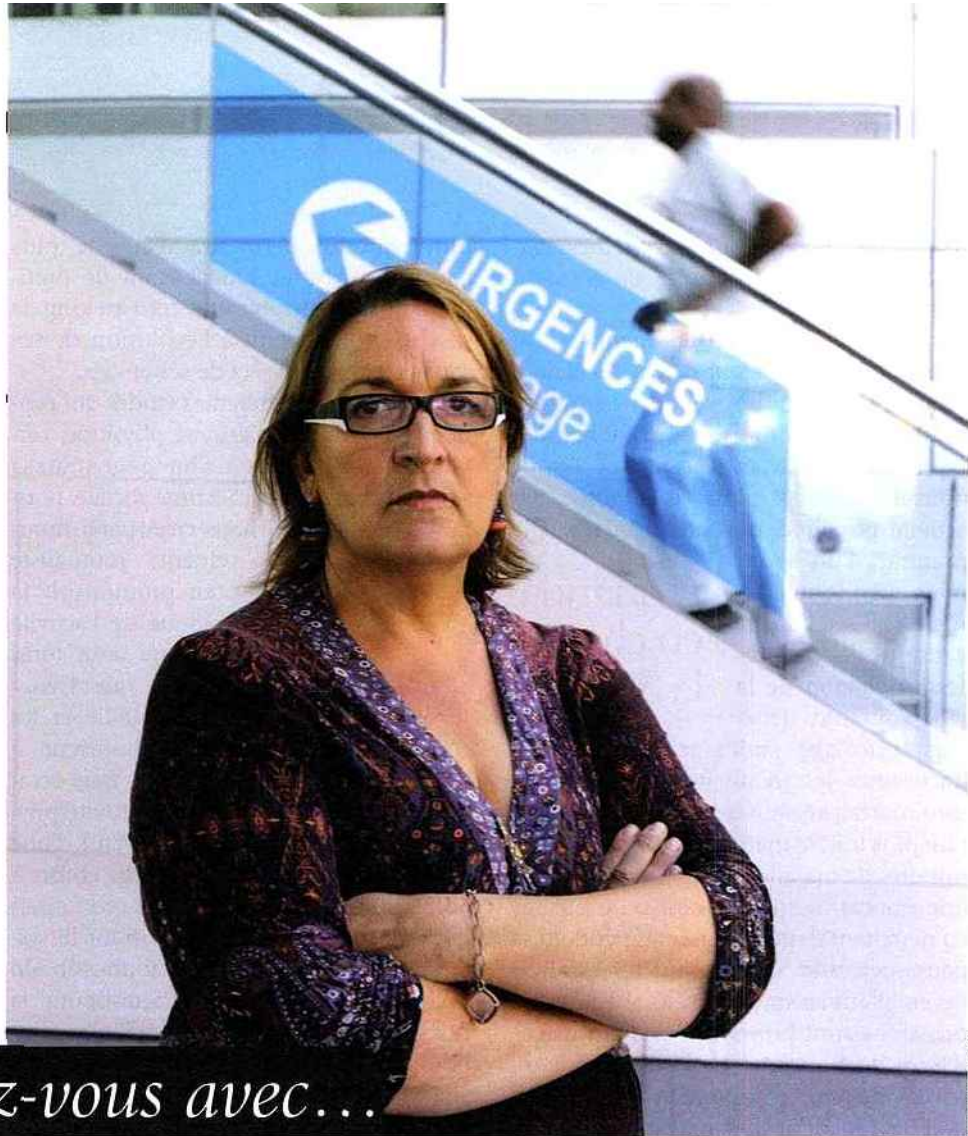


Santé



LAURENT VANTRUIL

Rendez-vous avec...

CLAIRE COMPAGNON **LA VOIX DES USAGERS** **DE L'HÔPITAL**

CLAIRE COMPAGNON SE BAT CONTRE LA MALTRAITANCE ORDINAIRE À L'HÔPITAL. ELLE EN A FAIT UN LIVRE, BASÉ SUR DE NOMBREUX TÉMOIGNAGES D'USAGERS.

Les malades, Claire Compagnon connaît. Après avoir travaillé à l'association Aides à la fin des années 1980 – « avec le sida, j'ai appris à écouter des personnes en grande souffrance » –, c'est elle qui a proposé à la Ligue contre le cancer d'organiser les premiers états généraux des malades du cancer, qui se sont tenus en novembre 1998 à Paris. Les patients y ont raconté leur vécu : annonces brutales, déficit d'information, accès inégal aux traitements... « Jusque-là, la parole était produite, voire confisquée, par les cancérologues », se souvient cette juriste, spécialisée dans les questions de santé. Le réquisitoire – car c'en fut un – a donné lieu à quelques progrès, et notamment la mise en place d'une consultation d'annonce dans les services de cancérologie.

Aujourd'hui, elle s'attaque à un autre tabou : la maltraitance ordinaire à l'hôpital. Elle a écrit un rapport, publié en 2009 par la Haute Autorité de santé. Avec Thomas Sannié, vice-président de l'Association française des hémophiles, elle vient d'en faire un livre, *[L'Hôpital] un monde sans pitié**.

