

Soins et leur environnement

- 1 Isolement septique
L'hygiène des mains
- 2 L'échelle de Maddox
- 3 Les Transmissions Ciblées

Valeurs et équipe

- 1 Restaurer la Confiance
- 2 Rétablir le Collectif
- 3 Renforcer la Cohésion
- 4 Réinstaurer un bon Climat
- 5 Réinvestir pour la Communauté

Les « 5 RC »
au CH de
L'Aigle

Parcours patient



Qualité du service rendu

- 1 L'accueil bienveillant

A LA UNE :

QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX PATIENTS : L'ACCUEIL BIENVEILLANT

*Rien de tel qu'un joli sourire pour accueillir et
aider le patient dans sa prise en charge.*



La dimension douloureuse, physique et psychologique de la prise en charge des personnes hospitalisées, ainsi que le soulagement de leur souffrance, constituent une préoccupation constante de tous les intervenants.

Les établissements de santé doivent garantir la qualité de l'accueil, des traitements et des soins (principe général n° 2 de la charte de la personne hospitalisée).

Passeport pour votre
hospitalisation



Procédure d'accueil du
patient

PROCÉDURE D'ACCUEIL DU PATIENT DANS LES UNITÉS DE SOINS	
I - OBJET	L'accueil est le 1 ^{er} acte de soins qui permet de rassurer le patient, de l'informer, de l'accompagner et de l'orienter.
II - CHAMP D'APPLICATION	Chaque patient admis au CH (accueilli au sein du CH) accueilli en plusieurs temps en fonction du parcours de soins.
III - RESPONSABILITES - PERSONNEL CONCERNE	Responsable : Cadre de santé Responsables : IDE, AS, ADE
IV - DESCRIPTION DE L'OBJET	4 modes d'entrée : - du domicile (convention Soins Palliatifs par exemple) ou à la demande du médecin traitant, en accord avec le médecin du service - par les urgences - par transfert (spécialisation)

Qualité de la prise
en charge



Classeur Douleur
(protocoles, échelles,
formations....)

Soins et leur environnement

- 1 Isolement septique
L'hygiène des mains
- 2 L'échelle de Maddox
- 3 Les Transmissions Ciblées

Valeurs et équipe

- 1 Restaurer la Confiance
- 2 Rétablir le Collectif
- 3 Renforcer la Cohésion
- 4 Réinstaurer un bon Climat
- 5 Réinvestir pour la Communauté

Les « 5 RC »
au CH de
L'Aigle

Parcours patient

?

Qualité du service rendu

- 1 L'accueil bienveillant
- 2 La lettre de sortie

A LA UNE :

QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX PATIENTS :

LA LETTRE DE SORTIE OU LE COMPTE-RENDU D'HOSPITALISATION

Marque de respect dû au patient et à son médecin traitant.

Partageons l'information : la lettre de liaison

Pour préparer l'entrée en hospitalisation, le médecin qui adresse le patient à un établissement de santé accompagne sa demande d'une 1^{ère} lettre de liaison.

Cette lettre comprend le motif du recours à l'hospitalisation et donne toutes les informations nécessaires à la prise en charge du patient (lesquelles peuvent être issues du volet de synthèse médicale* quand celui-ci est disponible).

À la sortie de l'hospitalisation, une 2^{ème} lettre de liaison**, mentionnant les coordonnées du service l'ayant pris en charge est remise et expliquée au patient. Elle est également transmise au médecin traitant et, avec l'accord du patient, à tout autre professionnel de santé impliqué dans sa prise en charge.

Dans cette lettre figurent : le motif de l'hospitalisation, la synthèse médicale du séjour, les résultats d'examens, le traitement médicamenteux actualisé et les suites à donner : conseils et surveillance particulière, rendez-vous et examens prévus et à programmer (médicaux, paramédicaux, sociaux).

Continuité des
soins



La lettre de liaison : une continuité des soins garantie, un partage d'informations pour les professionnels de santé et une prise en charge sécurisée pour les patients

Soins et leur environnement

- 1 Isolement septique
L'hygiène des mains
- 2 L'échelle de Maddox
- 3 Les Transmissions Ciblées

Valeurs et équipe

- 1 Restaurer la Confiance
- 2 Rétablir le Collectif
- 3 Renforcer la Cohésion
- 4 Réinstaurer un bon Climat
- 5 Réinvestir pour la Communauté

Les « 5 RC »
au CH de
L'Aigle

Parcours patient

?

Qualité du service rendu

- 1 L'accueil bienveillant
- 2 La lettre de sortie
- 3 La logistique hôtelière

A LA UNE :

QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX PATIENTS :

LA LOGISTIQUE HÔTELIÈRE DE L'HÔPITAL AU SERVICE DU PATIENT

*Un patient satisfait est un patient qui a bénéficié
d'un bon repas et d'une bonne logistique hospitalière :*

- Accès facilité à la télévision, au réseau  Wifi, au téléphone, ...

SATISFACTION
PATIENTELE



Soins et leur environnement

- 1 Isolement septique
L'hygiène des mains
- 2 L'échelle de Maddox
- 3 Les Transmissions Ciblées

Valeurs et équipe

- 1 Restaurer la Confiance
- 2 Rétablir le Collectif
- 3 Renforcer la Cohésion
- 4 Réinstaurer un bon Climat
- 5 Réinvestir pour la Communauté

Les « 5 RC »
au CH de
L'Aigle

Parcours patient

?

Qualité du service rendu

- 1 L'accueil bienveillant
- 2 La lettre de sortie
- 3 La logistique hôtelière
- 4 Les conseils personnalisés

A LA UNE :

LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX PATIENTS PASSE ÉGALEMENT PAR LES CONSEILS PERSONNALISÉS :

- ❖ *Au téléphone, à la prise de rendez-vous pour mieux orienter le patient.*
- ❖ *À l'accueil physique pour bien éclairer le patient sur les démarches administratives et de facturation.*
- ❖ *Lors de la consultation ou lors de son séjour par des échanges avec les professionnels de santé (informations bénéfiques-risques, consentement éclairé, renseignement, soutien, ...)*
- ❖ *À la sortie par les échanges avec les professionnels du parcours de soins (lettre de sortie, fiche de liaison, ordonnances, ...)*



Soins et leur environnement

- 1 Isolement septique
L'hygiène des mains
- 2 L'échelle de Maddox
- 3 Les Transmissions Ciblées

Valeurs et équipe

- 1 Restaurer la Confiance
- 2 Rétablir le Collectif
- 3 Renforcer la Cohésion
- 4 Réinstaurer un bon Climat
- 5 Réinvestir pour la Communauté

Les « 5 RC »
au CH de
L'Aigle

Parcours patient



Qualité du service rendu

- 1 L'accueil bienveillant
- 2 La lettre de sortie
- 3 La logistique hôtelière
- 4 Les conseils personnalisés
- 5 La promotion de la bientraitance

A LA UNE :
LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX PATIENTS :

PROMOTION DE LA BIEN TRAITANCE



- Respect de la dignité, de l'intimité du patient : les portes sont fermées ; les personnels frappent et se présentent.
- Respect de la confidentialité.
- Respect des droits et libertés du patient, de l'usager, son écoute et ses besoins.

*Prenons soin du patient.
Respectons ses choix.
Tenons compte de ses opinions.*

