

**CONFIANCE****HUMANISME****RESPECT****RIGUEUR**

CHARTRE DES DROITS ET DES DEVOIRS DU PATIENT- USAGER AU CHR HAUTE SENNE

Au CHR Haute Senne, nos valeurs sont la **Confiance**, l'**Humanisme**, le **Respect** et la **Rigueur** partagées par l'ensemble des parties prenantes de l'institution. Elles se concrétisent en un code de conduite reprenant les comportements attendus et proscrits des collaborateurs. A l'identique, pour le bon fonctionnement du Centre Hospitalier et le bien-être de tous, les valeurs du CHR Haute Senne sont reprises dans une chartre des droits et des devoirs du patient-usager. En acceptant votre admission, vous vous engagez à prendre connaissance et à respecter cette chartre.

LES 8 DROITS FONDAMENTAUX DU PATIENT

En Belgique, la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient concerne tous les professionnels de soins (médecins, pharmaciens, kinésithérapeutes, dentistes, infirmiers...). Cette loi définit les relations entre le patient et le praticien professionnel, fixe les droits fondamentaux du patient et vise à améliorer la qualité des prestations de soins de santé.

1. Bénéficiaire d'une prestation de soins de qualité

Le patient a droit, de la part du praticien professionnel, à des prestations de qualité dans une triple dimensions. Tout d'abord, le patient a le droit "aux meilleurs soins possibles" c'est à dire répondant à ses besoins et en fonction des connaissances médicales actuelles et de la technologie disponible. Ensuite, des soins de qualité se traduisent également par le respect de la dignité humaine et de l'autonomie du patient, sans la moindre discrimination. Enfin, la qualité de la relation et de l'échange entre le patient et le praticien est également un facteur clef dans la prise en charge.

2. Choisir librement le praticien professionnel

Le patient a droit au libre choix du praticien professionnel sauf en situation d'urgence.

3. Être informé sur son état de santé

Le patient a droit à toutes les informations médicales qui le concernent et qui peuvent lui être nécessaires pour bien comprendre son état de santé et son évolution probable.

Comment le patient est-il informé ?

Le praticien communique l'information oralement dans un langage clair adapté au patient.
Le patient peut aussi demander une confirmation écrite.

4. Le droit à l'accompagnement et à la représentation

Le rôle de la personne de confiance

La personne de confiance peut être un membre de la famille, un ami ou une connaissance proche qui veille à vos intérêts en tant que patient tout en vous laissant prendre vos décisions de soins de manière autonome. Si vous el souhaitez, cette personne peut : vous accompagner lors d'un rdv avec un soignant, obtenir des informations sur votre état de santé ou sur les soins proposés, consulter votre dossier de patient ou en obtenir une copie, vous aidez à déposer une plainte auprès du médiateur.

Le rôle du représentant (ou mandataire)

Un représentant est un membre de la famille, un ami ou une connaissance que vous désignez aujourd'hui pour vous représentez le jour ou vous ne pourrez plus exercer vous-même vos droits de patients. Le représentant est désigné par un mandat écrit et daté et signé par vous-mêmes et le représentant. Veillez à ce que vos proches connaissent l'existence de ce mandat et l'endroit où ils peuvent le trouver (par exemple auprès de votre médecin généraliste, d'une connaissance ou d'un notaire).

**CONFIANCE****HUMANISME****RESPECT****RIGUEUR**

5. Consentir librement à la prestation de soins, avec information préalable

Le patient a le droit de consentir librement à toute intervention du praticien professionnel moyennant information préalable. Cela implique que le praticien doit avoir clairement informé le patient des caractéristiques de l'intervention envisagée, à savoir : le but de l'intervention, le degré d'urgence, la durée, les effets secondaires, les risques, le suivi, le coût financier et les alternatives éventuelles. Lorsqu'il est impossible de discerner la volonté du patient ou de son représentant (ex. un cas d'urgence), le professionnel pratique toutes les interventions nécessaires et fait mention de cette situation dans le dossier du patient.

Comment le patient consent-il ? Le consentement est déduit du comportement du patient, exprimé de manière verbale ou écrite et signée par le patient selon le type de prise en charge. Le patient a le droit de refuser ou de retirer son consentement pour une intervention à tout moment.

Déclaration de volonté anticipée : Lorsque le patient se trouve dans un état de santé l'empêchant d'exprimer sa volonté (ex. coma, maladie mentale dégénérante), le praticien doit respecter la déclaration de volonté anticipée rédigée par le patient lorsqu'il était encore à même d'exercer ses droits. Cette déclaration de volonté anticipée peut contenir le message que le patient refuse de donner son consentement à une intervention déterminée. Elle est préférablement rédigée en présence d'une tierce personne (ex. un praticien) afin d'éviter des dérives d'interprétation. La déclaration de volonté anticipée n'est pas limitée dans le temps à moins d'une révocation par le patient à un moment où il est en mesure d'exercer ses droits.

6. Disposer d'un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir copie

Le patient a droit, de la part de son praticien professionnel, à un dossier soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr.

