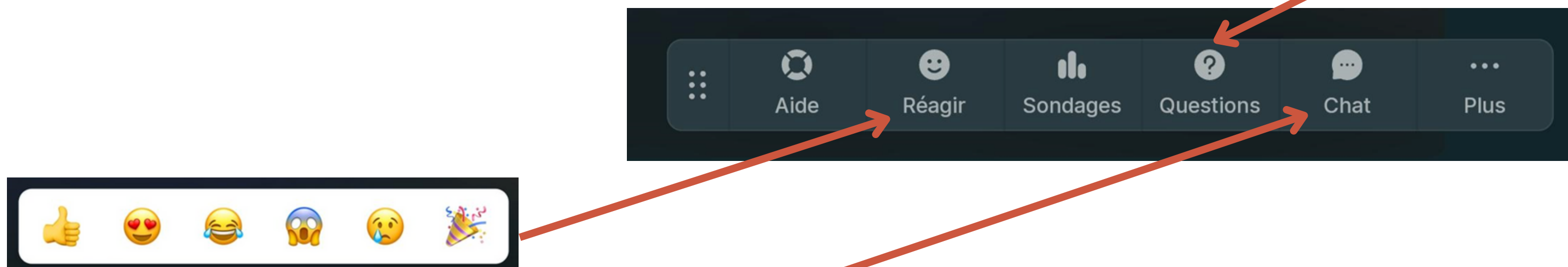


Webinaire "Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie : QualityRights"

Jeudi 11 janvier 2024
10h à 12h

Si vous souhaitez prendre la parole, inscrivez votre question dans l'onglet « Questions »



et réagissez dans l'onglet « Chat »... de nombreux temps d'échanges sont prévus !

Les diaporamas seront disponibles avec le replay sur la page régionale France Assos Santé.

DROITS DES USAGERS DE LA PSYCHIATRIE SECTORISÉE - 2024

NOTRE ENQUÊTE FLASH :

Lors d'un groupe d'échanges de pratiques entre Représentants des Usagers en Commissions des Usagers (CDU), nous avons été alertés sur les pratiques d'un établissement qui considère les plaintes et réclamations des patients en psychiatrie comme "non recevables".

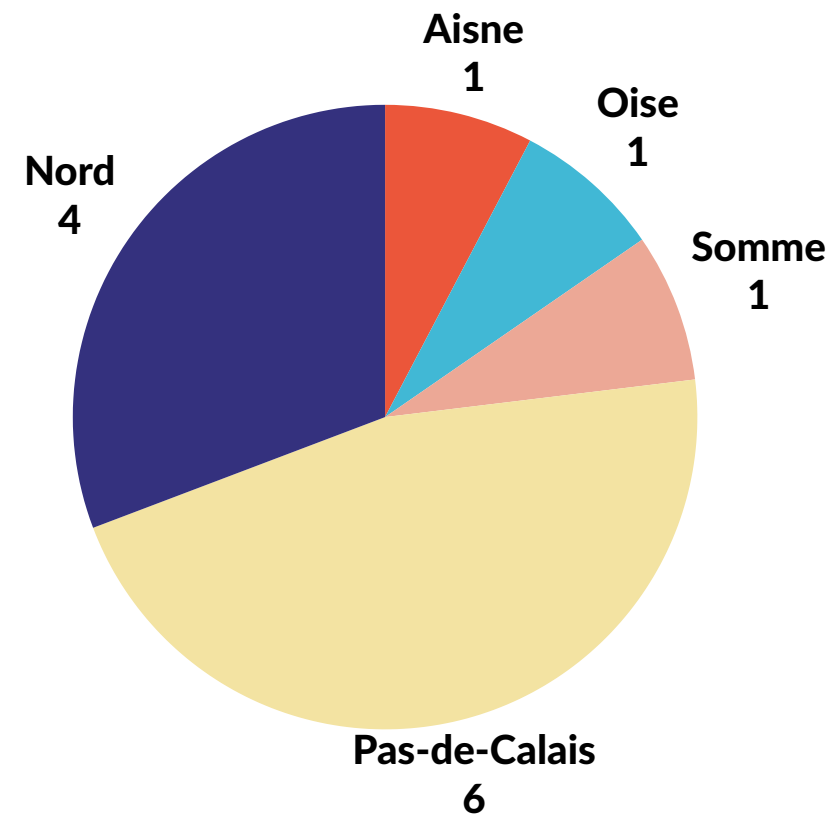
Afin de mesurer le fonctionnement des Commissions des Usagers d'établissements gérant les secteurs de psychiatrie, nous avons sollicité les Représentants des Usagers (RU) concernés au travers d'une courte enquête lancée le 28/11/2023. 19 personnes y ont répondu, couvrant 13 établissements de santé (ES) que ce soient des centres hospitaliers généraux (CH) ou des établissements publics de santé mentale (EPSM).



