

Famille et Santé...à propos du Droit des patients

Parmi tous les Droits qui fixent la relation entre le patient, son entourage, le milieu médical et hospitalier il en est l'un des plus fondamentaux celui du libre choix.

Aussi l'analyse de la qualité de la prise en charge des usagers par les établissements de santé de la Seine Saint Denis se révèle des plus nécessaires et c'est en ce sens que l'UDAF/93 a initié un mini sondage auprès des familles ayant eu recours aux services de 10 hôpitaux ou cliniques du département

Il ne s'agit pas d'une enquête exhaustive mais au travers de l'apport d'une cinquantaine de témoignages de la mise en évidence, au lendemain de leur retour en leur foyer, de leur vécu d'usagers tant en ce qui concerne l'accueil, les relations avec le personnel médical et agents, les prestations hôtelières, les conditions de séjour

Sur une grille de 5 appréciations « d'excellent à médiocre » l'on peut noter que pour 1 répondant sur 3 la documentation fournie est jugée insuffisante, médiocre voire inexistante, et ce particulièrement en ce qui concerne le livret d'accueil. Les prestations hôtelières sont appréciées de la même façon et seul 1 hospitalisé sur 5 considère les repas de qualité satisfaisante

Malgré la pénurie de personnel souvent exprimée les relations avec les soignants et le corps médical sont considérées comme satisfaisantes par plus de 8 répondants sur 10 mais 20 % d'entre eux notent cependant des lacunes en ce qui concerne le respect de l'intimité

Les témoignages font ressortir les difficultés vécues concernant les services d'urgence et particulièrement celles liées au temps d'attente lors de la prise en charge du patient et ce dans des conditions de proximité souvent des plus malencontreuses et lors de l'attente entre divers actes

d'observation, de soins, d'hospitalisation ou de transfert sans communication d'information au patient ou accompagnant

Des remarques et propositions émises il ressort une forte demande d'écoute et d'échange nécessitant une amélioration de l'accueil et de respect de l'individu comme de ses proches tout comme une attention particulière se devant d'être portée au regard des populations défavorisées du fait de l'âge, des difficultés liées à la maladie ou à l'handicap mais aussi de leur situation sociale ou culturelle

En effet c'est seulement sur la base d'information appropriée diffusées par les structures sanitaires et leurs personnels que le Droit au libre choix de chacun pourra être effectivement garanti