

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

9^{ème} Journée Européenne des Droits en Santé, Jeudi 11 avril au CHAL

Contamine sur Arve, le 4 avril 2019

Les grands principes sur les droits de la personne malade, le consentement éclairé ou l'accès au dossier médical ont été proclamés par la loi du 4 mars 2002.

17 ans après la promulgation de cette loi, « Droits des usagers », « Représentants des usagers » et « Démocratie sanitaire » restent encore pour certains des notions peu connues :

- 70% des Français disent ne pas connaître leurs droits en matière de santé
- 82% n'ont jamais entendu parler du Représentant des Usagers

A l'occasion de la Journée Européenne des Droits en Santé, le CHAL aborde ces questions avec la collaboration des Représentants des Usagers et des professionnels de la CPAM de Haute-Savoie, qui seront présents dans le Hall d'accueil jeudi 11 avril de 10h à 16h.

Les visiteurs auront à leur disposition des informations sur les thématiques « Dossier Médical Partagé », « Consentement libre et éclairé », « Droit à ne pas souffrir inutilement »...

Le Comité de Pilotage « Droits des Patients » du CHAL présentera également un travail très original concernant la Bienveillance (un des thèmes fondamentaux des Droits en Santé) : un concours d'expression artistique a été proposé aux professionnels, patients et résidents du CHAL et de l'Hôpital Départemental Dufresne-Sommeiller.

Jeudi 11 avril 2019 :

- de 10h à 16h, Stand d'information sur les Droits des Usagers dans le Hall d'accueil du CHAL
- à 14h30, vernissage de l'exposition « Bienveillance » en salle du Conseil du CHAL

1. La promotion des Droits en Santé

De 10h à 16h, jeudi 11 avril, les Représentants des Usagers du CHAL animeront un Stand dans le Hall d'accueil pour présenter au public les thématiques suivantes :

Le dossier médical

Il comprend les informations recueillies lors d'une consultation chez le médecin traitant ou le médecin spécialisé, lors de consultations aux Urgences, d'un séjour hospitalier... Sa consultation est gratuite en établissement de santé. Pour un envoi par courrier, seul le coût de la reproduction et de l'envoi est facturable.

Depuis le 6 novembre 2018, le Ministère de la Santé et l'Assurance Maladie ont lancé le **Dossier Médical Partagé (DMP)**. Il s'agit d'une traduction en ligne du traditionnel « Carnet de Santé ».

Des professionnels de la CPAM⁷⁴ seront présents dans le Hall d'accueil du CHAL pour accompagner les Usagers qui le souhaiteraient à l'ouverture de leur DMP.

JOURNÉE EUROPÉENNE 2019 DE VOS DROITS EN SANTÉ

USAGER DE LA SANTÉ, VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS SUR :

- LE DOSSIER MÉDICAL,
- LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ
- LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR
- LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS
- ETC...

VENEZ RENCONTRER NOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

CE JEUDI 11 AVRIL DE 10H À 16H HALL D'ACCUEIL DU CHAL

AVEC LA PRÉSENCE DE PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE MALADIE POUR LA PRÉSENTATION DU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

DMP

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le consentement libre et éclairé

Construit à partir d'un échange et d'une relation de confiance, le consentement libre et éclairé se définit comme :

- L'accès pour les patients à l'ensemble des informations relatives à leur santé et leur bonne compréhension
- La possibilité d'accepter ou de refuser ce que préconisent les professionnels tout au long du parcours de soin

Libre, il ne doit pas être obtenu sous la contrainte.

Eclairé, il doit être précédé d'informations claires et adaptées au degré de compréhension du patient.

La lutte contre la douleur

Le droit de ne pas souffrir inutilement est un des droits fondamentaux en matière de santé. Ainsi, tout patient a le droit de demander à ce que sa douleur soit prise en compte, traitée et soulagée.

Un Comité de **Lutte contre la Douleur (CLUD)** est présent au CHAL. Sa mission est de coordonner, dans l'ensemble des services de l'Hôpital, les actions visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur ressentie par le patient, quels qu'en soient son type, son origine et son contexte.

Représentant des Usagers (RU)

C'est une personne bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé. Il exprime les besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

Chaque personne peut devenir Représentant des Usagers (il n'est pas nécessaire de travailler dans le domaine de la santé).

Au CHAL, il existe une **Commission des Usagers (CDU)**. Ses missions sont de veiller au respect des droits des patients et de contribuer à l'amélioration de la qualité d'accueil et de la prise en charge. Elle étudie également les réclamations ou les plaintes adressées à l'Hôpital et peut proposer leur résolution par le dialogue grâce à une Médiation.

2. La promotion de la Bienveillance

Comment faisons-nous vivre la Bienveillance au quotidien ?

C'est la question que le Comité de Pilotage «Droits des Patients» du CHAL a souhaité poser aux professionnels, patients et résidents de l'établissement et de l'Hôpital Départemental Dufresne-Sommeiller.

