CRRF SAINT-GOBAIN Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle J. FICHEUX		**Réf** : *DRU_RI_0001*
	Politique droit des patients	**Version : A** **Page 1/ 6** **Date d'application :** 21/06/2022

Thématique	DRU (Droits des Patients)
Objet de la rédaction	Politique de droit des patients
Diffusion	UNITE DE SOINS ☐ PLATEAU TECHNIQUE ☐ DIRECTION ☐ CRRF ☒ UNITE MEDICALE ☐ COPIL QGR ☐ RADIOLOGIE ☐ PHARMACIE ☐
Accessibilité	Intranet, onglet droits des patients
Professionnels concernés	Les professionnels Les usagers
Références	La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de soins La loi du 26 janvier 2016 relative de modernisation de notre système de santé La charte du patient hospitalisé La charte Romain Jacob

Auteur	Nom et prénom	Fonctions	Date	Signature
Rédacteur	LIEDORP Agnès LALYS Isabelle	Consultante Qualité FF Directrice des Soins	02/05/2022	signé
Vérificateur	NOUVIAN Aurore LALYS Isabelle	Animatrice Qualité FF Directrice des Soins	09/06/2022	signé
Approbateur	DUPAIN Julien PERROT Jean LALYS Isabelle	Directeur par intérim Président de la CDU FF Directrice des Soins	21/06/2022	signé

Validée en COPIL du 8 juin 2022

Documents associés :

SOMMAIRE :

1 Les engagements 3
2 Rôles et responsabilités 4
2.1 La Commission Des Usagers 4
2.2 Les acteurs 5
2.3 Les référents 5
3 L'organisation 5

Depuis de nombreuses années, le CRRF J. FICHEUX de SAINT-GOBAIN s'engage dans une politique de respect et de promotion des droits des patients et plus généralement des usagers dans l'ensemble de ses prises en charge au regard des dispositifs légaux et réglementaires et notamment de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
Cette politique s'inscrit dans le projet médical, le projet de soins et dans la politique qualité.
C'est un des fondements des pratiques des professionnels et il s'agit d'une préoccupation constante dans l'établissement.

Aujourd'hui par la formalisation de cette politique, la gouvernance réaffirme son engagement concernant les droits des patients et intègre les obligations réglementaires en matière d'accès à l'information sur les droits, le respect de la dignité, de la confidentialité et de la liberté d'aller et venir. Elle a pour finalité la mise en œuvre d'une démarche globale visant à garantir le respect des droits des patients, dimension essentielle de la qualité, de la sécurité des soins et de « bientraitance » à laquelle se soumettent tous les professionnels de l'établissement.
Enfin, cette politique rappelle le rôle primordial des associations des usagers reconnus au plan national, par la participation de ses représentants à la Commission Des Usagers (CDU).

1 Les engagements

Le CRRF garantit à chaque patient accueilli le respect de ses droits, tels qu'ils sont affirmés par les lois notamment :

- L'accès à l'information, l'information sur les droits et sur les soins.
- L'expression de la volonté du patient et son implication dans sa prise en charge
- Le respect de la dignité, le droit à soulager la douleur, le droit aux soins de fin de vie et soins palliatifs
- Le respect de la confidentialité et du secret professionnel
- Le respect des données personnelles
- Le respect de la liberté d'aller et venir
- Le respect de la laïcité
- La sécurité des soins
- La sécurité des patients : l'identito-vigilance
- Le « prendre soin » : la bientraitance et l'éthique
- La préparation de la sortie adaptée et personnalisée
- L'information et la démarche en cas de dommage lié aux soins, le droit d'exprimer ses griefs et la gestion des plaintes

- Le droit d'accéder à son dossier médical
- La participation des représentants des usagers au sein de l'établissement
- L'évaluation de la satisfaction des patients, la prise en compte de leur expérience intégrées à la démarche d'amélioration continue de l'établissement.

2 Rôles et responsabilités

2.1 La Commission Des Usagers

Sa composition est fixée :

- Un Président représentant des usagers
- Un Vice-Président
- Un Médiateur médical titulaire et son suppléant
- Un Médiateur non médical titulaire et son suppléant
- Deux Représentants des usagers titulaires et leurs suppléants
- Le Président du Conseil de Surveillance
- Le représentant légal de l'établissement
- La Responsable Qualité & Gestion des Risques
- Le président de la Commission Médicale d'Etablissement
- Le représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques et son suppléant
- Un représentant du personnel désigné par le Comité Technique d'Etablissement et son suppléant

Des membres y assistent avec voix consultative :

- Le directeur des soins
- Le responsable des ressources humaines ou le responsable des affaires générales

La CDU se réunit 4 fois par an, un rapport annuel est établi.

Les actions d'amélioration proposées par la CDU sont inscrites au PAQSS institutionnel

2.2 Les acteurs

De nombreux acteurs protègent et garantissent les droits du patient :

- L'ensemble des Professionnels du CRRF
- Le groupe EPP « Evaluation de l'organisation de la préparation de la sortie et du retour à domicile »
- La CDU
- Les Associations représentatives des bénévoles : FNATH
- Le groupe éthique
- Le COVIRIS dans la dimension du signalement des EI liés aux droits des patients

2.3 Les référents

- Douleur
- Laïcité
- DPO
- Bientraitance
- Hygiène
- Pharmacie – circuit du médicament
- Qualité - coordonnateur de la gestion des risques

3 L'organisation

Le CRRF met en œuvre la Politique des droits des patients :

- En formant les Professionnels de santé au respect des droits
- En partageant avec les professionnels au travers d'une charte éthique formalisée et diffusé
- En impliquant les représentants des usagers dans les projets et groupe de travail liés aux droits des patients
- En actualisant et diffusant le livret d'accueil aux patients
- En assurant une veille règlementaire sur les textes de lois et règlements en matière de droits de la personne
- En communicant sur les droits des patients auprès des professionnels : diffusion et appropriation des recommandations de bonnes pratiques et d'outils
- En évaluant la satisfaction du patient par le biais d'un questionnaire, entretien (patient traceur) et par la mise en place d'e-satis

- En identifiant les risques liés au non-respect des droits et en mettant en œuvre un plan d'action d'amélioration
- En mettant en œuvre la procédure en cas de dommage lié aux soins
- En évaluant de façon périodique le respect des droits par les indicateurs nationaux (IQSS Qualité de la lettre à la sortie ; e-Satis.) et des indicateurs propres au CRRF