

## Label 2014 et concours national « Droits des usagers du système de santé » : 4 lauréats en Bretagne

La promotion des droits des usagers constitue un moyen essentiel pour faire progresser le système de santé. Depuis 4 ans, le Ministère de la Santé met en place un dispositif de labellisation et un concours national « Droits des usagers du système de santé ». L'objectif : valoriser et récompenser des expériences exemplaires dans le champ de la prévention, des soins ambulatoires et hospitaliers ou de la prise en charge et des accompagnements médico-sociaux.

Pour 2014 en Bretagne, le CHU de Rennes, le CHP de Saint-Brieuc, le CH Centre Bretagne et l'association ADELEA se sont vus attribués le label régional par la Commission droits des usagers de la CRSA Bretagne. De plus, le CHP de Saint-Brieuc est lauréat du concours national.

Les quatre projets récompensés impliquent des usagers dans des initiatives contribuant à promouvoir les droits individuels et collectifs des patients. Ils présentent un caractère innovant et reproductible.

### Projet « La PASSERELLE » : Mettre le patient au cœur de notre système de soin - Centre Hospitalier Privé de Saint-Brieuc

#### Un accompagnement à 360°



PASSERELLE : Lieu d'Accompagnement Patient Annonces Soins Soutien Echange Rencontre Education Lien avec L'Entourage

Le projet s'adresse aux patients, avant, pendant et après leur séjour et permet d'être à l'écoute de leur entourage.

LA PASSERELLE a pour objectif l'amélioration de la prise en charge des patients, en leur assurant un meilleur accompagnement et suivi. L'idée : bannir le sentiment d'abandon et d'incompréhension que peut avoir un patient dans un parcours de soin classique.

La PASSERELLE met à disposition et gratuitement un lieu d'échange privilégié où le patient et ses proches peuvent bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement destinés à favoriser leur bien-être. L'équipe pluridisciplinaire peut les accompagner par un soutien psychologique, une prise en charge diététique, un suivi post-opératoire de la cicatrice, une aide pour la compréhension et la gestion de la douleur, etc...

Ce projet a rencontré un succès immédiat et est plébiscité par les patients.

**Ce projet a reçu également le label national « Droits des usagers du système de santé », ainsi que la somme de 2000 euros le 4 décembre lors d'une cérémonie de remise de prix organisée au Ministère de la Santé.**

## Projet « Pairsvie » : Formation aux premiers secours de personnes SDF - Association départementale (ADELEA) des Côtes d'Armor



Une des missions d'ADELEA est de lutter contre toutes les formes d'exclusions, c'est-à-dire la relégation ou la marginalisation sociale de personnes. Dans le cadre de ses actions de veille sanitaire et sociale et de prestations d'accueil et d'hébergement, les bénévoles ont identifié un réel besoin, pour les personnes accompagnées, dans l'apprentissage des gestes de premiers secours.

Le projet consiste à **former des personnes accueillies au PSC1 (prévention et secours civique niveau 1) par le biais des sapeurs pompiers de Saint-Brieuc et concevoir pour les personnes formées, un livret de premiers secours destiné aux personnes en situation de précarité.**

Le projet et le livret remis ont été travaillés avec les Sans Domiciles Fixes et les personnes en situation précaire. Le document leur permet ainsi d'acquérir les bases élémentaires et de transmettre par la suite leurs connaissances.

Le bouche à oreille fonctionne puisque de nouvelles formations sont demandées. Les gestes perdurent une fois appris, c'est aussi l'occasion pour ces personnes en situation d'extrême précarité de « rendre la pareille ».

## Projet « Procédures juridiques Actes médicaux et chirurgicaux- majeurs protégés » - Centre hospitalier du Centre Bretagne (Noyal- Pontivy)

A la demande des praticiens hospitaliers et leur secrétariat, cette **procédure a pour objectif de faciliter la prise en charge des majeurs protégés dans des conditions optimales de qualité et de sécurité (y compris juridique).** Elle concerne à la fois les **patients sous curatelle et sous tutelle** (y compris lorsque cette dernière est confiée au mandataire judiciaire de l'établissement).

