

Certification des établissements de santé - HAS



FICHE MEMO CRITERE IMPERATIF



Critère 1.2-01

Le patient bénéficie du respect de sa dignité et de son intimité

Cette fiche a été élaborée par la FORAP et construite sur la base des éléments du **manual de certification version V2024** et de la fiche pédagogique « Evaluation du respect des droits des patients » d'octobre 2023.

Elle a pour objectifs de :

- **Faciliter l'appropriation des attendus des éléments d'évaluation du critère impératif** relatif au respect de la dignité et de l'intimité du patient
- **Présenter une vision globale des attendus** du manuel de certification **concernant le respect de sa dignité et de son intimité** en analysant les attendus des critères associés.

Elle s'adresse aux professionnels en charge de cette thématique au sein de l'établissement (réfèrent droits des patients, CDU,...), aux professionnels en charge du pilotage de la démarche de certification.

Que trouve-t-on dans cette fiche ?

- En préambule : le critère impératif et la liste des critères identifiés par la FORAP pouvant être en lien avec la thématique
- Le critère impératif : les objectifs et les attendus du critère, les éléments d'évaluation, complétés par le **regard de la FORAP***
- Des annexes : des références bibliographiques et les outils développés par la FORAP sur cette thématique.

*Le « regard porté par la FORAP » sur les différents éléments d'évaluation s'appuie sur l'expertise des professionnels des structures régionales d'appui et ne présente pas de caractère exhaustif ni opposable. Cette fiche fera l'objet d'actualisation le cas échéant.

Liste des critères en lien avec le critère impératif

La dignité est un droit fondamental et large, qui implique une attitude générale devant être adoptée par l'ensemble des professionnels de santé et ce, de l'accueil du patient au sein de l'hôpital jusqu'à sa sortie.

De ce fait, un grand nombre de critères contribue au respect de la dignité des patients :

- **Critère 1.1-01** : Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur son état de santé, les hypothèses et confirmations diagnostiques
- **Critère 1.1-03** : Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités
- **Critère 1.1-05** : Le patient bénéficie de messages renforçant sa capacité à agir pour sa santé
- **Critère 1.1-06** : Le patient bénéficie d'actions pour devenir acteur de sa prise en charge
- **Critère 1.1-14** : Le patient est informé de façon adaptée sur son droit à rédiger ses directives anticipées
- **Critère 1.1-15** : Le patient a la possibilité, en situation de fin de vie, de faire valoir au plus tôt sa décision d'accéder aux soins palliatifs
- **Critère 1.1-16** : Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles qui peuvent l'accompagner et sur les aides techniques et humaines adaptées à ses besoins nécessaires pour son retour à domicile
- **Critère 1.2-03** : Le patient vivant avec un handicap bénéficie du maintien de son autonomie tout au long de son séjour
- **Critère 1.2-04** : Le patient âgé dépendant bénéficie du maintien de son autonomie tout au long de son séjour
- **Critère 1.2-06** : Le recours à la contention mécanique relève d'une décision médicale
- **Critère 1.2-07** : Le patient reçoit une aide pour ses besoins élémentaires, même en situation de tension d'activité
- **Critère 1.4-04** : En soins de longue durée, le patient bénéficie d'activités lui permettant de maintenir son autonomie et son lien social
- **Critère 2.1-05** : La pertinence du recours à des mesures restrictives de liberté (limitation des contacts, des visites, retrait d'effets personnels, isolement) est argumentée et réévaluée
- **Critère 3.2-04** : L'établissement veille à la bienveillance
- **Critère 3.2-06** : L'établissement lutte contre la maltraitance en son sein
- **Critère 3.2-07** : L'établissement assure l'accessibilité de ses locaux aux personnes vivant avec un handicap

1. LE CRITERE IMPERATIF

<p>CRITERE 1.2-01</p>	<p>Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité</p>
<p>Chapitre 1 Objectif 2</p>	<p>Le patient Le patient est respecté</p>
	<p>❖ Objectif et attendus du critère dans le manuel de certification</p> <p>L'établissement met en place des mesures qui visent à garantir, en toute circonstance, le respect de l'intimité et de la dignité du patient, particulièrement dans les situations des chambres à plusieurs lits, d'attente dans les couloirs, de contention, etc.</p> <p>Le patient est traité avec égards et ne souffre pas de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels.</p> <p>Il convient d'être très vigilant pour éviter l'infantilisation des personnes lors des soins prodigués. Les professionnels y seront particulièrement attentifs si le patient vit avec un handicap, ou s'il s'agit d'une personne âgée vulnérable</p> <p>❖ Ce critère impératif est rattaché à l'objectif « le patient est respecté ». Cet objectif est en lien avec les droits garantis aux patients par les textes législatifs et synthétisés dans la charte de la personne hospitalisée.</p> <p>Le patient bénéficie de droits garantis par les textes législatifs et synthétisés par la charte de la personne hospitalisée. Parmi ces droits figure l'obligation de respect de la personne hospitalisée. Cette obligation couvre différents registres : respect de l'intégrité de la personne, de sa vie privée, de la confidentialité des informations la concernant, de ses croyances et convictions, de sa liberté d'aller et venir.</p> <p>L'établissement se doit par toute disposition appropriée de garantir le respect du patient en toute circonstance.</p>