Merci aux 19 Représentants des Usagers qui ont accepté de participer à cette enquête.

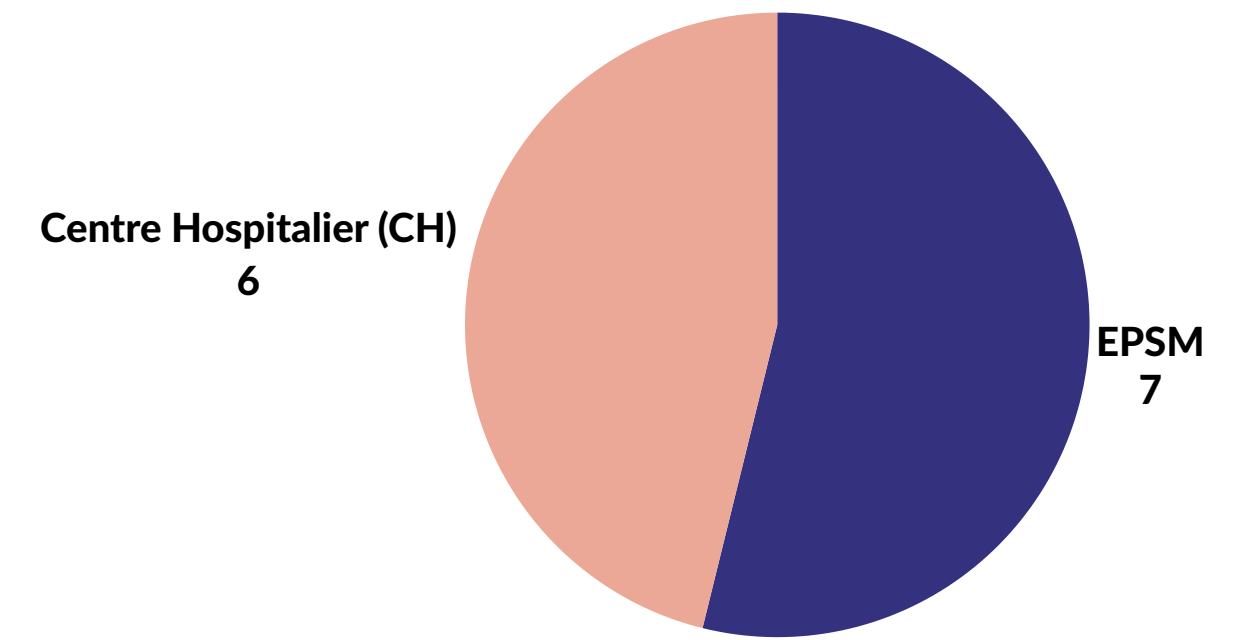
Les réponses :

Département de l'établissement (/13 ES)



Cela représente la moitié des établissements qui gèrent les secteurs de psychiatrie de la région.