Mais c'est quoi, au juste, la maltraitance ordinaire ? « Ce sont tous les petits actes du quotidien qui mettent les patients en difficulté », affirme celle qui représente les usagers au conseil de surveillance de l'Hôpital européen Georges-Pompidou, à Paris. Par exemple, les soignants qui discutent ou

rient entre eux en ignorant le patient à côté, l'insuffisance de prise en charge de la douleur, les plaintes négligées ou minimisées, le manque de respect de la dignité (ne pas laisser d'intimité lors des toilettes, entrer dans une chambre sans frapper ou sans dire bonjour, etc.), le rythme contraint des soins, les réveils en pleine nuit, le bruit, l'impossibilité d'avoir des informations, les mots blessants, comme ce médecin qui annonce à sa patiente qu'elle a un cancer du sein en précisant qu'« à l'âge qu'[elle a], ce n'est pas un problème », l'indisponibilité des professionnels, la culpabilisation des proches, les sorties mal préparées... Certains secteurs sont plus à risques que d'autres : les urgences, les services de réanimation, de soins palliatifs et de pédiatrie. « Plus un malade est immobilisé, branché, plus son niveau de dépendance est élevé, plus le risque de maltraitance l'est aussi », note Claire Compagnon. Un risque lié, selon elle, à des comportements individuels ou à l'organisation des établissements plutôt qu'à une question de moyens. « Les restrictions de personnel, le *turn-over*, le recours à l'intérim n'arrangent rien, mais cela fait vingt ans que je fais les mêmes observations et, à l'époque, la tarification à l'activité (T2A) n'existait pas. Il faut revenir à ce que cela veut dire, de prendre soin des gens vraiment. » Et de citer le cas de cette femme âgée arrivée aux urgences avec une fracture de la cheville et qu'on a laissée souffrir trois heures sans antalgique et sans attelle.

■ **Objet de soins ou être humain ?**

Pourtant, Claire Compagnon le reconnaît : « Il y a des gens formidablement dévoués à l'hôpital, on se demande même comment ils tiennent. » Mais elle souligne aussi que « soigner quelqu'un ne se résume pas à un geste technique ». « Les patients attendent un accompagnement, une écoute, de la bienveillance, de l'humanité, de la reconnaissance, précise-t-elle. Les témoignages

que nous avons recueillis montrent qu'ils ont souvent l'impression d'être un objet de soins, ils ne sont pas entendus, comme s'ils n'étaient pas crédibles aux yeux des professionnels. Or, le malade est un expert profane. »

Expert profane qui agace quand il pose trop de questions ou qu'il demande un deuxième avis médical. Ou qui se tait parce qu'il est mobilisé sur un objectif : guérir.

Mais pas seulement : « S'il dit quelque chose, il a peur que ça ne serve à rien ou d'avoir des repréailles, du style la sonnette d'alarme ou le plateau-repas qu'on met hors de sa portée... Parfois, il y a de la colère. D'ailleurs, les comportements discourtois à l'égard du personnel hospitalier augmentent », constate Claire Compagnon.

Qu'en pensent les professionnels? « Certains en souffrent, mais il y a une sorte de banalisation des pratiques, qu'ils expliquent par leur confrontation à la souffrance, leurs conditions de travail difficiles... C'est vrai que, à personnel mal considéré, patients mal traités. Mais il n'y a pas de réflexion, les remarques des patients sont vues comme une exigence de consommateurs »

Pour qu'il en soit autrement, Claire Compagnon formule quelques propositions : intégrer la bientraitance comme indicateur de la qualité des soins, sensibiliser et former les équipes, reconnaître le savoir et l'expérience des patients, rendre effective la démocratie sanitaire – « qui sait aujourd'hui qu'il y a des représentants des usagers à l'hôpital? » –, créer des espaces de travail entre soignants et usagers, mettre en place un système de gestion des plaintes, assurer la présence de médecins seniors aux urgences, car plus il y en a, plus le diagnostic est rapide, plus le temps de passage est court et les prescriptions adaptées. ● *Brigitte Bègue*

* Editions L'Éditeur, 18 euros.

À LIRE



LA BIBLE DU BIO DANS MA CUISINE

Patricia Riveccio,
éd. Trédaniel, 22,90 €.

Le saviez-vous? S'ils ont le choix, les singes préfèrent les bananes bio. Un signe? Peut-être. En tout cas, comme son titre l'indique, ce livre est une « bible ». Des caractéristiques de l'agriculture biologique à l'explication des différents labels, sans oublier les produits de base de la cuisine, vous saurez tout sur le bio. Cerise sur le gâteau : quelques recettes, beaucoup d'astuces, une idée des prix et, pour s'amuser, un petit quiz.



ON AGITE UN ENFANT

Yann Diener,
éd. La Fabrique, 11 euros.

On apprend dans ce petit livre bleu qu'une circulaire de l'Éducation nationale encourage les enseignants à repérer les enfants perturbateurs, qu'environ 10 000 gamins seraient sous Ritaline et que les petits qui consultent dans les Cmpp (centres médico-psychopédagogiques) depuis plus de six mois pourraient être classés « handicapés ». Une tendance à la normalisation et à la « fabrication » de maladies que dénonce l'auteur... et qui fait peur.



À LA VIE À LA VIE À LA MORT

Philippe Bataille,
éd. Autrement,
coll. « Haut et fort », 12 euros.

En Belgique et aux Pays-Bas, où l'euthanasie est autorisée, les demandes n'ont pas augmenté. En France, le sujet fait toujours débat. L'auteur, sociologue, a passé six mois dans l'unité de soins palliatifs d'un grand hôpital parisien auprès des malades et de leurs proches. Il décrit « les silences de l'hôpital sur les demandes d'en finir demeurées sans réponse », et ce qu'il appelle amèrement le « régime palliativiste » où seuls la maladie et l'âge doivent tuer. Un livre sensible et dérangeant.