

Rédaction : Bénédicte Boutin-Mostefa.

Avec la collaboration de : A. Morazzani, L. Bourgue, A. Cudennec-Domenges, J. Lemoine, C. Licini, Pr E. Baccino.

Photos : Gaëlle Faugier

Lorsque le Droit se fait hospitalier : regards sur les spécialités juridiques du CHRU

Affaires juridiques, assurances, droits du patient...avouons-le ces termes peuvent nous faire peur. Il suffit pourtant de s'y pencher d'un peu plus près pour s'apercevoir que dans le contexte dans lequel nous évoluons, les règlements, cadres légaux et autres conventions sont obligatoires.

La direction "Droits du patient, Affaires Juridiques et Assurances" nous a ouvert ses portes pour nous apporter un éclairage nouveau sur ces spécialités.

Allez, ce n'est pas si compliqué et cela peut être utile...pour les agents hospitaliers et pour les patients.



L'équipe des Affaires Juridiques

Le mot du directeur

Mr Morazzani vous êtes le responsable de la direction Droits du Patient, Affaires Juridiques et Assurances, pouvez vous nous décrire cette cellule ?

Rattachée au pôle des prestataires de services, cette direction est identifiée sous cet intitulé depuis octobre 2008. Ses missions couvrent évidemment l'ensemble du champ juridique, qu'elle s'efforce de maîtriser pour répondre à tous les services et directions du CHRU quel que soit leur domaine d'activité.

Cette direction a donc plusieurs spécialités ?

Tout à fait.

Cette direction assure cinq missions distinctes qui lui ont été confiées par le directeur général :

► **"Droits du patient"** : Tournée vers notre patientèle, cette mission traite l'ensemble des réclamations en apportant une écoute, une réponse et des conseils. Elle s'appuie notamment sur la Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC). Elle est confiée à Aude Cudennec-Domenges.

► **"Assurances"** : Traitant de l'ensemble de la réclamation indemnitaire (préjudices matériels ou corporels mettant en jeu la responsabilité civile de l'établissement, avec des procédures amiables ou contentieuses), cette mission couvre également le champ de toutes nos assurances (multirisque, flotte automobile...). Elle est confiée à Julien Lemoine.

► **"Sécurité juridique"** : Identifiée aujourd'hui en tant que telle, cette mission

veut répondre, avec pertinence et rapidité, aux situations que suscite quotidiennement, l'activité d'un grand établissement. Elle répond également au besoin de sécuriser juridiquement ses projets ainsi que ses actes, conventions ou chartes. Elle est confiée à Laurent Bourgue.

► **"Organisation et contrôles internes"** est une mission rendue nécessaire pour accompagner cette direction dans l'important travail organisationnel qu'impliquent l'évaluation de son activité et l'adaptation de ses moyens. Elle réfléchit sur des procédures, établit des statistiques, mesure la satisfaction et si possible l'efficacité du travail de l'ensemble. Il lui est également rattaché le suivi du dossier des associations présentes au CHRU, notamment celles ayant reçu une délégation de soins ou de conseil aux patients. Elle est confiée à Claude Licini.

► Plus transversale, la mission “**affaires juridiques**” est partagée par l'ensemble des responsables de la direction pour des expertises, des veilles juridiques confiées à nos juristes-stagiaires ou des contentieux sortant du champ de la responsabilité civile, en relation avec nos avocats.

Même si on ne la voit pas , cette direction reste très présente dans les activités de l'hôpital ?

C'est certain. Dans un environnement complexe, nous ne pouvons nous permettre de

“naviguer à vue”. Nous nous devons d'être prévoyants et actifs. Nous sommes au coté des services et des directions pour les assister, les conseiller et répondre aux questions qu'ils nous posent avec toute la pertinence juridique qu'ils peuvent attendre. Nous les rencontrons régulièrement, y compris les responsables de pôle.

A l'égard des patients et de leurs proches, nous sommes dans une attitude d'attention, d'écoute et de nécessaire transparence dans la réponse.

La suite de ce dossier va nous plonger au cœur de votre direction, qu'auriez vous à rajouter en quelques mots ?

Complexes et évolutives, indispensables au bon fonctionnement de cet établissement et au mieux être de ses patients et de leurs proches, ces missions réclament aujourd'hui, pour leur bonne exécution autant de technicité et de pragmatisme que d'écoute et de réactivité. ■

Un panel de compétences juridiques au service du CHRU

L'équipe “droits du patient, affaires juridiques et assurances” ne se compose pas que de juristes. Pour répondre à toutes les problématiques liées à un établissement hospitalier, certains membres sont issus du Développement social et d'autres du monde des assurances. En élargissant ainsi son panel de compétences, la direction s'efforce de trouver les solutions adéquates.

