



LES DROITS DES USAGERS

LE SÉJOUR HOSPITALIER & LES VISITES

Ca y est, j'ai été opérée. Tout s'est bien passé et après un bref passage en salle de réveil, je suis de retour dans ma chambre.

Pour des questions d'intimité, j'ai demandé une chambre individuelle, et par bonheur, j'ai pu en obtenir une. Aujourd'hui, Robert mon mari et Eliane, une très bonne amie d'enfance, viennent me rendre visite. Ils sont là tous les deux quand l'infirmière entre pour refaire mon pansement, elle leur demande de sortir.

R1 : La chambre de l'hôpital est à la fois un lieu de soins et un lieu privé, même quand elle est double. C'est à ce titre que la loi énonce le droit au respect de la vie privée s'appliquant tant au personnel soignant qu'aux visites elle-même, et plus encore en chambre double.

Cela va concerner la stricte confidentialité mais aussi le respect de l'intimité. Il est ainsi d'usage de frapper avant d'entrer, et je peux même suggérer d'attendre que je réponde avant d'ouvrir la porte.

Mais cela concerne aussi la consultation du médecin, les auscultations et autres examens dont je pourrai être l'objet en présence d'autres personnes, voire d'un aéropage d'étudiants en médecine.



Si cela me provoque une gêne, je peux le dire et demander à ce que seules les personnes indispensables à l'examen restent dans la chambre. Mais il faut bien se dire, que la qualité de nos personnels de santé de demain dépend beaucoup de la qualité de l'enseignement qu'ils auront reçu, et je reconnais que s'entraîner sur un mannequin n'est, malheureusement pas suffisant.

Malgré le traitement contre la douleur qu'on me donne, j'ai encore très mal mais je n'ose pas en parler : je ne suis pas douillette, et les infirmières ont déjà beaucoup de travail. Alors j'endure autant que je peux.

R2 : Certes, la douleur est un indicateur, mais trop forte, elle ne sert à rien. L'endurer me prend de l'énergie dont j'ai besoin pour guérir. D'ailleurs, la loi Kouchner dispose que « le soulagement de la douleur est reconnu comme un droit fondamental de toute personne ». Alors, n'hésitez pas en en parler à l'infirmière ou au médecin qui mettrons tout en œuvre pour vous soulager.

Robert est inquiet. Il aimerait voir un médecin pour être informé sur la réalité de mon état et des conséquences possibles suite à l'ablation de cette tumeur.

R3 : En tant que patiente, je suis la seule titulaire du droit d'être informée sur mon état de santé. A charge pour moi d'en informer qui je veux, ou d'autoriser expressément le médecin qui me soigne à le faire. Sauf dans les cas précis définis dans le cadre de la fin de vie, la loi ne reconnaît pas le droit à l'information de la personne de confiance, de la famille ou des proches.



Les résultats de l'analyse de ma tumeur viennent d'arriver. Je ne veux pas inquiéter Robert, ni mes enfants : A la maison, je souhaite conserver aussi longtemps que possible une atmosphère « légère » pour garder un bon moral, si nécessaire. Mais je ne voudrai pas affronter seule l'entretien que je vais avoir avec le chirurgien. J'ai demandé à Eliane de m'accompagner.

R4 : Oui, c'est bien sûr possible. Si j'en exprime la volonté, je peux me faire accompagner par ma personne de confiance lors de l'entretien médical. Je peux aussi au préalable demander au médecin de ne pas révéler tel ou tel aspect que je juge trop intime.

Elle pourra ainsi mieux entendre ce que le médecin a à me dire et m'aider dans mes choix d'un éventuel traitement lourd.



Dans un prochain triptyque, nous aborderons ensemble le secteur des urgences avec la place des proches et la médiation.

Le Mari d'Eliane vient de faire un probable AVC : il a été transporté aux urgences d'un hôpital. Eliane l'accompagne dans l'ambulance. À votre avis...

