

## Au CHU de Rennes : usagers et professionnels de santé unis pour améliorer le parcours du patient

*Un comité mixte usagers/professionnels a été constitué au CHU de Rennes en 2016. Regroupant une quarantaine de personnes, il a pour ambition de créer un espace de réflexions et d'échanges entre usagers et professionnels autour de thèmes visant l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins, ou la promotion des droits des patients. Première illustration avec la « Charte du parcours patient » qui vient d'être élaborée.*

### Sécurité, écoute, bienveillance, bientraitance au cœur des préoccupations du CHU

« Une démarche de bientraitance permet de repenser les organisations et leur fonctionnement, en prenant en compte l'expérience concrète et les besoins des personnes malades et de leurs proches » peut-on lire dans le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS). Impliquée depuis 2010 sur le sujet de la bientraitance, la HAS a intégré cette thématique dans son manuel de certification V2010 (chapitre Droits des patients) confirmée dans la nouvelle itération V2014.

Dans le même temps au CHU de Rennes, différentes actions étaient conduites sur ce sujet : état des lieux des initiatives en lien avec la promotion de la bientraitance, analyse des réclamations et événements indésirables associés aux soins<sup>1</sup>, travaux portant sur l'accueil du patient, l'humanisation des soins et la place donnée à l'entourage du malade...

### Un comité mixte pour croiser les regards des usagers et des professionnels

En septembre 2016, un comité mixte usagers/professionnels, rassemblant une quarantaine de personnes, a été mis en place. Sa première réunion fût l'occasion de définir les thèmes des ateliers de réflexions communes : charte du parcours patient, personne de confiance et directives anticipées, sortie du patient, amélioration des conditions de visite des accompagnants enfants et environnement du patient. Puis, les membres du comité mixte ont été invités à s'inscrire dans des groupes pour travailler en ateliers.



<sup>1</sup> Un **événement indésirable associé aux soins (EIAS)** est un événement inattendu qui perturbe ou retarde le processus de soin, ou impacte directement le patient dans sa santé. Cet événement est consécutif aux actes de prévention, de diagnostic ou de traitement. Il s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin et n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie.

Sur la base des chartes nationales (charte de la personne hospitalisée) et des travaux déjà menés au sein du service d'orthopédie traumatologie dans le cadre d'un projet de recherche MOSTRA sur la bientraitance<sup>2</sup>, la rédaction de la charte du parcours patient propre au CHU a fait l'objet de larges débats au sein du groupe de travail issu du comité mixte usagers/professionnels, puis d'une présentation auprès de l'ensemble des instances de l'établissement (Commission des usagers, Commission médicale d'établissement...).

Placer la relation usager/professionnel au cœur du dispositif (chacun s'efforçant de tenir compte des contraintes spécifiques de l'autre), promouvoir le respect des droits des usagers, mettre en œuvre les conditions favorables à la réalisation d'un parcours de soins de qualité : telles sont les ambitions de cette charte.

### **Mettre en œuvre et diffuser la charte parcours patient**

La charte du parcours patient doit être connue des professionnels comme document de référence pour guider les réflexions et les actions d'amélioration à engager dans les services. Elle sera diffusée auprès des chefs de service et des cadres, et également intégrée au livret d'accueil des nouveaux professionnels.

Elle doit parallèlement être connue des usagers de l'établissement pour notamment rappeler leurs droits mais aussi leurs devoirs : les membres du groupe de travail, tant usagers que professionnels, ont insisté sur la nécessité de faire apparaître le « devoir de respect mutuel » et le rappel des « fondamentaux de respect, bienveillance, confiance et écoute ». L'utilisateur doit agir selon ces mêmes principes vis-à-vis des professionnels de santé. Ainsi, la charte sera mise en ligne sur le site internet du CHU et intégrée dans le livret d'accueil patient.

### **Et après ?**

Le groupe de travail qui a mené la réflexion sur cette charte, a souhaité poursuivre ses travaux en retenant particulièrement le point 10 « prendre en compte les situations de vulnérabilité, dont celles liées au handicap ». L'accueil et la prise en charge de la personne handicapée au sein de l'établissement sera l'objet des prochaines discussions et constituera le thème d'une Semaine thématique qualité gestion des risques, fin novembre 2018 au CHU.

---

<sup>2</sup> Le service d'orthopédie traumatologie, comme 8 autres services d'établissements de santé bretons, s'est engagé dans un projet de recherche MOSTRA piloté par une équipe de recherche du CHU de Bordeaux dont l'objectif était de tester les outils proposés par la HAS pour le déploiement d'une démarche d'amélioration de la bientraitance. Un livret d'accueil de l'unité de traumatologie et une charte de bientraitance ont ainsi été réfléchis et rédigés par l'équipe médico soignante.