La procédure peut s'appliquer dans les situations d'urgence vitale (l'urgence de l'intervention prime sur le recueil du consentement du majeur protégé lorsque la vie de ce dernier est en jeu) ou lors de différents actes, comme les actes courants (examens médicaux, extraction dentaire...) ou les actes graves (opérations usuelles avec anesthésie générale). **Dans ces différentes situations, le représentant légal doit pouvoir avoir accès au dossier médical de la personne protégée et obtenir de la part du praticien toutes les informations nécessaires** (bénéfice risque, apports attendus et risques encourus, alternatives thérapeutiques, nature de l'anesthésie en cas d'intervention opératoire...).

PROCEDURE (PROCEDECAMH0111100)		Date d'approbation 1 <sup>er</sup> octobre 2011
Centre Hospitalier Centre Bretagne		Version en vigueur 1.00
Actes médicaux et chirurgicaux impliquant des majeurs protégés		Localisation Clinique de PSC
		Page 1/4
Objet	Cette procédure a pour objectif de faciliter la prise en charge des majeurs protégés dans des conditions optimales de qualité et de sécurité (y compris juridique)	
Références juridiques	<p>Art. 439 et 439-2 du code de commerce (CC)</p> <p>Art. L. 1111-1 et Art. L. 1111-4 du code de la santé publique (CSP)</p> <p>Loi n° 2002-2 du 3 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale</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>Loi n° 2002-379 du 21 avril 2002 relative aux droits des malades en fin de vie</p> <p>Loi n° 2005-108 du 2 mars 2005 portant réforme de la protection juridique des majeurs</p> <p>Loi n° 2009-136 du 22 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures</p> <p>Principe fondamental applicable aux majeurs sous tutelle</p> <p>L'article R. 1112-35 du code de santé publique (CSP) précise que le médecin doit à la personne qu'il examine, qu'il soigne ou qu'il consulte une information loyale, claire et appropriée sur son état.</p> <p>L'article L. 1111-2 al. 5 du code de la santé publique (CSP) précise que le droit à l'information médicale est dû au tuteur mais rappelle que les majeurs sous tutelle ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.</p> <p>L'article L. 1111-4 al. 6 du code de la santé publique (CSP). Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.</p>	
Responsabilités	Responsabilités médicales et paramédicales dans le cadre de leur champ de compétences.	
Services concernés	Pôle financiers et clientèle, services de consultations, services de soins, services sociaux, services de soins médico-techniques.	
Personne(s) concernée(s)	La procédure concerne à la fois les patients sous curatelle et sous tutelle (y compris lorsque cette dernière est confiée au mandataire judiciaire de l'établissement).	
Documents associés	Dossier Patient.	
Supports utilisés	Tout support écrit d'information remis au patient.	
Evaluation	Nombre d'informations classées dans le Dossier Patient.	

Cette procédure concerne notamment les majeurs protégés hébergés en EHPAD.

## Projet « Droits des patients - le patient co acteur dans les décisions médicales » - CHU de Rennes



La connaissance des droits des patients par les professionnels de santé est importante tout comme la communication entre soignants et soignés. **Afin d'aider les professionnels dans l'appropriation des droits des patients mais aussi les aider à communiquer avec eux**, le CHU de Rennes a décidé de créer un **document informatif sous forme d'incollables**.

Plusieurs thèmes y sont décrits de manière synthétique : l'information et le consentement, le rôle de la personne de confiance, la communication du dossier médical et les directives anticipées. Ce fascicule est **remis systématiquement aux nouveaux internes** dans leur kit de bienvenue. Il a été adressé également à tous les responsables médicaux et aux cadres de santé. Ce document est accessible à tous, il facilite la compréhension et l'apprentissage des droits du patient (et donc des usagers).