Q1 : Cet établissement peut-il aussitôt transférer le mari d'Eliane dans un autre établissement ?

Q2 : Eliane trouve que l'infirmière qui est venue lui faire une prise de sang s'y prend mal provoquant l'agitation de son mari. Peut-elle demander à ce que l'infirmière soit remplacée ?

Q3 : Et si le patient a des droits, a-t-il aussi des devoirs ?

Q4 : Le mari d'Eliane a rédigé ses directives anticipées. Que deviennent les volontés qu'il a exprimées ? Quelle est la place d'Eliane ?



LES DROITS DES USAGERS LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission Des Usagers ou CDU est une commission obligatoire, créée par la loi du 4 mars 2002. Elle existe au sein de chaque établissement de santé, public ou privé.

Elle se réunit au minimum 1x tous les trimestres. Des CDU supplémentaires peuvent être convoquées à la demande d'au moins la moitié des membres ayant voix délibérative.

Elle est composée :

- Du représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il aura nommément désignée
- Du médiateur médecin
- Du médiateur non médecin
- De 2 représentants des usagers titulaires
- Ces 5 membres ont voix délibérative
- Le responsable de la politique qualité participe aux réunions de la CDU mais ne dispose pas d'une voix délibérative.

Auxquels peuvent s'ajouter :

- Les suppléants des médiateurs
- Les suppléants des représentants des usagers

Et les membres facultatifs

Tels que le président de la Commission Médicale d'Etablissement (la CME), de la Commission des Soins Infirmiers (CSI), la Personne Chargée des Relations avec les Usagers, un représentant du Conseil de Surveillance, un représentant du personnel.

Des invités ponctuels, exemple associations intervenant dans l'établissement, et tout professionnel dont le sujet le nécessite.

Elle est fréquemment présidée par un RU, mais ça n'est pas obligatoire, le vice-président faisant alors partie du personnel hospitalier. Ou réciproquement.



LES DROITS DES USAGERS LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

...(suite) Sa mission est avant tout de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue également à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes.

Très impliquée dans le cadre de la politique qualité et sécurité de l'établissement, la CDU analyse et travaille systématiquement les sujets suivants:

- ▶ Les plaintes et réclamations nouvellement reçues ou en cours d'analyse.
- ▶ Les Evènements Indésirables Graves
- ▶ Les indicateurs nationaux
- ▶ Les questionnaires de satisfactions, tant sur l'aspect quantitatif que qualitatif
- ▶ La certification et toutes les actions en lien avec cette dernière

Points auxquels viennent s'ajouter d'autres sujets plus ponctuels comme par exemple la mise à jour du livret d'accueil, l'organisation des JEDS ou un point sur les déprogrammations d'interventions dues à une situation exceptionnelle.

Chaque année, un bilan très complet est rédigé et transmis à l'Agence Régionale de Santé (ARS).



Cette semaine, nous avons choisi de participer au JEDS – **Journées Européennes des Droits en Santé** – au travers de triptyques qui vous seront remis chaque jour de la semaine avec votre repas, nous vous parlerons des Représentants des Usagers et de vos droits en Santé.

Aujourd'hui, nous abordons :

LE SÉJOUR HOSPITALIER & LES VISITES LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

..... LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

POUR TARARE


ru.tarare@lhopitalnordouest.fr
 04 74 05 46 98



M. RACLET

Représentant des usagers titulaire n°1, Vice-président de la CDU de Tarare

M. FLANET

Représentant des usagers titulaire n°2

Mme BIBOS

Représentant des usagers suppléante n°1

M. DUGAIT

Représentant des usagers suppléant n°2

POUR GRANDRIS


ru.grandris@lhopitalnordouest.fr



Mme BIBOS

Représentant des usagers titulaire n°1, Présidente de la CDU de Grandris

M. DUGAIT

Représentant des usagers titulaire n°2

M. RACLET

Représentant des usagers suppléant n°1