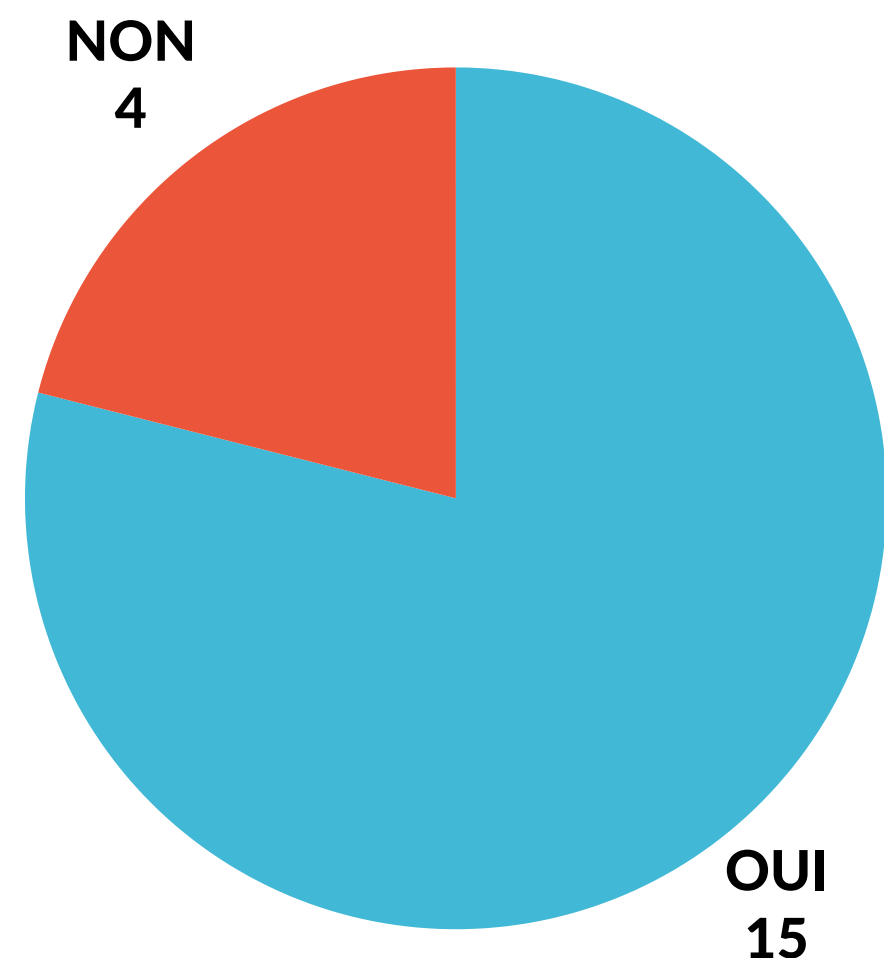
Type d'établissement (/13 ES)



Webinaire "Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie : QualityRights" du 11 janvier 2024

Présentation des résultats de l'enquête menée en novembre et décembre 2023

Je participe au processus de gestion et réponses aux plaintes et réclamations relevant de la psychiatrie (/19 RU)



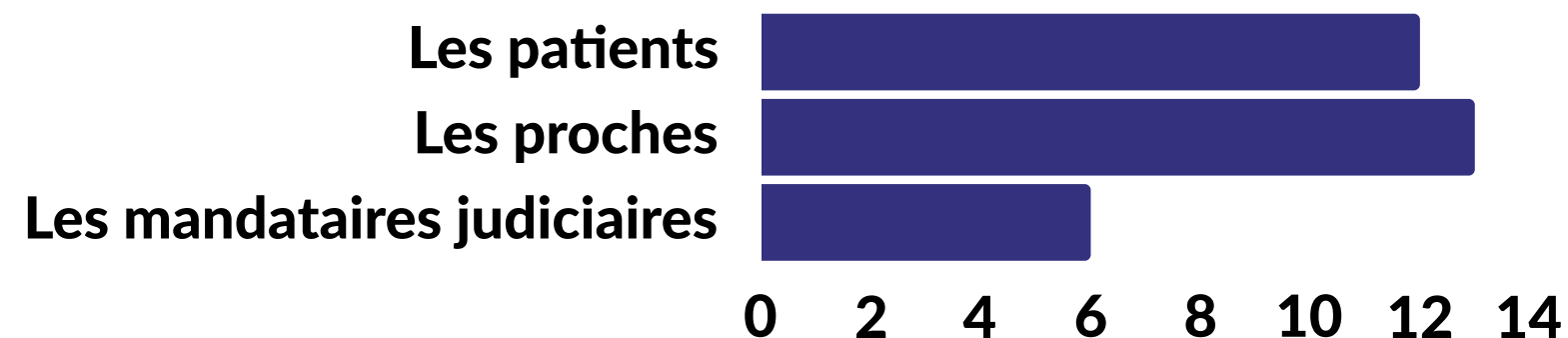
La totalité des répondants déclarent avoir accès aux plaintes et réclamations de leur établissement mais 4 répondants ne participent pas à leur traitement.

