

LES DROITS DES USAGERS

A L'HOPITAL, LES USAGERS ET LEURS PROCHES ONT-ILS
TOUJOURS RAISON DE SE PLAINDRE ?

LES USAGERS D'HIER À AUJOURD'HUI
COLLOQUE 9 JUIN 2017

LA LOI DU 4 MARS 2002 CONSACRE PLEINEMENT LES DROITS DES USAGERS

Introduction de notions fortes

- Droit d'être informé et de participer aux décisions thérapeutiques
- Droit de refuser des soins
- Droit à l'accès direct au dossier médical
- etc.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CIRCULAIRE DU 2 MARS 2006

11 points essentiels

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge...
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins...
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale...
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient...
5. Un consentement spécifique est prévu pour certains actes...
6. Une recherche biomédicale ne peut être réalisée sans que la personne ait donné son consentement après avoir été spécifiquement informée sur les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles...
7. Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement...
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards...
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne...
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant...
11. Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et sur l'accueil...

LE DÉCRET N° 2005-213 DU 2 MARS 2005

Mise en place des commissions des relations des usagers et de la qualité de la prise en charge dans les établissements de santé publics et privés

- Veiller au respect des droits des usagers, et de faciliter leurs démarches
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

LA LOI N° 2016-41 DU 26 JANVIER 2016

de modernisation de notre système de santé

Décret n° 2016-726 du 01 juin 2016 remplace la CRUQPEC
en Commissions des Usagers (CDU) des établissements de
santé
et renforce l'implication des représentants usagers.

Cette revendication collective d'un droit à la participation des usagers s'accompagne dans le fonctionnement de l'hôpital d'exigences individuelles toujours plus fortes de la part des usagers et de leurs familles.

Le malade autrefois sans-voix, obéissant, et passif exprime aujourd'hui ses attentes et sa déception aux professionnels de santé ainsi qu'au directeur de l'établissement. Il n'hésite pas à demander une réparation financière chaque fois, qu'il s'estime victime d'un préjudice.

Chaque patient est donc potentiellement un plaignant avec **un risque contentieux.**

Toutefois, l'utilisateur, même et surtout celui qui passe de longues heures à s'informer sur Internet, même entouré de conseillers juridiques, a-t-il toujours raison de se plaindre ?

L'exigence des familles et des proches portée sur les soins prodigués aux patients et/ou ses conditions d'accueil complexifie la relation soignant-soigné qui tend à une propension triangulaire.

Comment l'hôpital doit-il s'adapter aux nouvelles exigences des proches sachant que leur absence (éloignement géographique) comme leur omniprésence peut être source de conflits et de tensions dans l'équipe soignante ?

Quelle est la place des familles dans la défense des droits de l'utilisateur à l'hôpital ?

I - LA GESTION DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS, UNE PRIORITÉ INSTITUTIONNELLE

Elle se donne pour objectifs de renforcer l'effectivité des droits des usagers et de mobiliser l'ensemble des professionnels à cette fin.

L'utilisateur est informé que ses doléances sont prises en compte et que des actions sont entreprises pour éviter que les incidents ou dysfonctionnements signalés ne se reproduisent.

La plainte ou la réclamation sert donc de **levier vers l'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins, voire de l'accueil.**

Ce faisant, dans un contexte économique difficile où le niveau d'exigence attendu ne cesse d'augmenter, **le moindre incident dommageable** dans la prise en charge **n'est plus acceptable** et la demande de **sanction financière** s'impose tout naturellement au plaignant.

Certains sont attentifs au moindre aléa et recherchent dans le parcours hospitalier, une source de financement et de redistribution.

Le comportement des usagers évolue et un grand nombre d'entre eux n'hésitent pas à écrire directement au ministère de la santé, à affirmer leur intention de saisir les médias et/ou de déposer une plainte à l'encontre de l'hôpital.

II – LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS AU CH DE DOUAI

Le CH de DOUAI a mis en place fin 2013 une cellule d'aide à la réflexion éthique (CARE), composée de personnes volontaires intéressées par les questions éthiques, mobilisables rapidement pour accompagner, et aider les professionnels de santé et parfois les proches dans la résolution de tensions au sein de l'équipe de soins.

Exemples de saisines

- A propos de l'ingérence d'une famille en EHPAD
- A propos d'une conduite maltraitante d'une famille vis-à-vis d'un refus de retour à domicile d'une personne âgée
- A propos d'une opposition d'une famille à une limitation de traitement en Réa

CONCLUSION

L'impartialité et l'écoute attentive dans le respect des droits dû à l'utilisateur permettent de désamorcer la violence des situations rapportées et rencontrées à l'hôpital, notamment lorsque la technique prend le pas sur l'humain.

La collaboration et la participation de la direction et des professionnels à s'engager dans la recherche et la mise en place d'actions correctives sont gage de transparence et de retour à la confiance de l'utilisateur.

Ce faisant, les difficultés, les tensions relationnelles soignant-soigné-famille ressenties à l'hôpital sont aussi bien souvent liées à une méconnaissance ou à une mauvaise interprétation de la réglementation, à une demande de protection renforcée de l'utilisateur du fait de sa vulnérabilité liée à sa maladie, mais aussi le reflet d'un état de mal-être de notre société actuelle.