Comment le patient peut-il consulter son dossier ? Le patient a droit à la consultation du dossier le concernant. Il est donné suite dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours de sa réception, à la demande du patient visant à consulter le dossier le concernant. Les annotations personnelles d'un praticien professionnel et les données concernant des tiers n'entrent pas dans le cadre de ce droit de consultation. Au CHR Haute Senne la demande se fait par courrier par le biais d'un formulaire à renvoyer au secrétariat médical, merci de vous renseigner auprès de notre équipe. A sa demande, le patient peut se faire assister par une personne de confiance.

Comment le patient peut-il obtenir une copie de son dossier ? Dans les mêmes conditions que celles prévues pour la consultation, le patient peut demander une copie de son dossier sur un support papier. Chaque copie reçoit la mention "strictement personnel et confidentiel"

7. Être assuré de la protection de sa vie privée

Le patient a droit à la protection de sa vie privée notamment en ce qui concerne les informations liées à sa santé. Le patient a droit au respect de son intimité : sauf avec l'accord du patient, seules les personnes nécessaires sur le plan professionnel peuvent être présentes lors d'un soin, un examen ou d'un traitement.

8. Introduire une plainte auprès d'un service de médiation

Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits, auprès du service de médiation du CHR Haute Senne. Tout sera mis en œuvre pour trouver une solution positive au problème rencontré par le patient. Tout vécu partagé est une source d'information qui permet aux prestataires de vous apporter des soins de qualité.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter le service de médiation :

- **via le téléphone interne du CHR Haute Senne : 067 348 411**
- **via l'adresse e-mail : mediation@chrhautesenne.be**

Si vous avez rencontré une difficulté lors de votre parcours de soins et que vous souhaitez nous aider à améliorer nos pratiques professionnelles vous pouvez également nous déclarer un événement indésirable grâce au QR code présent dans les chambres et salles d'attente. Nous retravaillons les événements déclarés en équipe et mettons en place des actions d'amélioration.

**CONFIANCE****HUMANISME****RESPECT****RIGUEUR**

Le patient a des droits, mais il a aussi des devoirs : dans un esprit de citoyenneté, et dans le respect des valeurs du CHR, le patient-usager est tenu de respecter les huit obligations de la charte. Ces obligations se traduisent par la nécessité d'un comportement raisonnable, la compréhension envers les autres patients et le respect et la volonté de collaborer avec l'ensemble du personnel hospitalier afin d'assurer des soins de qualité

LES 8 DEVOIRS DU PATIENT

1. Respecter l'ensemble des professionnels du CHR Haute Senne et leur travail

Il est demandé à chaque patient-usager d'adopter à tout moment un comportement courtois et constructif vis-à-vis de l'ensemble des collaborateurs du CHR Haute Senne, quels que soient leur métier, fonction ou qualification. Les remarques dénigrantes ou discriminatoires, les comportements agressifs ou d'autres formes de menaces à l'égard des collaborateurs, stagiaires et bénévoles n'ont pas leur place au sein de l'hôpital et compromettent la relation de confiance mutuelle. Ainsi la violence, qu'elle soit verbale ou physique envers les collaborateurs n'est pas tolérée et peut faire l'objet de poursuites.

2. Communiquer des informations correctes et de respecter les procédures administratives

Afin de garantir la qualité et la sécurité de vos soins, vous devez être identifié correctement à l'hôpital ; cette démarche est indispensable afin d'empêcher des erreurs lors de votre prise en charge. Pour ce faire, nous avons besoin de votre carte d'identité ou à défaut toute autre pièce d'identité légale et valide.

Lors de votre admission pour un séjour, vous recevrez un bracelet nominatif reprenant vos données d'identification. Pour votre sécurité, nous vous demandons de ne pas le retirer. Dans le même but, merci de décliner votre identité sur demande des collaborateurs de l'hôpital. Pour vous offrir un traitement optimal, vous êtes également invité à communiquer au prestataire de soins les informations correctes et complètes concernant votre état de santé, vos habitudes de vie et votre prise de médicaments. Lors de son admission le patient doit également présenter les informations relatives à sa couverture sociale (mutuelles, assurances, CPAS...). Lors de son admission, le patient reçoit les informations administratives liées à son hospitalisation, dont le détail des frais liés à son hospitalisation. Après une lecture attentive de la déclaration d'admission, le patient est invité à signer ce document d'information qui fixe le mode tarification (chambre seule / chambre commune) et l'engage à payer sa facture dans les délais impartis.

3. Suivre les recommandations de notre personnel lors de votre prise en soins

Il est demandé au patient de faire preuve de bonne coopération lors de la mise en œuvre du traitement auquel il a consenti. Merci de respecter les mesures de sécurité qui vous ont été expliquées (ex : suivi diététique, prévention des chutes...). Au CHR Haute Senne, le patient est invité à être partenaire et acteur de ses soins dans une relation de confiance et de respect réciproques : n'hésitez pas à demander des conseils à poser toutes vos questions afin de vous permettre une autonomie dans vos soins et une pleine compréhension de votre parcours de soins.

