

QUESTIONS / REPONSES AU JEU DES USAGERS – SSP 2022

- 1- **Un évènement indésirable associé aux soins c'est :**
 - A- Un évènement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé / un évènement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins
 - B- Une insatisfaction du patient concernant la qualité des repas par exemple

- 2- **Si je constate un EI (pour moi ou un autre patient) :**
 - A- Je ne dis rien
 - B- Je peux le déclarer sur une plateforme spécifique (www.signalement-sante.gouv.fr) moi-même ou avec l'accompagnement d'un proche, d'une association ou d'un professionnel de santé. *(L'analyse de ces EI permet de définir des actions d'amélioration et un plan de suivi qui éviteront que le problème ne se reproduise).*

- 3- **Les représentants des usagers sont des bénévoles disponibles pour vous pour :**
 - A- Renseigner les documents administratifs à votre place et gérer les démarches avec l'hôpital
 - B- Être à votre écoute et veiller au respect de vos droits. Vous pouvez les contacter directement. *(Ils siègent à la commission des usagers de l'établissement, donnent leur avis sur les projets d'amélioration de la vie quotidienne (accueil, locaux, signalisation...) et contribuent à l'analyse des résultats des différentes enquêtes de satisfaction. Ils ont connaissance des plaintes, des réclamations, des événements indésirables graves et peuvent vous assister lors d'une médiation, à votre demande.)*

- 4- **Au cours ou à la suite de mon séjour à l'hôpital, je peux m'exprimer sur mon expérience / mon ressenti (bon ou mauvais sur mon séjour) via :**
 - A- Une observation ou une réclamation soumise à la direction de l'hôpital, une enquête de satisfaction remise à la sortie du service ou encore une enquête de satisfaction adressée par mail après la sortie de l'établissement. *(Ces enquêtes de satisfaction sont analysées et conduisent à la mise en œuvre d'actions d'amélioration. Il est important de pouvoir instaurer un climat de confiance entre le patient, les équipes soignantes et les représentants des usagers afin de favoriser les échanges.)*
 - B- Une visite au service juridique de l'établissement

- 5- **Au cours de mon hospitalisation, si je ne suis pas en état de recevoir l'information et/ou d'exprimer ma volonté :**
 - A- La personne de confiance (personne majeure) que j'aurais définie auparavant (via un formulaire co-signé), sera consultée prioritairement
 - B- L'équipe soignante prendra seule toutes les décisions me concernant

6- Je donne mon consentement libre et éclairé :

A- Uniquement dans le cadre d'une intervention chirurgicale

B- Pour tout acte médical (le consentement est délivré à la suite d'une réflexion bénéfiques/risques approfondie et consciente de ma part, réflexion alimentée lors de l'entretien avec le médecin)