



Pôle Santé, Sécurité, Soins (P3S)

Défenseur des droits

21 octobre 2011

Hôtel-Dieu St-Jacques
CHU de Toulouse





Le Défenseur des droits

Réforme constitutionnelle du 23 juillet 2008

Loi organique du 22 mars 2011

- **Autorité constitutionnelle indépendante**
- **Missions : médiation, lutte contre les discriminations, défense des enfants, déontologie de la sécurité**
- **Nommé par le Président de la République pour 6 ans, irrévocable, non renouvelable**
- **Saisine directe / parlementaires / auto saisine**
- **Trois collèges donnent des avis**



Le Défenseur des droits

Les pouvoirs

- Enquête
- Audition / Vérification sur place
- Médiation et transaction
- Recommandations
- Injonction / poursuites disciplinaires
- Observations devant les juridictions
- Proposition de réformes



Pourquoi le risque de conflit de multiplie dans la santé ?

- Inquiétude et suspicion des usagers
 - Attente du risque zéro
 - Besoin de transparence
- Montée des exigences en matière de santé, de sécurité, d'environnement
- Attractivité médiatique des accidents médicaux
- Volonté de judiciaireiser les conflits
- Perte de confiance dans les autorités



**Améliorer la transparence
Renforcer le dialogue**

***Pôle Santé, Sécurité, Soins
Défenseur des droits***

Comprendre, intervenir, alerter, restaurer la confiance





Le périmètre d'activité

- **Droits des patients**
accès aux soins / information / accès dossier médical / voies de recours...
- **Sécurité des soins**
EIG / infections associées au soins / produits de santé...
- **Sécurité des personnes**
maltraitance / violence / médecine alternative / emprise mentale
- **Protection des personnes vulnérable**
enfants, personnes âgées, personnes atteintes de troubles mentaux, handicapés, détenus....
- **Déontologie des professionnels de santé**
secret médical / continuité des soins / information...
- **Bioéthique**
fin de vie / dons d'organe / recherche biomédical...



Les missions

Une structure transversale de conseil, d'aide à la décision et de médiation

Discriminations, Défense des enfants, Déontologie de la sécurité



Veille

**Formation
Sensibilisation**

**Information
Orientation**

Recommandations

Investigation

**Retour
d'expérience**

Alerte

Médiation





Le dispositif

- **Plateforme d'Ecoute et d'Information**
 - Centre d'appels 0 810 455 455
 - www.securitesoins.fr

- **Centre d'Analyse et de Suivi des Affaires**
 - coordonnateur médical /infirmière/juriste
 - médecins experts : anesthésie-réanimation / chirurgie / vigilances sanitaires / urgences / généraliste
 - réseau de délégués thématiques (spécialistes, magistrat, directeur d'hôpital...)

- **Cellules ad-hoc (pluridisciplinaire)**
 - Médiation physiques
 - Soutien des professionnels

- **Groupe d'appui à la déontologie de la sécurité**

- **Un dispositif d'alerte de l'autorité sanitaire**



Le traitement des dossiers



- **Recueillir, expliquer, orienter et assurer le suivi des demandes d'information / inquiétudes / réclamations**
 - Evaluer les situations d'urgence nécessitant un niveau de réponse relevant de l'expertise
 - Identifier le profil de l'appelant, la situation motivant l'appel et les thèmes abordés
 - Tracer l'ensemble des données nécessaire au traitement du dossier



- Mise en relation avec un médecin du Pôle santé (70% des requêtes)
- Orientation de l'utilisateur vers Etablissement (Direction, Médecin médiateur, CRUQPC) ou professionnel concerné...
- Prise de contact avec la direction de l'établissement ou professionnel concerné



3 > ANALYSE

Le Pôle Santé et Sécurité des Soins peut juger utile de procéder à une analyse approfondie de votre dossier. Il vous donne un avis et vous oriente dans vos démarches



➤ **Investigation = situation les plus complexes**

- Demande du dossier médical
- Rencontre de réclamant
- Analyse approfondie du dossier médical
- Staff pour décider des orientations à donner à la requête
- Consultation juridique
- Evaluation de la complexité du dossier



- **Médiation « médicale »** : rencontre des professionnels concernés
 - Lecture « partagée » et « contradictoire » du dossier médical
 - RMM élargie à la dimension humaine
 - Anticipation des interrogations de l'utilisateur
 - Exploitation positive de l'erreur pour progresser

- **Médiation « assistée »** Patient-famille / Professionnels de santé...