## ■ CHARTE DU PARCOURS PATIENT DU CHU DE RENNES ■

Chaque patient a un parcours de santé singulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent.

La Charte a pour objectifs de promouvoir cette **relation partenariale**, ainsi que le **respect des droits des patients**, pour la réalisation d'un **parcours de prise en charge de qualité**.

### → Patients et professionnels sont dans une relation partenariale et s'engagent à :

- 1 SE RESPECTER MUTUELLEMENT : USAGERS ET PROFESSIONNELS SONT DANS UNE RELATION FAITE DE RESPECT, DE BIENVILLANCE, DE CONFIANCE, D'ÉCOUTE
- 2 ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ET DE DISCERNEMENT À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS

### → Tout professionnel doit contribuer au respect des droits des patients, soit :

- 3 DONNER AU PATIENT UNE INFORMATION CLAIRE ET INDIVIDUELLE
- 4 AIDER LE PATIENT À ÊTRE CO-ACTEUR AVEC L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE SON PROJET DE SOINS
- 5 PRENDRE EN COMPTE LA LIBERTÉ DE CHOIX ET DE DÉCISION DU PATIENT
- 6 ACCOMPAGNER LE PATIENT ET SON ENTOURAGE DANS LA FIN DE VIE DANS LE RESPECT DE SES VOLONTÉS ET DES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

### → Tout professionnel doit garantir la qualité de la prise en charge tout au long du parcours de soins, soit :

- 7 ÉTABLIR UNE PRISE EN CHARGE SOIGNANTE CONFORME AUX BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS
- 8 RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS RELATIVES AU PATIENT AINSI QUE L'ABSENCE DE JUGEMENT, SANS DISCRIMINATION
- 9 RESPECTER L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE, PSYCHIQUE, LA DIGNITÉ ET L'INTIMITÉ DU PATIENT
- 10 PRENDRE EN COMPTE LES SITUATIONS DE VULNÉRABILITÉ, DONT CELLES LIÉES AUX HANDICAPS
- 11 AGIR CONTRE LA DOULEUR PHYSIQUE ET MORALE
- 12 ÉVALUER ET PRENDRE EN COMPTE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE ET DE SON ENTOURAGE DANS LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRISE EN CHARGE ET DES SERVICES PROPOSÉS

Cette Charte a été élaborée par le Comité mixte usagers - professionnels du CHU - 2017

## TÉMOIGNAGES

### Hélyette LELIEVRE, représentante des usagers

Engagée pour la première fois en 2007 dans un groupe de travail et de réflexion avec le comité de lutte contre les infections nosocomiales, j'ai la conviction que lorsque usagers et professionnels sont rassemblés autour d'un projet commun, nous pouvons vraiment faire avancer les choses.

Les professionnels apportent leur regard, leurs compétences, leurs connaissances « de professionnels » et ils ont la volonté d'améliorer la santé. Nous, usagers, avons un autre regard sur la maladie, nous avons d'autres échanges avec les malades et leur entourage, et donc une expérience différente. C'est bien l'échange de nos deux visions qui permet de faire mieux comprendre la maladie et d'améliorer les soins.

Le comité mixte usagers/professionnels permet à chacun d'apporter son expérience, ses mots et son vocabulaire. Il oblige à s'adapter au rythme de chacun. C'est une « mise à niveau » dans la compréhension pour pouvoir échanger et décider ensemble dans le plus grand respect.

La charte du parcours patient est l'expression de ces deux regards.

### Jérôme CHAUDRON, cadre de santé paramédical

Cette charte est l'aboutissement d'un travail débuté il y a quelques années autour du thème de la bientraitance. De l'élaboration d'une charte dite « de bientraitance » selon les standards de la HAS, la réflexion s'est ensuite orientée au fil de l'eau vers le « parcours patient ».

Ce changement s'est opéré en totale cohérence avec la manière dont un hôpital s'organise aujourd'hui en interne mais aussi avec son environnement. La gestion des flux de patients, que ce soit en urgences, ambulatoire ou hospitalisation, garantit une fluidité des prises en charge : de la programmation du ou des examens jusqu'à la sortie du patient, mais aussi pour le suivi réalisé en lien avec d'autres structures publiques, privées ou associatives...

Ce qui fait sens dans ce comité mixte, c'est la richesse des profils intégrés pour une collaboration aboutie entre des représentants d'usagers et des représentants pluri-professionnels de santé comme des directeurs, des médecins, des infirmières, des cadres paramédicaux... Les attentes, les droits et devoirs mutuels sont ainsi éclairés par une écoute et un travail co-constructif. C'est enfin l'illustration d'une démocratie sanitaire associant des acteurs du système de santé autour d'un projet central et transversal pour l'établissement, un projet qui vise une prise en charge optimale et de qualité au service du patient.