Analyse des éléments d'évaluation

Critère 1.2-01	Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité	Méthode
Élément d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Du point de vue du patient, les conditions d'accueil et de prise en charge ont respecté sa dignité et son intimité (exemples : portes fermées, sanitaires en nombre suffisant, hygiène des locaux, état des chambres, ...). • Du point de vue du patient, les professionnels respectent sa dignité et son intimité. • Les équipements et les locaux garantissent la dignité des patients. • Les pratiques garantissent la dignité des patients. 	<p>Patient traceur Entretien patient</p> <p>Observation</p>
<p>Regard de la</p>	<p>Le respect de la dignité et de l'intimité des patients sont des éléments importants de la bientraitance des patients, qui se caractérise par un ensemble de comportements et de pratiques respectueuses de la part des professionnels et la recherche d'un environnement adapté.</p> <p>La dignité est une valeur souvent mal identifiée par les professionnels qui la perçoivent comme quelque chose que l'on peut perdre ou faire perdre au patient. Dans les circonstances où elle n'est pas respectée, la dignité n'est jamais perdue mais peut être malmenée. La respecter dans les actes de soins est une obligation.</p> <p>La dignité est fortement liée au respect, à la reconnaissance, l'estime de soi et la possibilité de faire des choix.</p> <p>La dignité fait partie des droits fondamentaux, c'est le droit de chaque personne d'être traité avec égards. Cela fait ainsi écho à l'intégrité de la personne, à son intimité, à la réponse à ses besoins élémentaires et à la sécurité des biens et des personnes.</p> <p>Ce droit regroupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la qualité de la prise en charge avec des conditions d'accueil et d'hospitalisation respectueuses de la personne elle-même et de ses droits - le respect de l'intimité de la personne à toutes les étapes de sa prise en charge <p>De manière concrète, le respect de la dignité et de l'intimité du patient sera évalué lors des entretiens avec les patients au cours des patients traceurs ainsi que lors des observations qui seront réalisées de manière systématique lors des patients traceurs, des parcours traceurs et des traceurs ciblés.</p>	

Un regard particulier sera porté sur :

- **L'équipement individuel des chambres** (cabinet de toilette ou douche, WC...), des **locaux sanitaires communs** en et leur propreté.

Nous attirons votre vigilance sur quelques situations pouvant être observées dans des établissements :

- Les chambres sans douches ni WC ou un nombre de douches et de toilettes insuffisant pour le nombre de chambres dans le service
- Les chambres individuelles accueillant 2 patients en cas de suractivité engendrant ainsi des problèmes de confort par manque d'équipements individuels (table, fauteuil, rangement), des difficultés de bionettoyage des locaux
- L'absence de paravents dans des chambres doubles ou triples
- L'absence de rideau de confidentialité dans des salles de monitoring des femmes enceintes alors qu'il y a plusieurs places
- Les portes de chambres disposant de hublots dont les rideaux ne sont manipulables que de l'extérieur de la chambre
- Les chambres dont les portes vitrées sans occultant donnent sur le couloir ou les chambres dont les fenêtres non floutées donnent sur un autre bâtiment
- ...

- **La tenue du patient** qui doit permettre le respect de sa dignité et de son intimité, notamment dans les zones de circulation et d'attente

A titre d'exemple, nous attirons votre attention sur quelques situations pouvant être observées dans des établissements :

- L'attente des patients en tenue de bloc dans une pièce commune exigüe
- Des tenues de bloc de taille inadaptée ne permettant pas de respecter l'intimité des patients

- **Les pratiques** qui permettent **le respect de l'intimité** du patient tout au long de son séjour hospitalier et particulièrement lors des soins et des toilettes (être vigilant à masquer la nudité du patient, paravent, portes fermées).

Nous attirons votre attention sur le fait que les portes de chambres doivent être fermées pour respecter l'intimité des patients sauf pour des raisons cliniques de prise en charge ou à la demande du patient. Dans ces deux cas, nous vous recommandons de tracer les éléments explicatifs dans le dossier du patient.

- **Les pratiques** qui permettent **le respect de la dignité du patient** telles que :
 - Veiller à laisser au patient sa capacité à faire des choix
 - S'adresser au patient de manière adaptée
 - Obtenir l'accord du patient ou de son accompagnant pour la présence des étudiants
 - Frapper à la porte avant d'entrer...

- Une réponse adaptée aux **besoins fondamentaux d'hygiène**

2. ANNEXES

Annexe 1

Pour aller plus loin... références bibliographiques

1. LE CRITERE IMPERATIF		Références bibliographiques
Critère 1.2-01	Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité	<p>Références HAS</p> <p>Le déploiement de la bientraitance, 2012.</p> <p>La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008.</p> <p>Références légales et réglementaires</p> <p>Art. 9 du Code civil et art. L. 1110-2, L. 1110-4 du CSP.</p> <p>Circulaire DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/. SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.</p> <p>Charte Romain Jacob.</p> <p>Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.</p> <p>Décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L. 1111-7 et L. 1112-1 du CSP.</p>

Annexe 2

Pour aller plus loin... les outils de la FORAP

	<p>✓ Outils FORAP Bientraitance</p>
--	-------------------------------------