Assurer une sécurité juridique

3.93.36 : une “hotline” pour les difficultés juridiques

Sous la responsabilité de Laurent Bourgue, l'activité de “sécurité juridique”, renseigne le plus rapidement possible, au regard de l'urgence de la demande, tout agent ou toute direction de l'établissement ayant une question ou une difficulté d'ordre juridique (refus de soins concernant un mineur, un majeur protégé, sortie contre avis médical...) lors de la prise en charge d'un patient ou de la gestion d'un dossier.

Cette activité consiste également à valider “juridiquement” l'ensemble des projets de l'établissement ayant des implications d'ordre juridique (convention d'occupation du domaine public, contrats, baux, actes de vente et d'achat de biens immobiliers, donations, successions...) et à sécuriser leur exécution.

Défendre les agents de l'établissement

Parallèlement, elle permet d'assurer la défense de l'établissement pour des dossiers dans lesquels il serait mis en cause, ainsi qu'éventuellement certains agents, devant l'ensemble des juridictions.

Elle défend également les agents victimes de menaces, violences, diffamations, injures et outrages. Le CHRU peut aussi être une victime... indirecte notamment à cause de faits portant atteinte à son image, ou troublant le bon fonctionnement du service public hospitalier, comme par exemple des propos diffamatoires tenus sur un blog, ou par voie de presse, ou des démarches commerciales téléphoniques prohibées.

Quand la responsabilité civile du CHRU est engagée

Sous la responsabilité de Julien Lemoine, cette mission couvre le traitement des réclamations indemnitaires exprimées auprès du CHRU quelle que soit l'origine (corporelle ou matérielle) et quel que soit son mode de traitement (amiable ou contentieux). Ce département traite aussi les assurances multirisques et la flotte automobile de l'établissement.

Elle est en contact étroit avec l'ensemble de nos assureurs pour obtenir des conseils mais aussi avec les avocats, chefs de service, cadres de santé pour faire circuler au mieux l'information dans le traitement des dossiers.

La différence entre traitement amiable et contentieux

Les réclamations amiables sont soit traitées directement par l'établissement, et ce en liaison étroite avec l'assureur et bien entendu

le requérant ; soit elles peuvent relever d'un traitement auprès de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI), qui procède à toute expertise utile et ne se prononce, sur une affaire, que si des critères de recevabilité et de compétence sont réunis.

Les réclamations contentieuses, quant à elles, peuvent être portées, selon les cas, devant différentes juridictions, y compris au pénal. Cependant, la quasi-totalité de ces recours sont portés devant les juridictions administratives.

Des chiffres qui parlent

Le service Assurances et Responsabilité Civile traite environ 170 réclamations par an.

Chaque réclamation arrivée au service est immédiatement traitée selon une trame particulière en fonction de la catégorie à laquelle elle appartient.

	Dommages corporels			Dommages matériels
	Contentieux	CRCI	Amiables	Perte prothèses dentaires, auditives, effets personnels etc...
2006	26	23	41	79
2007	36	34	41	84
2008	20	40	35	80

Zoom sur le suivi des associations

La mission "d'organisation et contrôles internes" est confiée à Claude Licini. Elle assure, par ailleurs, un suivi juridique des associations présentes au CHRU. Ce dossier, récemment revisité nécessite un important engagement organisationnel et procédural.

Des associations diverses et variées

La CHRU accueille près de 150 associations qui apportent un soutien aux patients ou qui développent diverses activités.

Certaines de ces associations ont une notoriété au plan national (A.I.D.E.S., Fondation Claude Pompidou, Ligue nationale contre le cancer...).

D'autres affichent des sigles énigmatiques mais sont familières aux connaisseurs puisqu'elles ont pour objectif le développement de la formation, notamment chez les médecins, ou la recherche médicale (AFAR, ARETH, ALEP, IPM, SALIN ...).

D'autres, les plus nombreuses, sont purement locales. Leurs interventions sont bien connues et bienvenues dans les services de pédiatrie avec par exemple l'association PEGASE ; mais également en gériatrie avec l'association "VIE ET ANIMATION".

Certaines oeuvrent au bénéfice exclusif des agents hospitaliers. Tous les hospitaliers connaissent l'Association Sportive et Culturelle Hospitalière (ASCH) qui propose un panel d'activités sportives avec des forfaits avantageux.

