



La participation des patients à la vie des cliniques

Jean-François BABIN – Directeur Clinique Sud Vendée

Rentrée de l'innovation mutualiste
19 septembre 2019



GRUPE MUTUALISTE




Historique



Dortoir de l'hôpital de Pont-Sainte-Maxence, extrait du budget présenté par l'établissement à la Direction départementale de l'action sanitaire et sociale (DDASS), 1975.

1945 - 1975: le patient « objet de soins »

Historique

- **Jun 1958 : 1ère circulaire relative à l'humanisation des hôpitaux**
 - Visite des familles, présence d'un proche, horaires,...
 - **1974 : 1ère charte du patient hospitalisé**
 - Respect de la dignité et de la personnalité du patient
- 

Historique

Une mobilisation inédite des malades et des associations qui veulent que leurs droits soient reconnus



1985



1991

Historique

- **1995 : mise à jour de la charte**
- Transmission du dossier au médecin traitant
- **Ordonnances d'Avril 1996 : Elles posent les fondements de la représentation des usagers actuelle**
- Questionnaire de satisfaction, commission de conciliation

Historique

La loi Kouchner de 2002

- Trois règles importantes ressortent de l'ouvrage
 - La déclaration obligatoire
 - Le recueil d'informations
 - La reconnaissance d'un titre de réparation pour les victimes.
- Quelques années plus tard, la loi est considérée comme un succès



2002: la reconnaissance des droits des patients

Historique

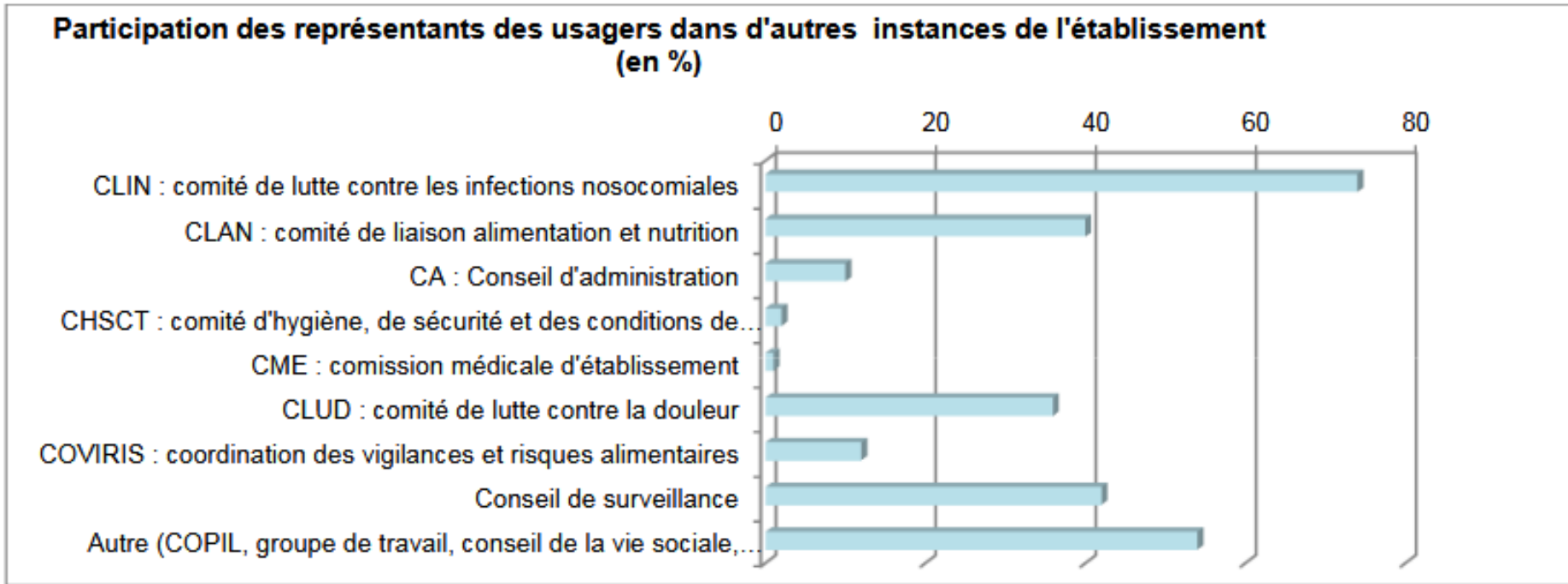
- **Loi du 4 mars 2002 :**
 - Toute personne a le droit d'être informé sur son état de santé
 - Transmission du dossier médical sans intermédiaire médical
 - Consentement éclairé avec délai de réflexion
 - Création de la CRUQPC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge)
- **2006 : charte de la personne hospitalisée (toujours en vigueur)**
 - Formation pour les personnels, saisine CRUQPEC

Historique

- **2009, loi HPST :**
 - Rapport annuel de la CRUQPEC
- **2016, loi de modernisation du système de Santé :**
 - CRUQPEC devient Commission Des Usagers (EIG, présidence, associée à l'organisation des parcours de soins, le projet « usagers »,..)