“J’ai accès aux courriers en me rendant personnellement au bureau, c’est-à-dire en me déplaçant à 60 km de chez moi. Les courriers ne sont pas rendus disponibles en amont des CDU. En CDU, les courriers ne sont pas discutés un à un, leur contenu n’est pas connu par les participants, ce sont les statistiques globales uniquement qui sont projetées sous forme de “camembert”. La CDU ne participe donc pas du tout au processus de gestion et de réponse.” (EPSM)

Webinaire “Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie : QualityRights” du 11 janvier 2024

Présentation des résultats de l’enquête menée en novembre et décembre 2023

Les plaintes et réclamations des usagers suivants sont-elles recevables par l'établissement en ce qui concerne la psychiatrie ? (/13 ES)



Pour seulement un établissement (celui qui avait fait l'objet de notre alerte), les plaintes des patients ne sont pas "recevables".

"Plainte rejetée en invoquant un délire de persécution alors que la patiente a quitté l'hôpital donc est supposée stabilisée" "Je suis choquée par le fait que dès que des réclamations proviennent de patients, le personnel médical présent invoque immédiatement la fragilité médicale de la personne et un possible délire de persécution." (EPSM)

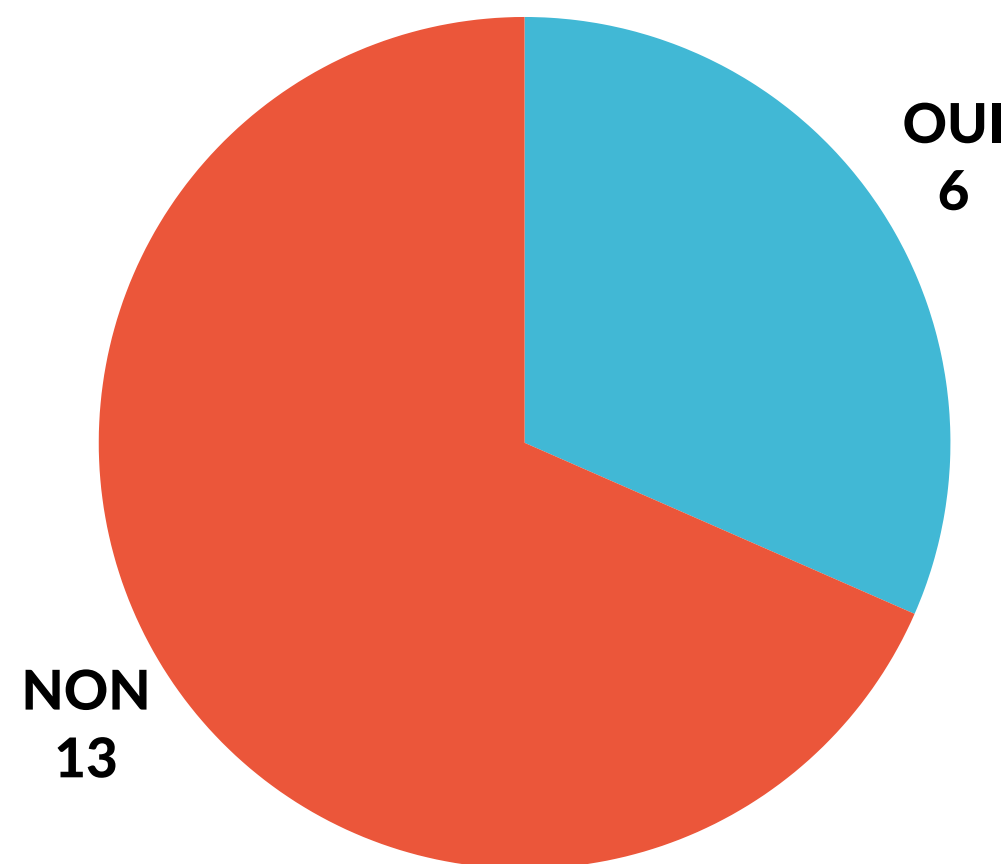
"Les mandataires judiciaires ne nous saisissent jamais au contraire ils sont l'objet de nombreuses réclamations de la part des patients. Certains mandataires sont fort peu présents sur l'hôpital voire absents." (EPSM)

