

Agir contre les maltraitances dans le système de santé Une nécessité pour les droits fondamentaux



Si le système de soins français est envié dans le monde entier pour sa qualité, si la compétence et le dévouement du personnel soignant sont largement reconnus, de nombreux actes de maltraitance, abondamment relayés dans les médias ces derniers mois, révèlent les dysfonctionnements d'un système qui peut engendrer la souffrance des patients, des soignants et des aidants. Pour mettre fin aux atteintes au droit fondamental à l'accès aux soins, la Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH) appelle les pouvoirs publics à remettre l'humain au cœur du système de santé français.

Le respect du droit à la protection de la santé nécessite de prendre soin autant des patients que des soignants. Aujourd'hui, les maltraitances sont trop nombreuses, souvent tuées ou minimisées, alerte Christine Lazerges, présidente de la CNCDH. Il est urgent de repenser notre système de santé qui n'a pas su s'adapter aux bouleversements de notre société, et qui est guidé par les impératifs de rentabilité et de productivité plutôt que par l'impératif de respecter et de prendre soin de l'humain.

Garantir l'accès aux soins à tous

La CNCDH déplore l'exclusion du système de santé non pas en droit mais en fait des populations les plus vulnérables et marginalisées de la société (personnes en situation de précarité, handicapées, LGBT, personnes en surpoids...). Victimes de préjugés et de discriminations, confrontées à la cherté des soins, à la complexité des démarches administratives, des milliers des personnes renoncent chaque année à se faire soigner ou repoussent leurs soins.

La CNCDH recommande de créer une protection maladie véritablement universelle et de développer des établissements de santé soucieux de la prise en charge de tous les publics.

Garantir le respect des droits et de la dignité de chaque patient

Manque d'écoute, mauvaise orientation, pratique d'actes médicaux sans consentement express, refus de soins, et quelque fois traitements inhumains et dégradants... La maltraitance subie par les patients est multiforme et peut être présente tout au long du parcours de soins.

Afin de rétablir et renforcer la confiance entre patients et soignants, la CNCDH recommande de mettre en place une politique publique de lutte contre les maltraitances, fondée sur le principe de bienveillance, et de prévoir des recours effectifs contre les abus.

La CNCDH rappelle en outre que le recueil du consentement libre et éclairé est non seulement obligatoire depuis 2002, mais surtout qu'il est le cœur de la relation de confiance entre le patient et le soignant

Permettre aux soignants d'apporter des soins de qualité dans un environnement de travail bienveillant

Exigence de rentabilité, rationalisation des actes, dispositifs ou infrastructures inadaptés, manque de considération... autant de raisons qui mettent à mal l'engagement du personnel soignant. Ceux-ci souffrent de ne plus avoir le temps d'être suffisamment à l'écoute des patients. Ils ne peuvent plus prendre en charge de manière individualisée et globale tous les patients, et proposent des soins en fonction d'une « norme » et de protocoles standardisés. Il est indispensable d'améliorer les conditions d'exercice de leur profession et de reconnaître la pénibilité de leur travail.

Faire primer une approche respectueuse des droits des personnes sur la logique économique

La réduction des dépenses de santé coûte cher : diagnostic non complet, choix thérapeutiques inadaptés et multiplication des traitements, absence ou report de soins, prise en charge tardive plus coûteuse, orientation vers des actes les plus rémunérateurs et non les plus efficaces. La logique de rentabilité est contreproductive. L'Etat doit financer le système de santé à hauteur des besoins de la population, avec le souci du respect des patients et des soignants, et non en fonction des prévisions de croissance.

Seule la mise en place d'une véritable démocratie sanitaire permettra de réformer en profondeur le système de santé. D'une part, le patient doit être informé, le soignant doit avoir le temps d'échanger avec lui ; patients et soignants doivent codécider. D'autre part, patients et soignants doivent être associés aux réflexions sur le fonctionnement des établissements et autres administrations de santé.