

| | | |
|------------------------------|--|----------------------------------|
| H.I.A. R. PICQUE BORDEAUX | Manuel qualité - Politiques - Stratégie | QUA/POS 0005 Version : 02 |
| CQGR | Politique droits des patients - HIARP | Date application : 20/09/2018 |
| | | Page 1 sur 1 |

| Version antérieure | Nature de la modification |
|---|---------------------------------|
| QUA/POS 0005 - 01 - Politique droits des patients - HIARP | validation le 19/09/2018 en CDU |

| Rédaction | Validation | Approbation |
|---|--|--|
| Fonction : Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins Nom : Dominique LE MER Signé le : 19/09/2018 17:24:43 | Fonction : Adjoint au Médecin Chef Nom : Veronique GARDET Signé le : 19/09/2018 17:31:47 | Fonction : Coordonnateur Général des Soins, Médecin chef Nom : Philippe DUREL, Fabrice MONCADE Signé le : 20/09/2018 08:06:24, 19/09/2018 19:47:14 |

La direction et les professionnels de l'Hôpital d'Instruction des Armées Robert PICQUÉ sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Avec la participation de la Commission des Usagers et sous l'impulsion de la Cellule qualité et gestion des risques, l'HIA R Piqué place le patient au centre de ses préoccupations et s'engage à mettre en œuvre toutes les actions promouvant le respect de ses droits.

La politique des droits des patients s'articule autour de 6 axes :

- Respecter :
 - la dignité et l'intimité du patient,
 - la confidentialité des informations relatives au patient,
 - les libertés individuelles,
 - la gestion des mesures de restriction de liberté (contention ; isolement septique ...),
 - les souhaits du patient : recueillir la désignation de la personne de confiance ainsi que l'existence de directives anticipées selon la réglementation en vigueur.
- Impliquer les professionnels dans le respect des droits du patient par des actions d'information de formation et les soutenir dans leur mission grâce à l'espace de réflexion éthique et le recours aux professionnels compétents, notamment pour la prise en charge de la douleur.
- **Inform**er les patients et leur entourage sur leurs droits et leurs devoirs dans le livret d'accueil, la charte de bientraitance, la charte de la personne hospitalisée, la charte de la laïcité et divers documents d'information (plaquettes, affichage) et les règlements intérieurs.
- Organiser **l'information** du patient sur son état de santé et les soins proposés, rechercher son consentement et sa participation, l'informer en cas de dommage lié aux soins.
- Promouvoir l'expression des patients afin de recenser leur avis sur leur prise en charge à travers les questionnaires et les enquêtes de satisfaction, le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations, dans le but de mettre en place des actions d'amélioration.
- Impliquer les représentants des usagers au sein de la Commission des usagers et dans les différentes instances telles que le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur), le CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins) ou le CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition).