



Décision du Défenseur des droits MSP-2013-258

RESUME ANONYMISEE DE LA DECISION

Décision relative au suivi des actions correctives engagées par un établissement gérontologique et médico-social suite à des faits de maltraitance

Domaine(s) de compétence de l'Institution : Droits des usagers des services publics

Thème « Droits des usagers des services publics » :

Accès aux services publics

Santé

Synthèse :

Le Défenseur des droits a été saisi par Madame X concernant les conditions de prise en charge de sa mère, Madame Y, et le comportement du personnel soignant lors de son hospitalisation dans l'établissement gérontologique et médico-social Z du 15 mai 2012 au 24 juin 2012, jour de son décès.

Madame X s'interroge sur la dégradation de l'état de santé de sa mère, Madame Y âgée de 84 ans, ainsi que sur les soins qui lui ont été prodigués.

De plus, Madame X rapporte au Défenseur des droits certains faits qui lui ont semblé peu respectueux de la dignité humaine et assimilables à des actes de maltraitance (insultes, brutalités, présentation du corps de la défunte non préparé...).

Sans pouvoir juger si sa mère, Madame Y, aurait pu vivre de nombreuses années supplémentaires ou si la dégradation de son état était inéluctable, Madame X a tenu cependant à signaler ces éléments, qui selon elle, ont pu aggraver l'état de santé de sa mère et lui ôter l'envie de lutter pour se rétablir.

Le Défenseur des droits a demandé à l'établissement gérontologique et médico-social Z d'organiser une médiation avec Madame X sur les faits qui lui ont été rapportés.

A l'occasion de cette médiation, des mesures correctives ont été proposées par l'établissement dont le Défenseur des droits a souhaité être informé.

Dans ce cadre, il s'est rendu sur place afin de constater l'impact des actions ainsi engagées.

A l'issue de cette visite, le Défenseur des droits :

- constate avec satisfaction l'engagement de l'établissement à veiller à ce qu'un traitement adapté, dans un délai approprié, soit apporté aux réclamations et plaintes qui lui sont adressées.
- recommande à l'établissement la mise en place d'indicateurs de suivi du délai de réponse aux réclamations et de suivi des mesures prises suite aux signalements.
- recommande à l'établissement de continuer à développer son implication dans le signalement de la maltraitance en s'attachant notamment à lever les craintes qui peuvent être évoquées comme un obstacle au signalement tant de la part des patients et familles que de la part des professionnels eux-mêmes.
- prend note des travaux effectués par l'établissement quant à la « procédure décès » et de son engagement à la diffuser auprès des personnels concernés.



Paris, le 31 juillet 2014

Décision du Défenseur des droits MSP-2013-258

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code de la santé publique ;

Vu la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;

Le Défenseur des droits a été saisi par Madame X concernant les conditions de prise en charge de sa mère, Madame Y, et le comportement du personnel soignant lors de son hospitalisation dans l'établissement gérontologique et médico-social Z du 15 mai 2012 au 24 juin 2012, jour de son décès.

Dans le contexte exposé par la note récapitulative ci-jointe, le Défenseur des droits :

- constate avec satisfaction l'engagement de l'établissement à veiller à ce qu'un traitement adapté, dans un délai approprié, soit apporté aux réclamations et plaintes qui lui sont adressées.

- recommande à l'établissement la mise en place d'indicateurs de suivi du délai de réponse aux réclamations et de suivi des mesures prises suite aux signalements.

- recommande à l'établissement de continuer à développer son implication dans le signalement de la maltraitance en s'attachant notamment à lever les craintes qui peuvent être évoquées comme un obstacle au signalement tant de la part des patients et familles que de la part des professionnels eux-mêmes.

- prend note des travaux effectués par l'établissement quant à la « procédure décès » et de son engagement à la diffuser auprès des personnels concernés.

Le Défenseur des droits informe l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France de cette décision.

Jacques TOUBON

Décision relative au suivi des actions correctives engagées par un établissement gérontologique et médico-social suite à des faits de maltraitance

Le Défenseur des droits a été saisi par Madame X des conditions de prise en charge de sa mère, Madame Y, et du comportement du personnel soignant lors de son hospitalisation dans l'établissement gérontologique et médico-social Z du 15 mai 2012 au 24 juin 2012, jour de son décès.

Madame X s'interroge sur la dégradation de l'état de santé de sa mère, Madame Y âgée de 84 ans, ainsi que sur les soins qui lui ont été prodigués.

De plus, Madame X rapporte au Défenseur des droits certains faits qui lui ont semblé peu respectueux de la dignité humaine et assimilables à des actes de maltraitance : des insultes, des brutalités, une peur du personnel paramédical de la part de la patiente âgée, des douches prises portes grandes ouvertes, des plateaux repas posés hors d'atteinte, l'attache de la patiente sur son fauteuil jambes et pieds nus avec un chemisier complètement ouvert sur son torse nu, une ceinture utilisée lui ayant cisailé la taille ... ainsi que l'impossibilité de pouvoir voir le corps de la défunte le jour du décès et une présentation, le lendemain, d'un corps non préparé.

Sans pouvoir juger si sa mère, Madame Y, aurait pu vivre de nombreuses années supplémentaires ou si la dégradation de son état était inéluctable, Madame X a tenu cependant à signaler en juillet 2012 ces éléments, qui selon elle, n'ont pu qu'aggraver l'état de santé de sa mère et lui ôter l'envie de lutter pour se rétablir.

Un dysfonctionnement dans le traitement de la plainte de Madame X n'a pas permis à l'établissement gérontologique et médico-social Z de répondre dans un délai approprié.

Par la suite, le Défenseur des droits a demandé à l'établissement gérontologique et médico-social Z d'organiser une médiation avec Madame X sur les faits qui lui ont été rapportés.

Madame X a rencontré le médecin médiateur de l'établissement gérontologique et médico-social Z en décembre 2012. Sa réclamation a ensuite été examinée par la Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQPC) de l'établissement en janvier 2013.

A la lecture du compte rendu de la CRUQPC, Madame X a pu constater les engagements pris par l'établissement gérontologique et médico-social Z devant contribuer, dans l'avenir et dans des situations comparables, à un meilleur fonctionnement des équipes.

Ces engagements concernent :

- le traitement des réclamations et leur suivi,
- la décision de tenir une réunion de l'encadrement médical et paramédical des équipes concernées relative aux déclarations de brutalités et d'injures,
- le rappel du dispositif de présentation des corps aux familles les fins de semaines et jours fériés,
- la mise en place d'un groupe de travail afin de vérifier la procédure en vigueur sur la préparation des corps après décès.

En revanche, Madame X a fait part au Défenseur des droits, de son insatisfaction regrettant l'absence de réponse ou certaines inexactitudes contenues dans le compte rendu de la CRUQPC.

Le Défenseur des droits a souhaité être tenu informé des actions correctives apportées à la suite des différents engagements pris.

Les services du Défenseur des droits ont pu être reçus par les membres de la direction de l'établissement gérontologique et médico-social Z en novembre 2013.

Sur la dégradation de l'état de santé de Madame Y et sur les soins prodigués

Le président de la Commission médicale d'établissement (CME) de l'établissement rappelle aux représentants du Défenseur des droits que le syndrome de glissement présenté par la patiente est extrêmement difficile à appréhender et à expliquer pour les gériatres et que les médecins du service prennent beaucoup de temps pour informer les familles. Il indique que le médecin qui a pris en charge Madame Y a donné ces explications.

Sans remettre en cause la prise en charge médicale de la patiente, le Défenseur des droits rappelle que si l'information donnée au patient est une obligation légale au titre de l'article L.1111-2 du code de la santé publique (« *Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé* »), cette obligation implique, pour le médecin, de vérifier que le patient ou sa famille a compris le message qui leur est délivré (article R. 4127-35 du code de la santé publique « *Le médecin doit à la personne qu'il examine, qu'il soigne ou qu'il conseille une information loyale, claire et appropriée sur son état, les investigations et les soins qu'il lui propose. Tout au long de la maladie, il tient compte de la personnalité du patient dans ses explications et veille à leur compréhension.*»)

Sur le traitement de la plainte :

La directrice de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers de l'établissement gérontologique et médico-social Z a souhaité rappeler aux représentants du Défenseur des droits que d'importantes modifications organisationnelles ont été réalisées au printemps et pendant l'été 2012. Ces restructurations sont l'une des principales raisons du retard pris dans le traitement de la plainte de Madame X.

Elle considère d'ailleurs que le délai de traitement de la réclamation a été « inapproprié »:

- l'enregistrement de la 1^{ère} réclamation à la direction générale date du 30 juillet 2012 alors que la transmission des éléments du dossier médical n'a été effectuée qu'en octobre 2012.

- le 1^{er} échange avec le médecin médiateur intervient par téléphone le 23 novembre 2012, avant une rencontre programmée avec Madame X le 27 décembre 2012.

En janvier 2013, la Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQPC) a proposé qu'un audit soit engagé sur le traitement des réclamations et leur suivi.

Ainsi, les plaintes et réclamations, auparavant centralisées auprès de la direction générale, sont désormais traitées par une personne dédiée, la responsable des droits des usagers, qui les enregistre, les analyse et organise avec la directrice de la qualité, les actions à mettre en œuvre.

Le livret d'accueil mis à la disposition des patients expose les moyens permettant de faire remonter ces griefs auprès soit du médecin responsable de la prise en charge soit auprès du Directeur de l'établissement afin de saisir la CRUQPC. Les numéros de téléphone du président de la CRUQPC, des médiateurs (médical et non médical), de la responsable des relations avec les usagers y sont ainsi clairement mentionnés.

Enfin, la présidente de la CRUQPC ainsi que le directeur ont chacun présenté, par courrier, à Madame X leurs plus sincères excuses quant au délai de traitement qui lui a été imposé.

Le Défenseur des droits constate avec satisfaction l'engagement de l'établissement à veiller à ce qu'un traitement adapté, dans un délai approprié, soit apporté aux réclamations et plaintes qui lui sont adressées

Le Défenseur des droits recommande à l'établissement la mise en place d'indicateurs de suivi du délai de réponse aux réclamations et de suivi des mesures prises par la CRUQPC suite aux signalements.

Sur les actes de maltraitance rapportés :

Le Défenseur des droits rappelle qu'en vertu de l'article 16 du code civil « *la loi assure la primauté de la personne, interdit toute atteinte à la dignité de celle-ci et garantit le respect de l'être humain dès le commencement de sa vie* » ; principe repris dans le code de la santé publique en son article L.1110-2 : « *La personne malade a droit au respect de sa dignité* »

Certains faits ont été rapportés par Madame X, faits qui lui ont semblé peu respectueux de la dignité humaine et assimilables à des actes de maltraitance : des insultes, des brutalités, une peur du personnel paramédical de la part de la patiente âgée, des douches prises portes grandes ouvertes, des plateaux repas posés hors d'atteinte, l'attache de la patiente sur son fauteuil jambes et pieds nus avec un chemisier complètement ouvert sur son torse nu, une ceinture utilisée lui ayant cisailée la taille ...

En janvier 2013, la Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQPC) a demandé qu'une réunion avec l'ensemble des équipes concernées soit organisée par le chef de pôle et le cadre supérieur de santé afin qu'une communication sur cette plainte leur soit faite. Les équipes doivent prendre conscience de la perception qu'a eu Mme X sur la façon dont sa mère a été prise en charge.

De même, la disponibilité et l'écoute des personnels soignants et d'encadrement doit être rappelées aux familles lors des séjours hospitaliers, information mentionnée dans le livret d'accueil de l'établissement ; ces échanges devant être impérativement tracés dans le dossier du patient.

Une réunion a effectivement eu lieu le 4 février 2013 au cours de laquelle la lettre de Madame X portant réclamation a été lue à l'ensemble des équipes.

Néanmoins, une enquête approfondie sur ces incriminations n'a pu être menée par l'établissement, la direction évoquant le retard pris dans le traitement de la plainte, rendant toute enquête irréalisable.

Le Défenseur des droits regrette que l'enquête qui devait être pratiquée auprès des personnels soignants sur les comportements de maltraitance dénoncés par Madame X n'ait pu avoir lieu et souhaite qu'à l'avenir une attention vigilante soit portée par l'établissement aux réclamations de ce type.

De plus, l'établissement invoque l'absence de signalement de maltraitance par Madame X durant le séjour hospitalier de sa mère, considérant que l'argument de la crainte de représailles sur la patiente avancée dans le courrier de réclamation ne peut justifier, à lui seul, ce silence sur les faits reprochés.

Le Défenseur des droits a souhaité attirer l'attention de l'établissement sur le fait que Madame X avait indiqué avoir procédé à ce signalement auprès du médecin prenant en charge sa mère, ainsi qu'auprès de la cadre de santé.

L'établissement a revu sa procédure de signalement des événements indésirables (EI) et la mise en place de la charte de signalement à destination des professionnels ainsi que la confirmation de la tenue d'un comité de retour d'expérience (REX) qui se réunit une fois par mois.

Enfin, la crainte de représailles exprimée par les patients encore présents dans l'établissement et souhaitant dénoncer des faits de maltraitance ne peut pas être admise et doit faire naître une réflexion commune au sein des structures sanitaires et médico-sociales.

Le Défenseur des droits déplore que « la maltraitance se nourrit du silence des malades ou de leur famille » (par honte ou peur de représailles, réelles ou fantasmées, de la part des soignants) et des soignants eux-mêmes (qui craignent d'être sanctionnés s'ils dénoncent cette maltraitance).

Sur la présentation du corps de la défunte :

Madame X a alerté le Défenseur des droits sur l'impossibilité formulée par l'établissement gérontologique et médico-social Z, de pouvoir voir le corps de la défunte le jour du décès au motif qu'il était intervenu un dimanche.

Le lendemain, la présentation du corps à la chambre mortuaire de l'établissement a été vécue par Madame X comme une expérience traumatisante.

En janvier 2013, la Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQPC) a souhaité que la direction des soins de l'établissement actualise la « procédure décès » dans ses différentes composantes.

Il a été proposé qu'une note interne à diffusion immédiate soit adressée par la direction des services économiques et logistiques de l'établissement afin de rappeler l'organisation du dispositif d'astreinte logistique qui permet de recevoir les familles de patients décédés les fins de semaines et jours fériés.

Une mise au point a également été faite par le directeur des services techniques auprès de l'équipe du standard de l'établissement.

De plus, un groupe pluridisciplinaire s'est réuni pour analyser les différentes étapes de la prise en charge d'un patient décédé au sein de l'établissement, de procéder aux modifications nécessaires de la « procédure décès » et de s'assurer que les personnels concernés détiennent la formation et l'information requises pour la préparation des corps après décès.

La « procédure décès » rappelle la technique détaillée de la préparation du corps du défunt dans son annexe destinée aux soignants. De même, dans son annexe destinée aux agents d'amphithéâtre, il est rappelé qu'une attention toute particulière doit être portée au visage du défunt (*« cheveux ou pousse coiffés, bouche et yeux fermés : en cas de difficulté, une explication doit être donnée à la famille avant qu'elle voit le corps »*).

Une actualisation de la brochure spécifique à l'attention des proches d'un résident ou patient décédé a été faite.

Au vu de ce qui précède :

Le Défenseur des droits constate avec satisfaction l'engagement de l'établissement gérontologique et médico-social Z à veiller à ce qu'un traitement adapté, dans un délai approprié, soit apporté aux réclamations et plaintes qui lui sont adressées.

Le Défenseur des droits recommande à l'établissement gérontologique et médico-social Z la mise en place d'indicateurs de suivi du délai de réponse aux réclamations et de suivi des mesures prises suite aux signalements.

Le Défenseur des droits recommande à l'établissement gérontologique et médico-social Z de continuer à développer son implication dans le signalement de la maltraitance en s'attachant notamment à lever les craintes qui peuvent être évoquées comme un obstacle au signalement tant de la part des patients et familles que de la part des professionnels eux-mêmes.

Le Défenseur des droits prend note des travaux effectués par l'établissement gérontologique et médico-social Z quant à la « procédure décès » et de son engagement à la diffuser auprès des personnels concernés.

Le Défenseur des droits informe l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France de cette décision.