



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

fonctionnement

Question écrite n° 63281

Texte de la question

M. Christian Estrosi attire l'attention de M. le ministre délégué à la santé sur les conclusions du rapport annuel 2001 de l'inspection générale des affaires sociales intitulé « Les institutions sociales plus accessibles ». Page 20 de ce rapport, l'inspection générale des affaires sociales précise que les livrets d'accueil des hôpitaux « sont le plus souvent marqués par une logique institutionnelle qui met l'accent, soit sur la consommation potentielle de biens et services (télévision, téléphone, journaux, cafétéria), soit sur la réglementation, et s'adresse encore peu à des usagers utilisateurs actifs du système de soins ». Elle remarque en outre que ces livrets d'accueil sont peu explicites sur les voies et moyens d'exprimer des plaintes et des réclamations ou, plus simplement d'un mécontentement. Il lui demande de bien vouloir lui faire part de son sentiment sur ce sujet.

Texte de la réponse

La volonté des pouvoirs publics d'affirmer le patient en tant que personne détentrice de droits et de devoirs a été affirmée dès 1974 dans la charge du malade hospitalisé (annexée à la circulaire du 20 septembre 1974) modifiée ultérieurement par la circulaire du 6 mai 1995. Par la suite, en application de l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996, la reconnaissance des droits des patients a été renforcée par l'arrêté du 7 janvier 1997 relatif au contenu du livret d'accueil qui prévoit, notamment, l'obligation d'insérer dans ce livret des indications sur les personnes auprès de qui le patient doit s'adresser en cas de contestation ou de réclamation ainsi que les attributions et conditions de saisine de la commission de conciliation. Il est précisé en outre que doivent être annexés au livret d'accueil la charte du patient hospitalisé ainsi qu'un questionnaire de sortie destiné à recueillir l'avis du patient sur ses conditions d'accueil et de séjour. Une circulaire du 17 janvier 1997 est venue compléter l'arrêté susvisé, incitant les établissements de santé à effectuer une remise personnalisée du livret d'accueil et à procéder périodiquement à une évaluation quantitative et qualitative de cette action. Enfin, la circulaire du 1er juin 1999, explicitant les dispositions du décret du 2 novembre 1998 sur la commission de conciliation, précise la nécessité d'inclure dans le livret d'accueil toute information concernant les permanences de ladite commission et préconise l'ajout de « fiches mobiles permettant une actualisation rapide ». Cette même circulaire décline à l'attention des membres de ladite commission toutes les voies de recours dont les patients disposent en cas de litige et sur lesquelles ils sont tenus de les informer, le cas échéant. En dépit de toutes ces mesures, les progrès peuvent paraître encore insuffisants, au regard des pratiques de certains établissements. C'est pourquoi, les services du ministère ont poursuivi - dans le cadre, plus large, d'un groupe de travail institué sur la gestion des réclamations des usagers dans les établissements de santé - leur réflexion sur les actions de sensibilisation propres à conduire à une amélioration de ce livret, tant sur la forme que le fond. Cette réflexion devrait aboutir avant la fin de l'année et déboucher sur des recommandations incitant les établissements de santé à adapter, chaque fois que cela sera nécessaire, le contenu du livret d'accueil et les modalités de sa délivrance aux usagers. Cette action s'intègre parfaitement dans la philosophie de la future loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui a pour objectif de reconnaître et préciser les droits des personnes dans leurs relations avec le système de santé.

Données clés

Auteur : [M. Christian Estrosi](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (5^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 63281

Rubrique : Institutions sociales et médico-sociales

Ministère interrogé : santé

Ministère attributaire : santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 juillet 2001, page 3807

Réponse publiée le : 17 décembre 2001, page 7305