

## Mieux gérer les relations avec les patients

On l'appelle CRUQPC ou, plus familièrement, CRUQ... Dans l'univers foisonnant des acronymes, celui de la "Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge" recouvre une vraie mission dans chaque établissement de santé, celui de la prise en compte des réclamations mais aussi de l'amélioration des procédures.



L'hôpital est un lieu de haute technologie. Et le patient là-dedans ? Une commission est chargée de la prise en compte des réclamations et de l'amélioration des procédures. (Photo DNA)

Un mercredi de juillet, un patient de 53 ans, venu pour un examen en cardiologie aux Hôpitaux universitaires de Strasbourg, est obligé de rester sur place : on lui dit qu'il a trois artères bouchées, que l'hôpital ne peut pas le laisser repartir, principe de sécurité, et qu'il doit être tout de suite opéré.

### Mais question dialogue, la famille attendait mieux et l'a fait savoir

Hospitalisé sans l'avoir prévu, prié de ne pas bouger de son lit pour écarter tout risque, le patient est inquiet de ne pas être opéré dans la journée même. Le lendemain, il est préparé en vue d'une intervention, c'est à dire habillé d'un sarrau d'hôpital et laissé à jeun. Mais en milieu d'après midi, sans explications, il apprend que l'opération est reportée. Idem vendredi et samedi.

Le quinquagénaire à qui on avait dit que son cas était très urgent, est de plus en plus énervé, angoissé... Ses proches aussi, redoutant même qu'il fasse une crise cardiaque sur place ! Finalement, Monsieur C. sera opéré dimanche à 20 h. Médicalement, c'est un triple pontage réussi. Mais question dialogue, la famille attendait mieux et l'a fait savoir...

Ce genre de problème est susceptible de passer devant la CRUQ. Le 21 juillet, lors d'une des réunions mensuelles de la commission restreinte dans une salle de l'Hôpital civil, une douzaine de personnes ont traité une quinzaine de cas. Chacun différent mais la plupart reliés à des problèmes de communication : « Si on pouvait mieux informer les patients, 80% des réclamations tomberaient » estime le Pr. Jean-Philippe Brettes.

### Les ravages du "défaut d'informations"

Lui-même, un des deux médiateurs médicaux de la CRUQ (avec le Pr. Christian Meyer), est sensibilisé depuis longtemps aux ravages du « défaut d'informations ». Ses équipes en gynécologie-obstétrique-sénologie ont été formées « parce qu'on peut trouver des mots déstabilisants en très peu de temps ! » On est ici dans le savoir-être, on sort de la technicité pure... »

Autre fait établi : « L'hétérogénéité de l'information donnée au malade... Un malade qui passe trois jours en réa est en contact avec 80 personnes ! Un travail structuré a été entrepris avec certaines équipes en transplantation, en réanimation... »

Le but est de mettre des soignants en charge du dialogue avec les familles, pour donner des informations exactes et éviter que certains mots soient mal compris et faussement interprétés.