"Fonctionnement en toute transparence avec la direction; échanges constructifs et respect des droits. Rapport CDSP transmis récemment par exemple et point inscrit à la prochaine CDU." (EPSM)

Webinaire "Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie : QualityRights" du 11 janvier 2024

Présentation des résultats de l'enquête menée en novembre et décembre 2023

Dans le cadre de mon mandat, je rencontre des patients en psychiatrie (/19 RU)



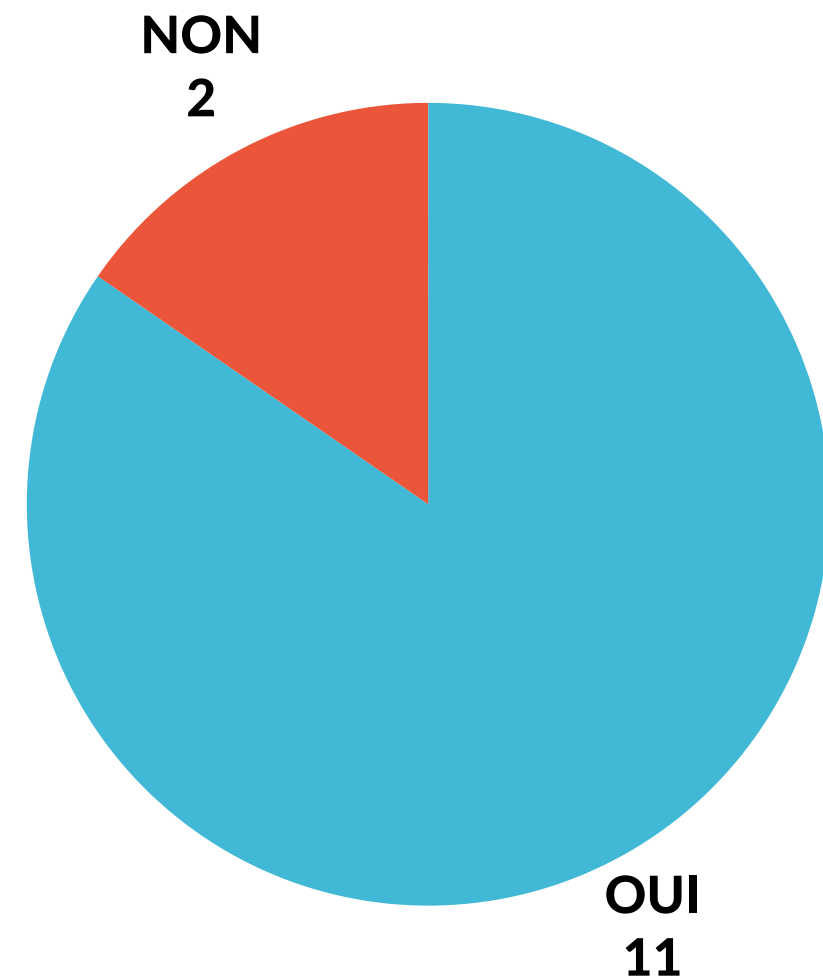
Une majorité de représentants ne rencontre pas directement les patients des services de psychiatrie dans le cadre de leur mandat. Mais il n’y a pas de spécificité liée au type d’établissement (CH ou EPSM). Il est possible que ces représentants en CH ne rencontrent pas non plus de patients hors psychiatrie.

