Crise de l'hôpital : A leur tour, les patients témoignent d'une situation critique !

De nombreux acteurs se sont exprimés ces derniers mois dans les médias sur la crise de l'hôpital, dont la parole légitime des soignants et des élus locaux.

Une voix est moins entendue que les autres : celle des usagers de la santé, pourtant touchés de plein fouet par les difficultés croissantes du système de santé.

France Assos Santé leur a donné la parole en réalisant une enquête exclusive auprès de 655 patients et représentants d'usagers, avec le relais de ses associations membres et délégations régionales. Les résultats de cette enquête réalisée en juin apportent un éclairage de l'intérieur sur les problèmes à l'hôpital. Ils confirment l'extrême mise en tension des personnels soignants et ses conséquences délétères sur la prise en charge des patients à toutes les étapes de leur parcours.

Un constat unanime de la dégradation de l'offre de santé tous secteurs confondus

Les constats qui reviennent le plus souvent à travers les expériences partagées par les usagers font état de fermetures de lits ou de services, de déprogrammations chirurgicales, de reports de rendez-vous et d'une détérioration des relations soignants/soignés (manque d'écoute et de disponibilité de la part du personnel), qui mettent en péril la qualité, la continuité et la sécurité des soins.

La situation est particulièrement critique dans les services d'urgences avec la réduction ou la fermeture de services et dans les services de soins programmés.

Des conséquences palpables sur la qualité et la sécurité des soins, les droits fondamentaux et la santé mentale des usagers

Ces fermetures et ces fonctionnements dégradés ont impacté gravement les prises en charge :

1/ **La dégradation de l'offre avec un retard/report de soins**, du fait des déprogrammations, questionne la sécurité des prises en charge :
«Oui, on a l'impression de ne pas être correctement suivi médicalement voire en danger car les rendez-vous sont longs à obtenir».
Les délais s'allongent, créant des retards de prise en charge, des temps de consultation raccourcis («
5 minutes accordées au patient
pour une première consultation»
), des ruptures de parcours de soins et la désorientation des patients.

Les témoignages recueillis dans l'étude indiquent une situation particulièrement critique pour les personnes âgées, pour les personnes en situation de handicap et pour les personnes souffrant de problèmes psychiques, pour lesquelles les retards de soin et longues attentes (jusqu'à 9 heures d'attente en pédo-psychiatrie, sans lit disponible au final) entraînent une aggravation des symptômes.

2/ **La dégradation du lien soignant/soigné** du fait des tensions au sein du système de santé.
Les témoignages sont unanimes :
«manque de concentration du personnel»
;
«[Un] personnel fatigué qui ne prend plus le temps d'écouter le patient», «épuisé, irritable, [qui] se fait agresser au moins verbalement par des patients las d'attendre.».
Les usagers évoquent de la
«négligence» ;
un
«manque de vigilance».
Insuffisamment écoutés, les usagers sont également insuffisamment informés
,
«renvoyés chez eux sans nouvelle date d'intervention»
et
«sans accompagnement»
.

De nombreux témoignages font état d'un sentiment d'abandon. Les usagers évoquent le stress et l'anxiété liés au morcellement de leur parcours de soins.

Renforcer la démocratie en santéÂÂ : une urgence !

A l'heure où s'ouvrent les débats sur la transformation du système de santé dans le cadre du Conseil national de la refondation, cette enquête corrobore les constats de terrain et messages d'alerte des associations membres de France Assos Santé relayés depuis des mois. Il est urgent de faire barrage à la dégradation des relations soignants/soignés et notamment de :

- Mieux informer et garantir un suivi actif des patients subissant reports de diagnostic et déprogrammations
- Renforcer la démocratie en santé en confortant le rôle des représentants des usagers en tant que sentinelles du système de santé et alliés du soin. Vingt ans après la loi du 4 mars 2002 dite loi Kouchner, qui a consacré le principe de démocratie en santé, France Assos Santé demande une mission IGAS d'évaluation du fonctionnement des Commissions des usagers (évolution de la nature des saisines, du traitement des plaintes et réclamations)

Plus que jamais la place des représentants des usagers dans les instances de délibération et de concertation à l'hôpital doit être garantie et les moyens de leurs missions assurés.