Droit des patients : Info ou Intox ?

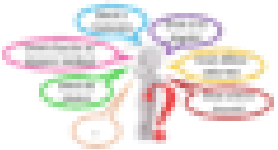
Céline MOON BREYSSE [1], Bernadette VERSCHEUDE [1], Claire HELLY [2], Jean-Pierre LE BAS [3], Aurélie MARFISI-DUBOST [1]

1 - Service qualité et gestion des risques
2 - Représentants des usagers
3 - Présidente du CME

CONTEXTE

A l'occasion de la journée sur les droits des patients, l'établissement s'est mobilisé pour mettre en place un atelier ludique à destination des professionnels et des usagers.

Les professionnels de santé sont en charge de faire respecter les droits des patients mais finalement, les patients sont-ils bien informés de ces droits?



OBJECTIF

Renforcer les connaissances sur les droits des usagers

Sensibiliser les usagers à l'expression de leurs droits

Echanger entre usagers et avec les professionnels sur les droits des usagers

Mettre en contact les usagers, les représentants des usagers et les professionnels

METHODE

Timbres d'animation : Un représentant des usagers – un cadre de santé – un membre du service qualité et gestion des risques
Lieu d'animation : Le cafétéria de l'établissement
Durée de l'animation : 1 après-midi durant 1 semaine

- Des solutions prêtes par France Assos Santé étaient exposés afin d'illustrer les différents droits :

- Chaque jour, un jeu sous la forme Info/Intox était proposé par le Service d'animation.

Perspectives sur les droits des patients

Document synthétique reprenant les questions et les réponses mises aux participants et de nombreux dépliants thématiques proposés par France Assos Santé étaient en libre service pour complétes l'information.

Un questionnaire de satisfaction a été transmis à chaque participant.

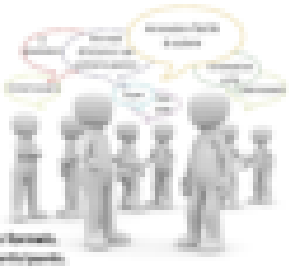
RESULTATS - DISCUSSION

Nombre de participants : 40

- 100% ont apprécié l'animation
- 50% sentiment d'être mieux informés depuis
- 95% souhaitement participer à d'autres animations organisées par l'hôpital

- Faciliter les échanges entre les professionnels, les usagers et leurs représentants
- Lever certaines idées reçues
- Partage d'expérience entre les usagers
- Démarche soutenue

Quelques enfants des participants :



Le jeu permet de lever les inhibitions et est propice à des échanges moins formels.
Cette animation originale a rencontré un franc succès auprès de tous les participants.

CONCLUSION

Les droits du patient sont au centre d'une relation équilibrée et confiante entre les usagers et les soignants.

Le pouvoir européenne permet d'avoir le retentissement nécessaire pour affirmer ces droits et rappeler ainsi les obligations de l'établissement à les garantir.