d'un cas de maltraitance »
- ✚ Sensibilisation de l'ensemble des personnels lors des réunions de service
- ✚ Reconnaissance des responsables de services auprès des équipes
- ✚ Sensibilisation des praticiens et validation de la politique lors de la CME

III. Evaluation de la politique 2017

Objectifs	Actions	Pilotes	Indicateurs de suivi	Objectifs atteints
Répondre à la législation portant sur les droits des patients et sur leur information lors de la réalisation d'un acte ou d'un geste	Sensibiliser les personnels soignants à l'information du patient lors d'un soin Paramétrer sur le DPI une traçabilité de l'information du patient lors de la réalisation d'un soin ou d'un acte	LANGEVIN HELLARD	Evaluer le bon remplissage de la traçabilité de l'information lorsqu'un soin est prescrit	Oui Oui (92% - seuil à >75%)
Respecter et améliorer les bonnes pratiques de la contention physique du patient et sécuriser la prise en charge du patient	Former le personnel sur la pose de la contention Mesurer les améliorations	BONNAMY LANGEVIN	EPP - Etape 5	Oui Seuil à 75% - indicateur à 81%
Assurer la confidentialité des informations concernant l'état de santé du patient	Sensibiliser les personnels à baisser leurs écrans d'ordinateur ou de quitter le dossier patient Mettre en place un groupe de travail permettant créer une affiche de sensibilisation sur la confidentialité Valider l'affichage sur la sensibilisation	LE BERRE LANGEVIN CDU	Auditer les écrans fermés	Non – indicateur à 75% Seuil à >90%
Savoir communiquer avec les patients et / les familles agressives afin d'améliorer les relations et l'accompagnement du patient et de son entourage	Mener des actions de formation sur la communication thérapeutique	LANGEVIN	% de personnels formés	Indicateur atteint, mais pas suffisant – nouvelle action

 Polyclinique du Pays de Rance	Politique Bientraitance et promotion / mise en œuvre des droits des Patients	Date de création / révision : 14/01/2013 27/02/2017 16/04/2018
Destinataires : Ensemble des intervenants au sein de l'Etablissement, Représentants des usagers, Usagers	Code d'identification PO.CDU.13.01.14.01	Pages : Page 3 sur 3

IV. Objectifs 2018

Objectifs	Actions	Pilotes	Indicateurs de suivi	
Assurer la confidentialité des informations concernant l'état de santé du patient	Sensibiliser les personnels à baisser leurs écrans d'ordinateur ou de quitter le dossier patient	LE BERRE	Auditer les écrans fermés	Seuil à >90%
Savoir communiquer avec les patients et / les familles agressives afin d'améliorer les relations et l'accompagnement du patient et de son entourage	Lister les médecins et paramédicaux utilisant l'hypnose	LANGEVIN	Annuel : évolution du Nombre d'interventions	↗
S'assurer que le patient prenne connaissance de ses droits	Revoir le mode opératoire de remise du livret d'accueil et des éléments y attachés	LE BERRE	Patient traceur - % de non-conformité	100%
S'assurer que les personnels connaissent le rôle de la personne de confiance	Sensibiliser les personnels à la personne de confiance	LE BERRE	% de personnels sensibilisés	>85%
Assurer le respect de la liberté d'aller et venir	Sensibiliser les praticiens sur les prescriptions	LANGEVIN	EPP suite % de non conformités	< 10%

V. Communication

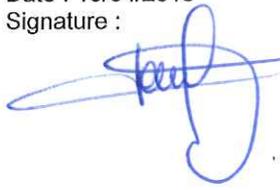
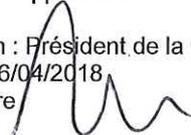
La politique est communiquée via le site internet de l'Etablissement et sur blue médi. Elle a également été validée par la CME et transmise aux praticiens.

VI. Suivi et évaluation de la politique

Grace aux indicateurs, si les objectifs sont atteints, de nouveaux objectifs seront donc définis avec mise en place d'actions.

Pour ceux non atteints, de nouvelles actions sont mises en œuvre.

Dans les deux cas, la politique est réécrite et présentée à la CDU, à la CME et au Copil Qualité / Gestion des Risques et Vigilances.

<p>Rédaction :</p> <p>Fonction : RAQ Date : 16/04/2018 Signature : </p> <p>Fonction : Direction Date : 16/04/2018 Signature : </p>	<p>Relecture et / ou avis consultatifs</p> <p>Fonction : Directrice des soins Date : 16/04/2018 Signature : </p>	<p>Validation Qualité</p> <p>Fonction : RAQ/ GDR Date : 16/04/2018 Signature : </p>	<p>Approbation :</p> <p>Fonction : Président de la CDU Date : 16/04/2018 Signature : </p> <p>Fonction : Vice - Présidente de la CDU Date : 16/04/2018 Signature : </p> <p>Représentant des Usagers : Date : 16/04/2018 Signature : </p>
---	---	--	--