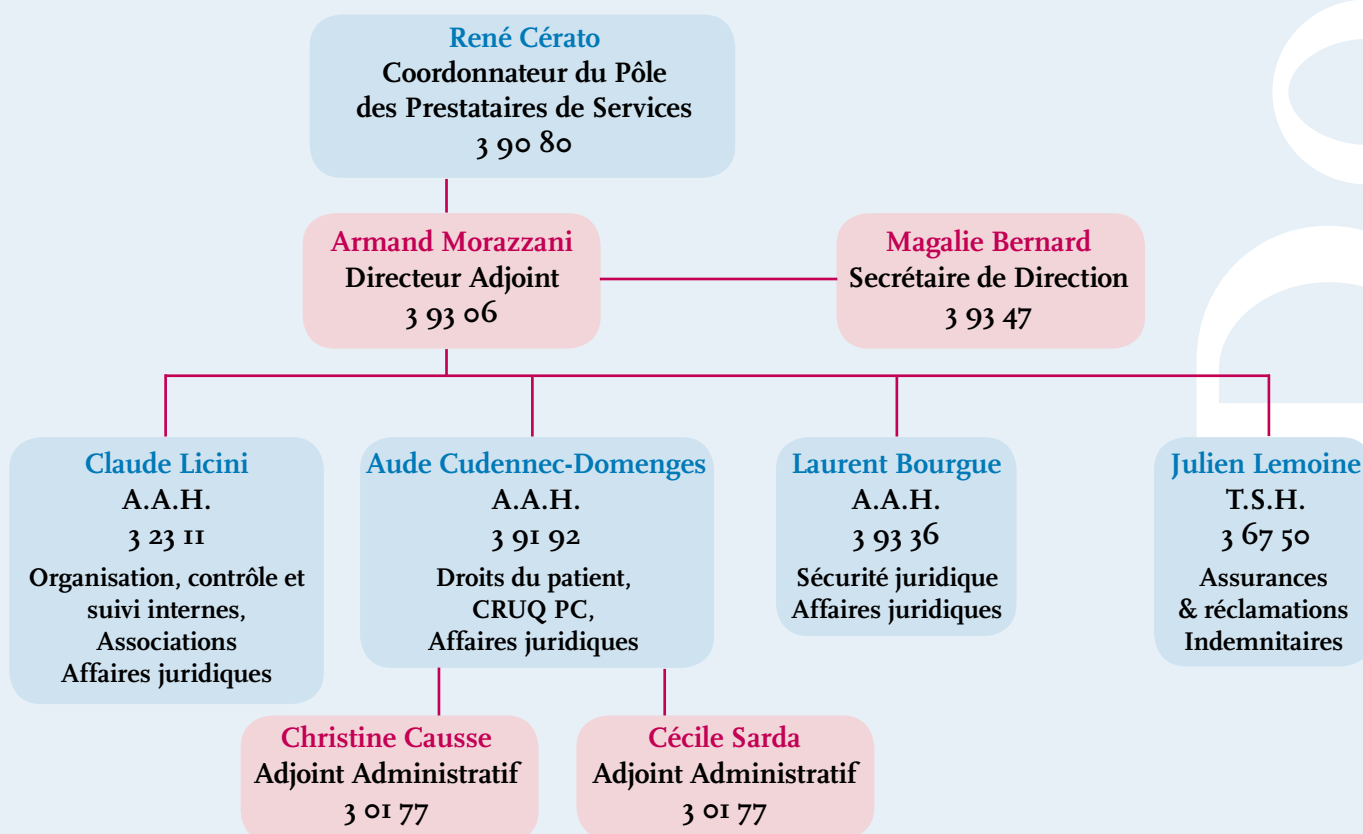
Un guide de bonne pratique de la gestion des relations entre le CHRU et les associations.

Quel que soit le domaine d'intervention, une convention de partenariat doit être impérativement signée entre le CHRU et le président de l'association, qui définit les modalités juridiques et pratiques de la présence des professionnels et des bénévoles à l'hôpital.

Sur le terrain, le suivi opérationnel des associations relève du Pôle Opérationnel Offre de Soins, par le biais des directions déléguées de Pôle.

La Direction des affaires juridiques reste très présente et active tout au long de la vie du partenariat, afin d'éviter à l'établissement de se trouver confronté aux multiples risques, financier (gestion de fait), pénal (activités illégales, dommages causés aux personnes), civil (responsabilité pour les dommages causés par l'activité associative, utilisation indue de personnels de l'hôpital) inhérents à la présence associative. ■

Organigramme de la Direction des Droits du patient, Affaires Juridiques & Assurances



Un patient émet une plainte, que se passe-t-il ensuite ?

Aude Cudennec-Domenges est en charge de la mission "Droits du patient" qui assure écoute et conseil aux patients et à leurs proches, comme le prévoit la loi. De cette mission dépend la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) qui traite les réclamations annuelles et les médiations qui en découlent. Ces médiations sont assurées par 3 médiateurs, le Pr Eric Baccino, médiateur médecin, que nous avons rencontré, le Dr Jean François Chiariny, médiateur orienté vers la psychiatrie et M. Jean Camiolo, cadre supérieur de santé, médiateur non-médecin.