4. Respecter les consignes en matière d'hygiène et de sécurité

Dans le milieu hospitalier, des consignes particulières d'hygiène sont en vigueur afin de protéger la santé de tous, y compris les publics vulnérables. A cette fin merci de suivre les consignes expliquées par les professionnels de la santé, notamment en matière d'hygiène des mains pour une meilleure guérison. En cas de risque infectieux particulier, des consignes additionnelles peuvent être données lors de votre prise en charge ou de votre visite. Merci de les suivre scrupuleusement. Il est déconseillé que des personnes qui présentent une maladie des voies respiratoires rendent visite aux patients. Par mesure d'hygiène, l'accès des animaux est interdit au sein de l'hôpital ; toutefois, une exception est prévue pour les chiens d'assistance sous réserve de certaines conditions. Merci de vous renseigner auprès de nos équipes.

**CONFIANCE****HUMANISME****RESPECT****RIGUEUR**

Il vous est également demandé de respecter des consignes de sécurité au sein de notre établissement recevant du public : lors de votre séjour ou celui de votre proche, seuls les appareils électriques nécessaires à votre toilette sont autorisés. Il est strictement interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur de l'hôpital. Il est également interdit d'employer les ascenseurs réservés au transport des patients au sein de l'hôpital.

5. Respecter les horaires de visite et de rendez-vous pour le bon fonctionnement du centre hospitalier

Lorsqu'un rendez-vous est fixé dans une de nos polycliniques, ou lors de votre admission, le devoir du patient est de se présenter à l'heure du rendez-vous ou d'avertir le plus tôt possible en cas d'empêchement ou d'imprévu. Sous réserve de motif d'urgence, le CHR se réserve le droit d'appliquer une pénalité financière en cas de non présentation d'un patient à un rendez-vous sans annulation dans un délai raisonnable.

Parallèlement, pour le bon fonctionnement des unités de soins, merci de respecter les horaires de visites indiqués dans les services. Il est conseillé d'éviter les visites trop longues ou groupées qui fatiguent le patient. Il est également souhaitable que les enfants de moins de 10 ans ne rendent pas de visite aux patients, sauf à la maternité et en pédiatrie.

Merci de respecter les consignes données par les professionnels du CHR Haute Senne lorsque vous recevez de la visite à l'hôpital.

6. Respecter les locaux, le matériel hospitalier et les infrastructures

Merci de respecter les locaux, y compris les espaces communs, et de prendre soin du matériel hospitalier. Respectez le travail du personnel d'entretien et veillez à la propreté des couloirs, salles d'attente, toilettes et autres locaux. Le CHR Haute Senne s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociétale engagée, merci de respecter le tri des déchets lorsque cela est possible.

Lors de vos déplacements au sein de l'hôpital, il vous est demandé de respecter les indications de trajet et les panneaux indiquant une interdiction d'accès au public pour votre propre sécurité. Evitez de prendre avec vous vos objets de valeurs (portefeuille, clefs, bijoux, de même que les sommes d'argent importantes). Le CHR Haute Senne décline toute responsabilité en cas de perte, de vol.

L'utilisation du GSM est autorisée dans la plupart des lieux communs de l'hôpital. Toutefois, le GSM peut provoquer des interférences avec les appareils médicaux, il est donc demandé de respecter l'interdiction de l'utiliser à certains endroits de l'hôpital comme l'imagerie médicale, la cardiologie et les soins intensifs.

7. Respecter la quiétude des lieux pour le bien-être de tous

Le respect de l'intimité et de la tranquillité des autres patients doit être maintenu pour le bien-être de tous. Merci d'adopter un comportement le plus respectueux possible dans les espaces communs et chambres communes. Seules les boissons non-alcoolisées sont autorisées au sein des unités de soin. La consommation de produits illicites est strictement interdite.

8. Respecter la vie privée de tous

Il est strictement interdit de photographier, filmer ou d'enregistrer un collaborateur du CHR Haute Senne ou un autre patient lors de son parcours de soin, par respect au droit à l'image et à la vie privée. L'institution vous demande ainsi qu'à votre famille, de ne pas utiliser sur les réseaux sociaux, des images ou des propos recueillis au sein de l'institution : ceux-ci constituent une violation du droit à l'image et ne permettent pas une pleine compréhension du contexte dans lequel ils s'inscrivent.

Tout comportement inadéquat qui contreviendrait à vos devoirs fera l'objet de mesures circonstanciées pouvant conduire jusqu'à l'exclusion de l'institution. Tout acte de vandalisme ou de violence (physique ou verbale) donnera lieu à des poursuites judiciaires. Peut-être votre situation ne vous permet-elle pas de respecter vos devoirs cités dans la charte patient-usager ? Dans ce cas, il est nécessaire de le signaler à nos équipes afin que nous puissions tout mettre en œuvre pour rechercher une solution ensemble.

Ensemble, collaborons pour la santé et le bien-être de tous !