



## Politique des droits du patient

Les professionnels du Centre Hospitalier de PERONNE sont engagés dans une démarche continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Plaçant le patient au coeur de ses préoccupations, le Centre Hospitalier s'engage à mettre en oeuvre toutes les actions promouvant le respect des droits des patients.

Avec la participation de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge, la politique des droits du patient s'articule autour de 5 axes :

- Impliquer les professionnels dans la promotion des droits du patient par des formations et des campagnes d'information et les soutenir dans leurs missions grâce au comité d'éthique, aux référents soins palliatifs et bienveillance,
- Informer les patients sur leurs droits et leurs devoirs à travers notamment le livret d'accueil, des documents d'information et les règlements intérieurs,
- Promouvoir l'expression des patients afin de recenser leurs avis sur la prise en charge et le fonctionnement de l'hôpital à travers les questionnaires de satisfaction, les enquêtes, le recueil des plaintes et des réclamations, dans le but de mettre en place des actions d'amélioration,
- Impliquer les représentants des usagers dans les différentes commissions et notamment la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge,
- Faciliter le recours aux médiateurs lors des plaintes par une information claire donnée aux plaignants et faciliter la réparation des préjudices.

### Centre Hospitalier de Péronne

Place du Jeu de Paume - CS 90079 - 80201 PERONNE CEDEX - Tél : **03 22 83 60 00**

Mail : **secretariat.direction@ch-peronne.fr** - Site internet : **www.ch-peronne.fr**