

Date : 24/09/12

"La qualité des soins à l'hôpital est imprévisible"

Pour la première fois, des représentants d'usagers signent un livre sur l' **hôpital** . Ils pointent les dysfonctionnements persistants. Interview.

À l' **hôpital** , "un problème majeur, on ne le corrige pas et une réussite, on n'en tire pas profit", estime Thomas **Sannié** , coauteur de "L' **hôpital** . Un **monde** sans **pitié** ". © DR



Des livres sur l' **hôpital** écrits par des médecins, il y en a pléthore. Plus ceux produits par des infirmières ou des journalistes. Mais c'est la première fois que des représentants d'usagers en signent un. Rencontre avec Thomas Sannié et **Claire** Compagnon, coauteurs de L' **hôpital** . Un **monde** sans **pitié** (1).

Le Point : Comment se portent les hôpitaux français ?

a Évaluation du site

Site du magazine Le Point. Il met en ligne l'intégralité de son édition papier. Chaque semaine il passe au crible l'actualité nationale et internationale et propose des grands dossiers sur des sujets de société.

Cible
Grand Public

Dynamisme* : 648

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

Thomas Sannié : On ne sait pas valoriser ce qui fonctionne bien, et on laisse en l'état ce qui va mal. L' **hôpital** est soumis à des contrôles, mais pour ce qui est de la relation au malade, de l'organisation des soins, on constate des dysfonctionnements importants. Un problème majeur, on ne le corrige pas et une réussite, on n'en tire pas profit.

Claire Compagnon : Une personne hospitalisée aujourd'hui ne sait pas si elle va bénéficier de soins de qualité ou non. La qualité des soins à l' **hôpital** est imprévisible. C'est le facteur majeur d'incompréhension des patients. "Je ne comprends pas que dans un **hôpital** comme le vôtre j'aie pu être confronté à de tels dysfonctionnements. Comment ai-je pu être laissé des heures avec une jambe cassée dans un couloir, dévêtue, sans médicament contre la douleur ?", c'est ce genre de reproches qui sont adressés aux directeurs d'établissements et qui nous parviennent. Les professionnels nous répondent : Techniquement, ce qu'on fait est bien. Ce que nous affirmons, c'est qu'on ne peut pas décomposer les soins et le relationnel, la communication, les échanges. Nous recevons des témoignages d'erreurs médicales liées à un déficit de compétence technique, mais aussi des témoignages de non-transmission de dossiers médicaux, ou de transmissions de dossiers médicaux incomplets et beaucoup de témoignages de maltraitance ainsi que d'indifférence. Il faut des faits extrêmement graves pour que l' **hôpital** se saisisse de ces dysfonctionnements et y remédie.

S'il fallait n'en retenir qu'un, quel est le défaut majeur que vous observez ?

Claire Compagnon : Ce sont les conditions d'accueil. Des professionnels entrent dans la chambre du patient sans dire bonjour. C'est pourtant le minimum. Bien accueillir quelqu'un aux urgences, c'est lui demander pourquoi il vient, plutôt que quel est son régime de protection sociale. Bien prendre en charge un hospitalisé, c'est informer la personne et son entourage sur ce qui lui arrive, ce qui va se passer pour l'aider à reprendre le contrôle sur elle-même.

Pourquoi insistez-vous autant sur ce point ?

Thomas **Sannié** : Une chose a changé. Qu'on nous ait mal parlé à l' **hôpital** il y a vingt-cinq ans, soit ! Aujourd'hui, près de 15 millions de Français sont atteints de maladies chroniques et y reviennent régulièrement. Du coup, le besoin pour le patient et pour son entourage de comprendre ce qui va être possible au travail, en couple, avec les enfants, en dépit de la maladie et avec les traitements, est indispensable, et exige de pouvoir partager une relation, échanger des informations. Or le professionnel de santé n'est pas formé à ça. C'est laissé au hasard.

À quelle cause principale attribuez-vous ces dysfonctionnements ?

Claire Compagnon : En tout cas, ce n'est pas lié à une insuffisance de moyens.

Thomas Sannié : Les causes sont multiples. Le défaut de management est évident : les multiples intervenants autour d'un même malade ne savent pas travailler en équipe parce que l' **hôpital** a été et reste organisé de manière pyramidale : les infirmières obéissent à une cadre infirmière, les médecins au médecin chef de service, etc. Les univers sont cloisonnés. Une autre raison majeure tient à l'absence totale de formation des médecins à la relation avec le malade

et son entourage. Ils connaissent parfaitement les protocoles de soins, mais ne maîtrisent pas les échanges humains. Annoncer le diagnostic d'une maladie grave, annoncer un décès aux proches, aucun n'y est formé, et dans ces circonstances, fréquentes dans leur exercice, la plupart sont désemparés. C'est une absolue nécessité qu'au cours de leur cursus universitaire, puis de leur carrière professionnelle, les médecins soient formés à la relation soignant-soigné.

Vous décrivez d'autres maux surprenants à l' **hôpital** , qui renvoient à d'autres temps...

Claire Compagnon : On a vu survenir depuis quelques années, sans doute avec l'hospitalisation plus massive des personnes âgées dépendantes, des problèmes d'insuffisance d'hygiène dans la chambre, de toilettes mal faites du malade, de manque de draps propres le week-end ou pendant les vacances, d'absence de réponse aux demandes pour aller aux toilettes ou au contraire de port imposé de couches aux malades adultes, etc. À Paris, Marseille, Belfort, Strasbourg, dans ces grands hôpitaux, le personnel manque de draps, de couvertures, d'aiguilles, d'alèses, de bouteilles d'eau, de blouses... C'est nouveau et manifestement en augmentation. Je ne crois pas que ce soit lié à une insuffisance de moyens mais plutôt à une mauvaise organisation des services, à des défauts d'anticipation et de mobilisation des personnels sur ces questions. Pour la propreté, cela est dû à une externalisation massive et à un manque d'intérêt des cadres à ce sujet. Pour les couches, c'est une solution de facilité. Nous connaissons aussi des endroits où ça marche bien, et je me suis longtemps demandé pourquoi ce n'est pas partout pareil. Je remarque qu'il y a alors une très forte implication de tous les personnels, qu'il n'y a pas que des considérations techniques pour les médecins, que des soucis de gestion pour les directeurs.

Thomas Sannié : Il est temps que l' **hôpital** s'ouvre vraiment aux usagers. Leurs constats ne sont pas pris en compte et ça suffit. C'est simplement scandaleux. Les usagers sont un facteur de changement et d'amélioration.

Propos recueillis par François Malye et Jérôme Vincent