

Association Réseau Bas-Normand Santé Qualité

ATELIER : DROITS ET INFORMATION DU PATIENT

L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE SEJOUR

PLAN

- **Les obligations**
- **Les conditions de séjour**
- **L'information sur les conditions du séjour au CHU de CAEN**
 - 1 - Moyens mis à la disposition des personnes soignées**
 - 2 - Moyens mis à la disposition des professionnels**
- **L'état des lieux réalisé dans le cadre de la démarche accréditation**
- **Les contraintes et les limites des moyens mis en place**
- **Les pistes de travail à élaborer**

L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE SEJOUR

❖ LES OBLIGATIONS :

- La charte du patient hospitalisé
- La loi du 4 mars 2002

-

❖ LES CONDITIONS DE SEJOUR

1- La prise en charge administrative :

- Frais de séjour
- Forfait journalier
- Frais de transport
- Frais accompagnants

❖ LES CONDITIONS DE SEJOUR

2 – L'accueil

- La présentation de l'équipe
- L'identification des soignants
- L'organisation de l'entrée
- L'organisation des soins
- Le recueil de données

❖ LES CONDITIONS DE SEJOUR

3 – Les prestations

- La chambre
- Les repas
- Les communications téléphoniques et le courrier
- Les visites et les accompagnants
- Le culte
- Les loisirs

❖ L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE SEJOUR

1 – Moyens mis à la disposition des personnes soignées

- Le site web (créé en 2004)
- Le livret accueil actualisé tous les 6 mois
- Des livrets spécifiques à certaines unités
- Des plaquettes de présentation
- Des règlements intérieurs
- Affichage de documents dans le service ou
la chambre

❖ L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE SEJOUR

2 – Moyens mis à la disposition du professionnel

- Les textes
- L'intranet
- La formation : l'accueil, la communication
les nouveaux textes et
décrets
- Le journal interne



L'ETAT DES LIEUX LORS DE LA DEMARCHE ACCREDITATION

1 – Différentes méthodes d'évaluation de la satisfaction des usagers

- Un Questionnaire de satisfaction
- Une Enquête auprès des 2500 patients
- 2 audits sur le respect des droits
- Un mémoire DESS
- L'entretien avec les représentants des usagers



L'ETAT DES LIEUX LORS DE LA DEMARCHE ACCREDITATION

1 – *Auprès des professionnels*

- Elaboration d'un questionnaire diffusé à l'ensemble des services
- Retour à 100 % avec réponse en équipe pluridisciplinaire

❖ LES CONTRAINTES ET LES LIMITES DES OUTILS EN PLACE

- La communication

- . *Outils en place*
- . *Prise de connaissance inégale*
- . *Peu d'accompagnement dans leur diffusion*
- . *Non connaissance de l'ensemble des démarches en cours*

❖ LES CONTRAINTES ET LES LIMITES DES OUTILS EN PLACE

- *Le questionnaire de satisfaction*

- . Taux de retour bas
- . Adapté à tous les services ?
- . Adapté à la durée d'hospitalisation ?
- . Trop subjectif
- . Représentativité non fiable

-

❖ LES CONTRAINTES ET LES LIMITES DES OUTILS EN PLACE

- L'enquête

- . Choix de la date après la fin de l'hospitalisation
- . Pas toujours accessible à tous

❖ LES PISTES DE TRAVAIL A ELABORER

- Les livrets d'accueil spécifiques et leurs modalités d'accompagnement
- L'étude de nouvelles modalités pour mesurer la satisfaction des usagers
- La responsabilité des professionnels dans la mise en place de projets de service.

❖ LES PISTES DE TRAVAIL A ELABORER

- La mise en place du nouveau système d'information hospitalier (SIH)
- Le vademecum institutionnel pour les professionnels

CONCLUSION :

LA CELLULE QUALITE