La question de la Bienveillance, valeur portée par l'ensemble des professionnels en établissement de santé, a été abordée à travers l'organisation d'un concours d'expression artistique. Une façon de mettre à distance le sujet, de faire un pas de côté pour oublier le masque du professionnel ou du patient, au profit d'un regard plus universel.

Au total, 45 œuvres ont été réalisées, sur des modes d'expression artistique variés : dessins, peintures, photographies, poèmes... par des personnes aux profils différents : patients, résidents, professionnels soignants, administratifs...

Ces œuvres seront exposées dans le Hall d'accueil à partir du 9 avril 2019 et feront l'objet d'un Vernissage le jeudi 11 avril à 14h30 en salle du Conseil du CHAL.



La bienveillance est l'un des piliers des relations humaines. Professionnels, usagers, à l'Hôpital, en EHPAD, à l'IFSI : **Comment la faisons-nous vivre au quotidien ?**

Dans le cadre de la journée européenne des droits en santé, le Comité de Pilotage Droit des patients du CHAL vous invite à vous exprimer sur le thème de la bienveillance, au travers de plusieurs modes d'expression artistique :

- la photographie
- le dessin ou la peinture
- la poésie ou le haïku

Règlement sur le site internet du CHAL : www.ch-alpes-leman.fr/concoursbienveillance

Envoyez vos créations, individuelles ou collectives, **au plus tard le 11 janvier 2019**
- par courrier interne à l'attention du service communication du CHAL
- ou par mail à : communication@ch-alpes-leman.fr
en précisant votre(s) nom(s) et contact(s) téléphone ou mail.

Le Comité de pilotage DROIT DES PATIENTS
du Centre Hospitalier Alpes Léman

HÔPITAL
DÉPARTEMENTAL
DUFRESNE
SOMMEILLER



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Bienveillance au CHAL

Au-delà de ce concours d'expression artistique, le CHAL met quotidiennement à la disposition des professionnels :

- des actions visant à les accompagner dans leur pratique

- * des **formations** proposées chaque année
- * la mise en place de **groupes de parole ou de supervision** dans les services qui en expriment le besoin
- * la mise à disposition de **fiches réflexes** dans les services et dans la base documentaire interne pour faciliter la mise en œuvre des mesures adéquates en cas de repérage d'une personne susceptible d'être victime de maltraitance

- une vigilance et la promotion de cette thématique

- * le **Comité de Pilotage «Droits des Patients»**, qui réunit des représentants de plusieurs instances et spécialités médicales du CHAL ainsi que des représentants des Usagers, se mobilise pour développer des actions attractives à destination des professionnels pour stimuler la réflexion et les pratiques en matière de respect des droits des patients
- * le **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**, le **Comité Local d'Éthique (CLE)** et la **Commission Des Usagers (CDU)** contribuent par leurs actions à porter haut la Bienveillance

La violence en établissement de santé ou médico-social

J'assiste un patient victime

Vous êtes personnel d'encadrement : un patient, un proche ou son représentant légal a été victime de violence au sein de votre établissement.

Quelle prise en charge pour la victime ?

De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre tout événement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels,
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

L'infraction peut être :

- un crime ou sa tentative (homicide, viol, vol à main armée...),
- un délit ou sa tentative (vol, escroquerie, violence, harcèlement, dégradation...),
- une contravention (insulte, menace...).

Le préjudice peut être :

- physique ou psychique (blessure et, de manière générale, toute atteinte à la santé, à l'intégrité physique ou mentale d'une personne),
- moral (préjudice non économique et non matériel subi par la victime),
- matériel (dégât et dégradation matériels, véhicule brûlé, vêtement déchiré, lunette déformée...).

Clinique

La prise en charge est physique et rapide, voire médicalisée, en vue de l'orientation de la victime selon son état de santé et son choix d'établissement. Un examen médico-légal est alors demandé. Les renseignements utiles recueillis, les éléments de preuve conservés, les traces et les indices préservés.

Psychologique et sociale

La prise en charge est immédiate et systématique, selon la procédure formalisée par l'établissement.

Administrative

- vérifier que le dossier patient est renseigné,
- remplir la fiche d'événement indésirable,
- rédiger un rapport circonstancié,
- faire appel à un interprète, si nécessaire,
- informer la victime sur ses droits, via la CRUQ-PC (médiateur médical et non médical) et le défenseur des droits,
- constituer un dossier sinistre par l'établissement.

Juridique

La prise en charge porte sur l'assistance de l'administration pour le dépôt de plainte (cf. annexe 1), et sur l'information de la victime quant à ses droits à indemnisation.

Fiche réflexe 2 > Je fais face à un patient victime

Contacts

Pour un complément d'information pour la rédaction de l'article (attention : ne pas communiquer ces numéros dans l'article) :

- Marie-Pierre Baud, Directrice de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers – 04.50.82.24.57

Martial Saunier, Chargé de communication du CHAL – 04.50.82.24.54