

L'amélioration continue au

Coeur
de Pasteur 

Décembre 2021 # 4
DG/POL/QUA/HAS/303



Actus

Le Département d'Amélioration Continue
vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année



Les résultats de l'enquête de satisfaction des Systèmes d'Information

Vous avez été 196 à répondre à l'enquête et **on vous en remercie**. **41,8%** sont **très satisfaits** et **36,7%** sont **satisfaits** des actions menées par le Service Informatique. Suite à vos retours, **une formation Dopasoins** est prévue avec une mise à jour du E Learning « Tenue du dossier patient par IDE et AS en MCO ». Suite à vos commentaires, le Service Informatique a souhaité être plus présent sur le terrain en 2022.

Bilan du module de formation « Expérience Patient »

46% des professionnels ont été formés. Vous êtes **satisfait** de la formation, de son contenu et du livret : 93,7% de satisfaction globale. Pour rappel, **l'expérience patient** est l'ensemble des **interactions** et des **situations vécues** par une personne ou son entourage au cours de son **parcours de santé**. C'est à la fois **l'organisation de ce parcours** mais aussi **l'histoire de vie** de la personne concernée.



Prévoir de participer...

EPP « Cyber-sécurité »



Dans le cadre de la poursuite de l'EPP « cyber-sécurité », un questionnaire anonyme est actuellement en ligne.

Cette enquête a pour vocation d'évaluer la sensibilité des professionnels sur ce sujet, après amélioration des pratiques.

Merci pour votre participation !

REPLAY CONFERENCE « LE DROIT DES PATIENTS »

Le replay « les droits des patients » animé par Maître CORMIER, en lien avec le groupe de travail Clinavenir, est accessible via le portail intranet,

Ne le loupez pas !



1 2 3 Chiffres



Enquête Maltraitance Ordinaire

Nombre de réponses : 131

Taux de réponses : 100%

Dans **74%** des cas, les situations de maltraitements ont été identifiées

Dans **26%** des cas, les situations de maltraitements n'ont pas été identifiées



Définitions

La Maltraitance « Ordinaire »

La maltraitance « ordinaire » se distingue d'une maltraitance délictuelle, intentionnelle et exceptionnelle.

Elle concerne les actions ou les défauts d'action qui font ressentir au patient ou à son entourage une absence de prise en compte de sa personne lors de sa prise en charge.

C'est un critère impératif de la certification V2020:

« Critère 3.2-06 L'établissement lutte contre la maltraitance "ordinaire" en son sein »

Témoignages de maltraitance ordinaire (Source : Rapport de 2009 par C. COMPAGNON et V GHADI)

➤ Quand les professionnels échangent et discutent entre eux, en présence du patient

« Pendant un des examens que l'on m'a fait, ils avaient une soirée, ils parlaient de ce qu'ils allaient boire et manger le soir, comme si je n'étais pas là »
(Personne hospitalisée, témoignage écrit)

« La réification¹ des patients par le personnel est très profonde. Par exemple, la continuation imperturbable des discussions privées pendant la manipulation douloureuse d'un patient comme s'il n'existait ni lui ni sa douleur est une image qui me suivra » (Personne hospitalisée, témoignage écrit)

Réification¹ : transformer en chose, chosifier

➤ La reconnaissance du phénomène par les professionnels

« Qu'est-ce que c'est la maltraitance aujourd'hui au quotidien ? Ce sont autant de décisions que l'on impose au malade et à ses proches sans leur permettre de rien anticiper. C'est de les tenir dans l'incertitude de la sortie jusqu'au jour J où on leur demande de repartir avec leur parent sans avoir eu le temps de s'y préparer » (Directrice d'hôpital)

« La maltraitance, c'est comme les infections nosocomiales, cela ne devrait pas arriver, c'est intolérable, mais les professionnels s'y sont habitués. Il faut les sensibiliser pour que de nouveau ils se rendent compte que ce n'est pas acceptable (...). Attendre pendant plus d'une heure debout dans le couloir pour l'admission d'un proche gravement malade, c'est maltraitant. (...)» (Directrice d'hôpital)



Tous concernés, tous impliqués !