



Europa Donna Forum France
Coalition européenne contre le cancer du sein
Délégation Alsace

Commission des usagers de l'hôpital
Présentation par Mme Bernadette Wahl
Réunion d'Europa Donna Alsace, 10 avril 2006

Mme Wahl a commencé par la présentation de sa propre expérience liée à l'enfance inadaptée, d'où la création d'associations et de contacts avec les Ministères.

En 1997, dans le cadre de la réforme de la protection sociale, son action a contribué à obtenir la présence des usagers dans les instances décisionnelles des hôpitaux. Mme Wahl est membre du Conseil d'Administration de l'hôpital et de la Commission des relations avec les usagers.

Les attentes des usagers concernent surtout les comportements et les méthodes de travail, et non nécessairement le besoin de plus de moyens.

Elle est consciente du danger d'un rôle alibi. Parfois elle est obligée de dire « des choses bêtes. Cela va mieux quand c'est dit ».

Elle est intervenue sur des sujets tels que

- en faveur de la confidentialité des chambres et contre l'utilisation des étiquettes qui comprennent des données précises concernant les patients
- le fonctionnement de l'accueil des urgences, sur la base de ses propres expériences et observations, en particulier le langage et le maintien non respectueux (chewing gum, pommes) de soignants, le manque de disponibilité pour aider par exemple des personnes âgées, les chariots qui traînent, ...

La Loi du 4 mars 2002, a renforcé la place des usagers au sein des Hôpitaux. La Commission des usagers fait des propositions au Conseil d'Administration de l'hôpital.

Elle recense les sujets de plaintes les plus importants. Ceux-ci concernent prioritairement l'accueil, par exemple comprendre que les patients arrivent avec des angoisses ; la nourriture, par l'analyse et le contrôle régulier des repas (par exemple, des patates non décongelées ont été servies), l'hôtellerie, l'attente. Les plaintes concernent rarement les soins et les résultats des soins.

La Commission organise des formations à l'accueil à l'intention de tous les personnels et réalisées par des formateurs extérieurs, ainsi que sur l'accueil des personnes handicapées qui peuvent servir pour toute personne ayant des problèmes de communication.

La Commission réalise la synthèse des questionnaires de sortie d'hôpital. Une autre source d'information est une partie des plaintes écrites. La Commission n'a pas le droit de voir les plaintes relatives aux soins, qui sont vues et traitées par les médecins conciliateurs. En revanche, elle reçoit les plaintes concernant l'organisation des soins.

La Commission assure également un suivi de la mise en œuvre des propositions et des résultats. Par exemple, concernant la restauration, il y a des journées de tests par des stagiaires. Le taux de satisfaction a augmenté, une légère amélioration de la nourriture est constatée, « c'est devenu mangeable ».



Europa Donna Forum France
Coalition européenne contre le cancer du sein
Délégation Alsace

Concernant les propositions sur l'organisation des soins, un médecin conciliateur prend contact avec le service concerné. Souvent, ce sont les cadres infirmiers qui bloquent les changements. « Il faut se battre pour beaucoup de choses. Le changement de mentalité est difficile ».

Il convient d'utiliser le prochain changement vers le Nouvel Hôpital pour instaurer des changements d'habitudes.

La discussion a souligné le besoin urgent d'améliorer l'organisation des soins en oncologie, surtout à l'hôpital de jour. Il a été suggéré qu'une lettre soit rédigée présentant les problèmes et des propositions d'amélioration. L'idée de rédiger une plainte au nom d'Europa Donna a rencontré davantage de réticences.

La question a été posée concernant l'existence de commissions semblables dans les cliniques privées. Si l'Association décidait d'effectuer un recensement des difficultés rencontrées par ses membres qui sont soignées dans différentes structures, une synthèse générale pourrait être effectuée sur les tendances communes et envoyée à l'Association nationale, et des recommandations pourraient être préparées concernant chaque structure spécifiquement.

Suite à la loi de 2004, une convention de coopération peut être établie avec une association donnée. Un état des lieux sur les associations existantes est en cours de réalisation aux HUS (Hôpitaux Universitaires de Strasbourg).

Pour plus de renseignements, voir le site internet <http://www.chru-strasbourg.fr/Hus/index.html>

Les coordonnées des deux représentants des usagers, Dr Rosenthal-Heller et Mme Bernadette Wahl peuvent être obtenues auprès du secrétariat général de l'hôpital au 03.88.11.64.29.