Faire suite à la commission de conciliation

La CRUQPC succède à la commission de conciliation. Elle examine et instruit l'ensemble des plaintes et réclamations émises par les usagers de l'établissement.

Elle participe ainsi, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Pour ce faire, elle est à même d'apprécier les pratiques de l'établissement sur les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Elle analyse l'origine et les motifs des plaintes et réclamations ainsi que les témoignages de satisfaction. La CRUQPC recense aussi les mesures adoptées par le Conseil d'Administration dans ce domaine et évalue l'impact de leur mise en œuvre.

Ecoute, investigation et restitution d'information : les missions du médiateur

Pour accomplir ses missions la CRUQPC se compose de représentants des usagers et des différentes instances de l'hôpital. Présidée par le directeur de la DDPAJA, représentant le directeur général, son activité tourne essentiellement autour de celle des médiateurs

Ce titre est inhabituel dans le monde hospitalier mais trois ont été nommés dans cette commission avec chacun une spécialité : médicale, soignante et psychiatrique.

Ainsi les réclamations sont orientées vers l'une des trois commissions pour répondre au mieux et coller à la réalité.

Le rôle majeur du médiateur réside dans sa capacité à pacifier la relation des usagers et de l'hôpital, par l'apaisement des tensions rencontrées.

Souvent, la rencontre avec le médiateur suffit au plaignant car ainsi il s'est senti entendu et compris.

Comment les plaintes et réclamations sont elles traitées ?

Toute plainte ou réclamation, écrite ou orale, est traitée par le service "droits du patient" et suit une procédure déjà bien rodée :

► Un accusé de réception est adressé au plaignant dans les plus brefs délais, lui précisant

qu'une enquête est diligentée, à l'issue de laquelle un entretien avec le(s) médiateur(s) pourra lui être proposé.

► La plainte est parallèlement transmise au(x) service(s) concernés afin de recueillir les observations du praticien, du soignant ou du gestionnaire concerné.

► Dès réception de ces éléments, une proposition de médiation est adressée au plaignant. Cela correspond à un entretien avec un des médiateurs :

► médiation médicale pour toute réclamation portant sur les aspects médicaux de la prise en charge. A cette occasion, une autorisation de consulter le dossier médical est transmise au plaignant afin que le médiateur puisse en disposer au cours de l'entretien,

► médiation non médicale pour tous les autres aspects de la prise en charge.

► Un compte-rendu est établi à l'issue de la médiation.

► Au cours de sa réunion, le bureau de la CRUQPC procède, à l'appui des rapports de médiation et des éléments de la plainte, à l'examen des dossiers. Il formule alors des propositions de réponse : classement du dossier, demande d'un complément d'informations, information sur les voies de recours et notamment orientation vers la CRCI. Cette dernière procédure, rapide et gratuite, évite en effet aux patients de payer un avocat et au médecin d'être poursuivi au tribunal.

► Le service "droits du patient" rédige et adresse les courriers de réponse aux plaignants, ainsi qu'à tous les interlocuteurs précédemment saisis.

Depuis janvier 2008, le traitement de l'ensemble des plaintes et réclamations fait l'objet d'un enregistrement et d'un suivi informatisés, grâce à un outil élaboré par la DTIT. Les réclamants considèrent la médiation et l'activité des médiateurs comme une prestation particulièrement positive dans leurs relations avec l'hôpital.

Même si les réclamations sont nombreuses, la plupart nécessite simplement un complément d'information ou un besoin d'écoute de la part de l'institution.

210 réclamations en 2008
92 médiations en 2008

Une communication transparente

L'information sur la CRUQPC et sa composition figurent dans le livret d'accueil du patient. Des affichettes sont apposées dans tous les services pour aiguiller le patient en cas de réclamation.



Ne soyez pas surpris

Médecins, chefs de service, cadres et responsables de secteur ne soyez pas surpris (ni inquiets) si un représentant de la CRUQPC vous contacte. L'objectif n'est pas de juger votre activité mais d'obtenir les informations relatives à un patient traité au CHRU.

En apportant votre concours à vos confrères et aux membres de la commission, tout le monde y gagne : vous, l'hôpital et les patients.

Verdict :

Comme vous l'avez compris, la Direction "Droits du patient, Affaires Juridiques et Assurances," est au service des agents et de l'institution pour sécuriser juridiquement au mieux chaque action. Il s'agit ni plus ni moins que de prévention et d'obligation.

N'hésitez pas à consulter les rubriques qui sont à votre disposition sur INTRANET : "nouvelle gouvernance / affaires juridiques et contentieuses - droits du patient". ■