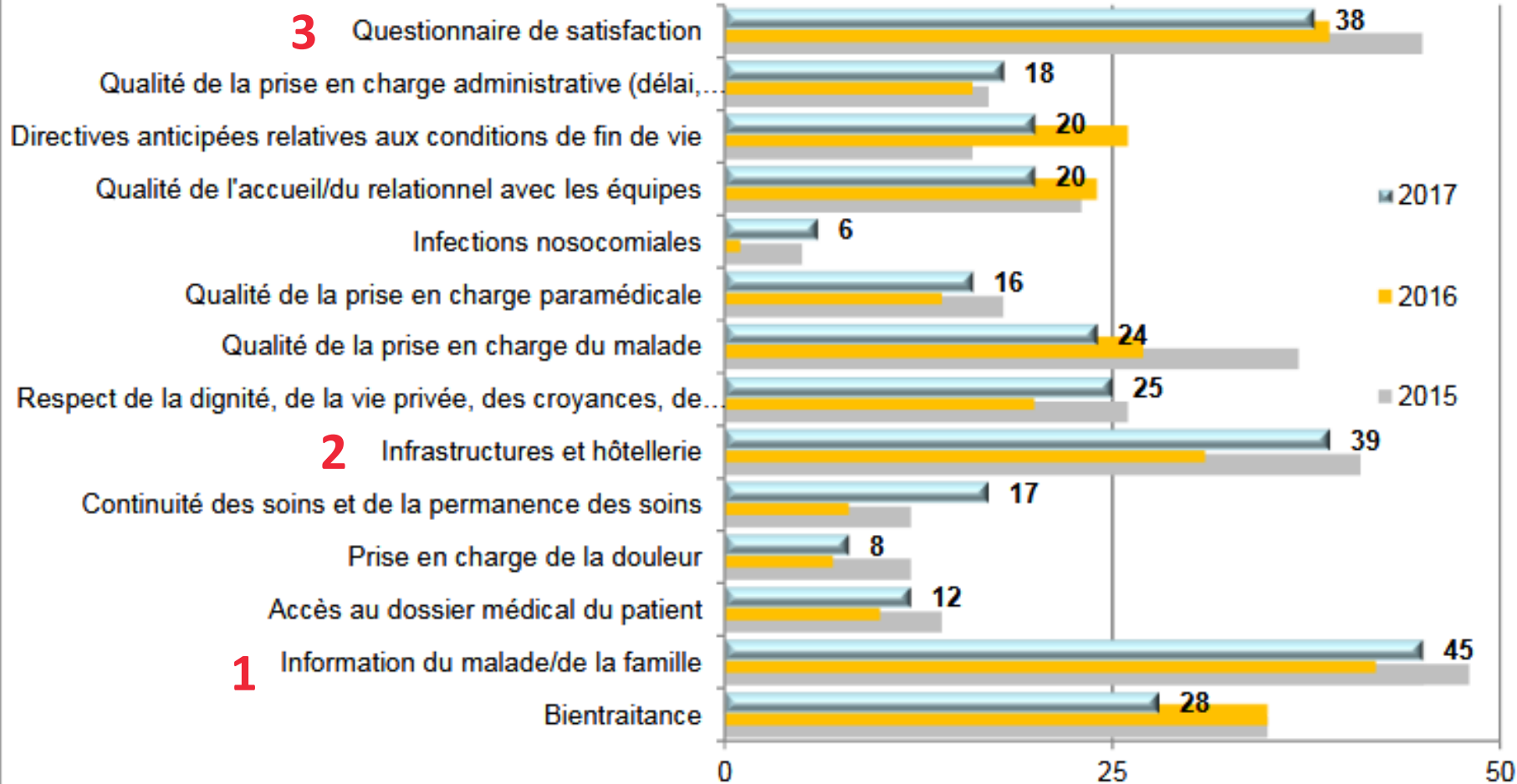
Participation aux instances

- Une participation à géométrie variable (PDL 2017)



Avis en Commission des Usagers

Thèmes des recommandations formulées par les CDU en 2017



Une participation active

- **Etude des questionnaires de satisfaction**

- Taux de retour à la Clinique Sud Vendée : + de 50%

- **Evaluation des parcours**

- Patient 3D, parcours urgences - chirurgie

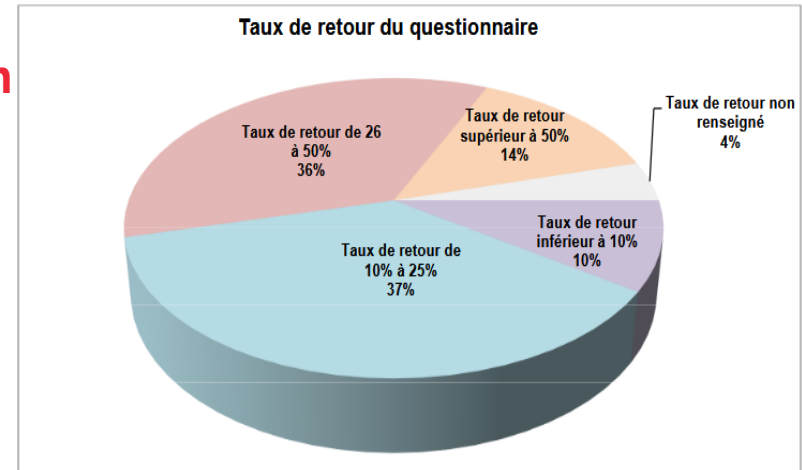
- **Information des patients :**

- Validation des supports, participation à la semaine sécurité du patient

- **Enquête au lit du patient**

- Qualité restauration, information, qualité de l'accueil (standard téléphonique)

- **Formation Usagers**



Patient 3D

- **Debout, Digne et Détendu en chirurgie ambulatoire**
- **Projet mené avec les représentants des usagers**
- Information des patients
- Sélection de la tenue de bloc
- Enquête de satisfaction directement auprès des patients
- **Généralisation à l'ensemble des services**



« Je ne me sentais pas malade »

« On a pu discuter »

« J'étais plus rassurée »