“Le secteur de psychiatrie est une clinique, un bâtiment situé dans l’enceinte du CH, mais hors du corps principal MCO. Les patients de psychiatrie s’adressent peu à la CDU, commission qui ne fait pas partie de leur “univers”.” (CH)

Webinaire “Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie : QualityRights” du 11 janvier 2024

Présentation des résultats de l’enquête menée en novembre et décembre 2023

La CDU est-elle informée des mesures de soins sans consentement ? (/13 ES)



Pour deux établissements de l'échantillon, il apparaît que les représentants des usagers ne sont pas suffisamment informés des mesures de soins sans consentement.

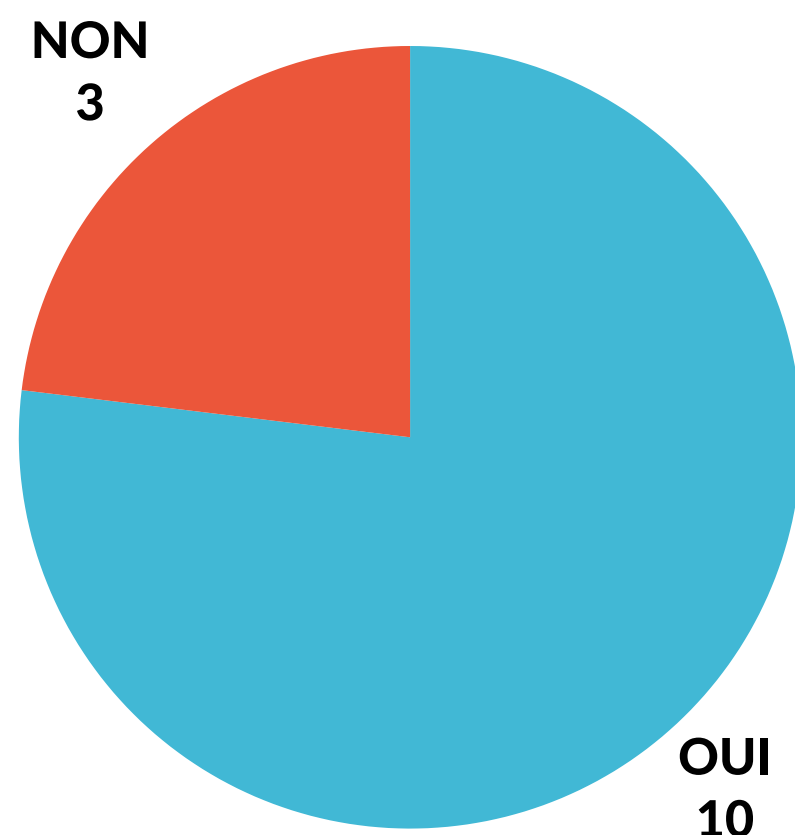
“Je n'ai pas eu connaissance de cas de soins sans consentement.” (EPSM)

“Information uniquement sous forme de tableau statistique global.” (EPSM)

Webinaire “Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie :
QualityRights” du 11 janvier 2024

Présentation des résultats de l'enquête menée en novembre et décembre 2023

La CDU est-elle informée des mesures de contention et d'isolement ? (/13 ES)



Pour les 2 mêmes établissements, les RU déplorent un manque d'information concernant les mesures de contention et d'isolement.

“Nous ne savons pas le nombre de personnes mises en isolement ou sous contention ainsi que la durée.” (EPSM)

Pour le troisième établissement obtenant la réponse “non”, la justification est la suivante :

“Ces méthodes ne sont plus employés d'après la directrice des soins.” (EPSM)

Webinaire “Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie : QualityRights” du 11 janvier 2024

Présentation des résultats de l'enquête menée en novembre et décembre 2023

Résultats détaillés

Retrouvez les résultats détaillés de cette enquête sur notre site internet :

Enquête



Nos coordonnées

Clément BAILLEUL, Chargé de mission, France Assos Santé Hauts-de-France

03 66 32 18 88 / 07 56 34 09 08 / cbailleul@france-assos-sante.org.

Maureen POLLART, Chargée de mission, France Assos Santé Hauts-de-France

03 66 32 18 88 / 06 42 60 00 44 / mpollart@france-assos-sante.org.

**Webinaire "Qualité et respect des droits des usagers en psychiatrie :
QualityRights" du 11 janvier 2024**

Présentation des résultats de l'enquête menée en novembre et décembre 2023