- En aval de la médiation : **suivi actions correctives**



L'année 2010 en quelques chiffres

13723 requêtes

> 18% en provenance des professionnels



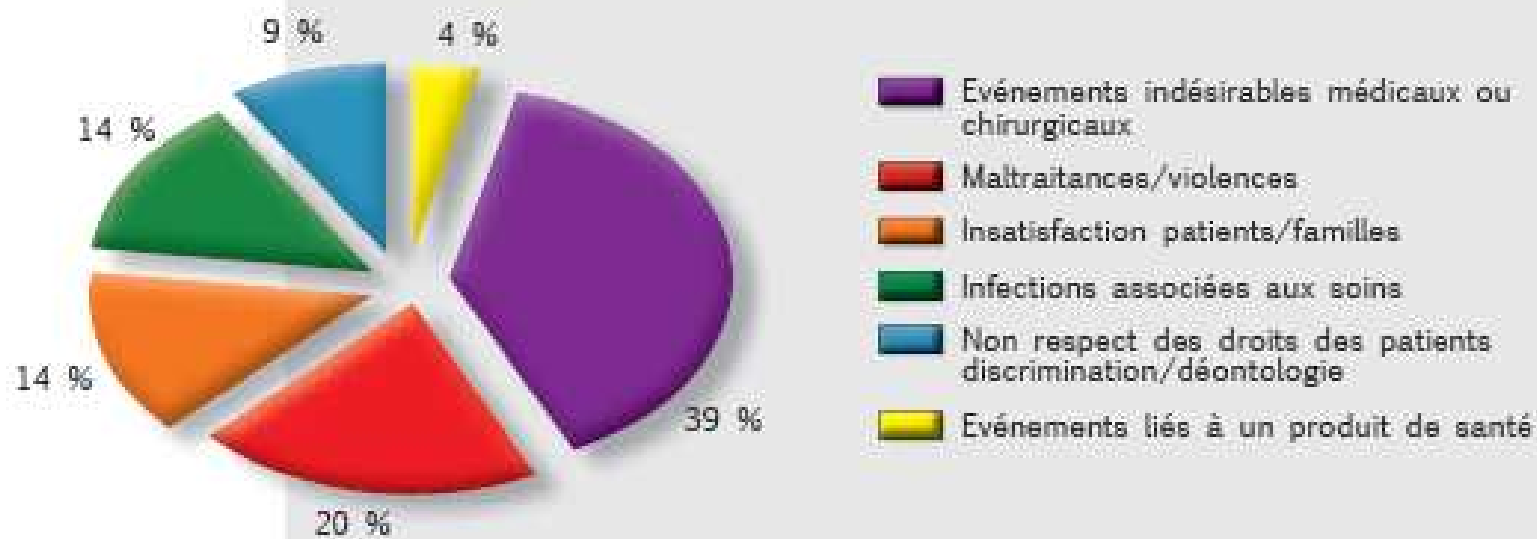
2175 dossiers ont nécessité une analyse approfondie





L'année 2010 en quelques chiffres

Typologie des requêtes





*Je préfère une culture de la responsabilité
à une démarche de la punition.*

Dominique BAUDIS - Défenseur des droits





Les principaux enseignements pour l'année 2010

- Le défi de la maltraitance : une prise de conscience collective
- La violence continue au cœur de l'hôpital aux dépens des professionnels de santé
- L'accès au dossier médical du patient et de ses ayants droits
- Les dérives de l'information en ligne
- Les structures de médiations locales : des efforts notables et des résultats attendus concernant leur visibilité
- L'application du principe de laïcité à l'hôpital



Les principaux enseignements pour l'année 2010

- Le droit de «laisser mourir » : une loi méconnue
- L'usure des professionnels : l'hôpital sous haute tension
- Engorgement des urgences : des problématiques persistent
- Revoir les notions de responsabilités des personnels pour promouvoir la valeur du signalement
- Droit des patients en psychiatrie : le désarroi des proches
- L'accès aux soins des détenus
- L'expansion des pratiques non conventionnelles favorisant l'emprise mentale de patients ou de leur proches



Pôle Santé et Sécurité des Soins

N° Azur 0 8 1 0 4 5 5 4 5 5
Prix d'un appel local

et
www.securitesoins.fr

