



le Pôle Santé Sécurité Soins

La nouvelle mission santé
du Médiateur de la République



Le Médiateur de la République, la santé et la sécurité des soins

Novembre 2009

DIALOGUER, RESOUDRE, REFORMER

[Le Médiateur de la République]

- Ni procureur de l'administration, ni avocat des administrés, le Médiateur n'est ni le premier appel, ni le dernier recours

Les pouvoirs conférés par la loi de 1973

■ AUTORITE INDEPENDANTE

- *Les décisions du Médiateur de la République ne font pas jurisprudence*
- *« Le Médiateur de la République ne peut être poursuivi, recherché, arrêté, détenu ou jugé à l'occasion des opinions qu'il émet ou des actes qu'il accomplit dans l'exercice de ses fonctions » (art 3)*
- *« Le Médiateur de la République ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien fondé d'une décision juridictionnelle, mais a la faculté de faire des recommandations à l'organisme mis en cause. » (art 11)*

■ **Nommé par le Président de la République, en Conseil des Ministres – Mandat de 6 ans, non-révocable, non-renouvelable**

- Pouvoir de demander études et enquêtes aux autorités publiques
- Pouvoir d'inspection
- Pouvoir de recommandation en équité
- Pouvoir d'injonction
- Pouvoir de sanction
- Pouvoir de proposition de réformes

Les moyens

- **90 collaborateurs à Paris** dont une plateforme d'écoute et d'information pour le Pole Santé, sécurité, soins et un réseau de médecins spécialisés
- **275 délégués** sur tout le **territoire**
- **386 points d'accueil**, dont plus de la moitié en « **zones urbaines sensibles** »
- **95 Délégués correspondants** auprès des **Maisons Départementales des Personnes Handicapées**
- **45 délégués** tenant une permanence en **prison** (dans 45 établissements) et **58 nouveaux établissements** desservis au cas par cas (pour atteindre 100% de la population carcérale d'ici 2010). 44 000 détenus auront accès à un délégué **au début de l'année 2009**



le Pôle Santé Sécurité Soins

La nouvelle mission santé
du Médiateur de la République

Contexte

- **Progrès** considérables et mesurables **pour réduire les risques liés aux soins**
- **Problème de santé publique** (source DREES/ENEIS - 2005)

Un patient sur 10 rentrant à l'hôpital subit un événement indésirable : dans les transports ou dans l'industrie énergétique le rapport est de 1 sur 1.000.000 ;

- Un événement indésirable = **événement défavorable pour le patient**, lié à un acte de diagnostic, de traitement et/ou de prévention.
- Un événement indésirable est considéré comme « grave » (EIG) :
 - prolongation de l'hospitalisation,
 - à l'origine d'un handicap ou d'une incapacité à la fin de l'hospitalisation
 - associé à une menace vitale ou à un décès.

Quelques chiffres

- 450 000 EIG surviennent chaque année pendant l'hospitalisation
- Un EIG tous les cinq jours dans un service d'hospitalisation de plus de 30 lits
- Une hospitalisation sur 20 causée par un EIG lié à des soins antérieurs
- 85% des EIG = problème d'organisation de la prise en charge.
- Entre 120 000 et 190 000 EIG sont évitables (1/3) - > Trois grands mécanismes ou exposition :
 - Interventions chirurgicales (50%)
 - Médicaments (30%)
 - Infections liées aux soins (20%) 4200 décès directs

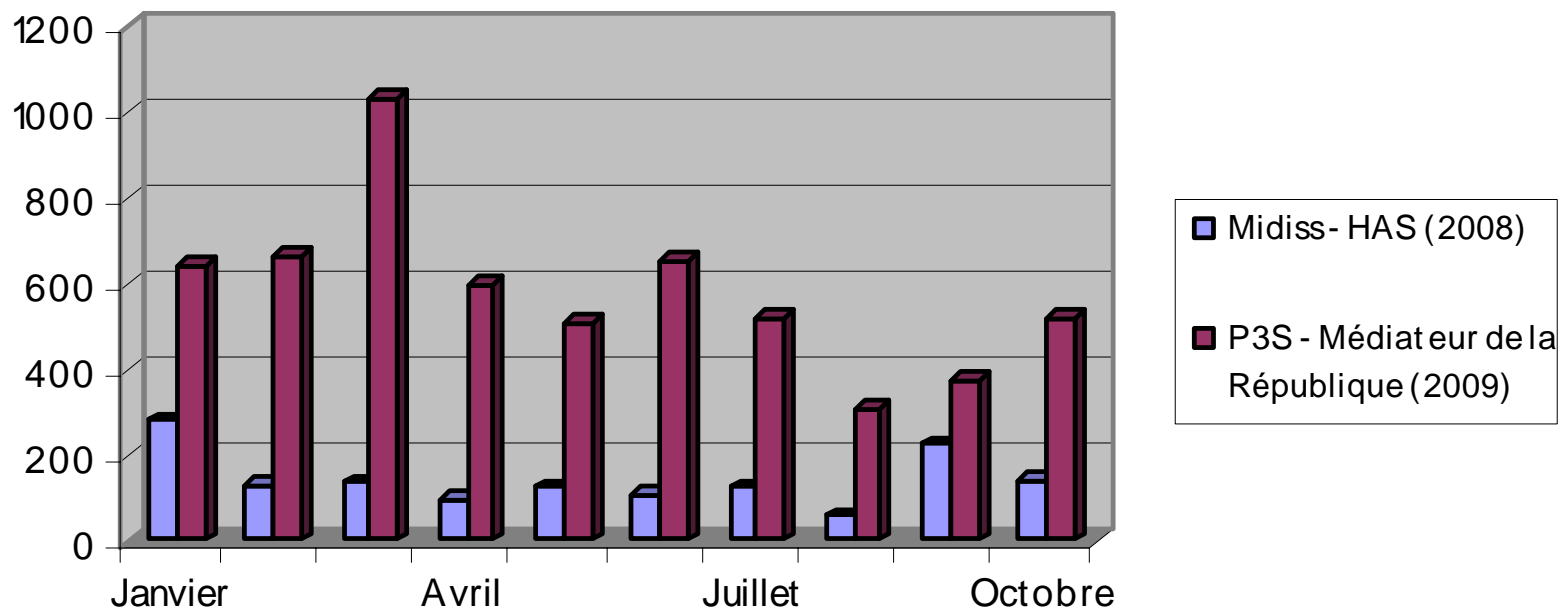
Création du Pôle Santé et Sécurité des Soins

- Le pôle Santé Sécurité Soins :
 - Plateforme d'écoute où les citoyens peuvent s'exprimer, être écoutés, entendus et conseillés.
 - rétablir la confiance entre le monde médical et les usagers du service de santé
 - participer à l'amélioration de la sécurité des soins.
 - Il s'assure que des mesures correctives seront mises en oeuvre à la suite d'un accident dès lors qu'il aurait pu s'avérer évitable.
- La création de ce Pôle étend le champ la compétence du Médiateur et renforce ses pouvoirs.
 - le non respect des droits des malades
 - la qualité du système de santé
 - la sécurité des soins
 - l'accès aux soins

Le dispositif

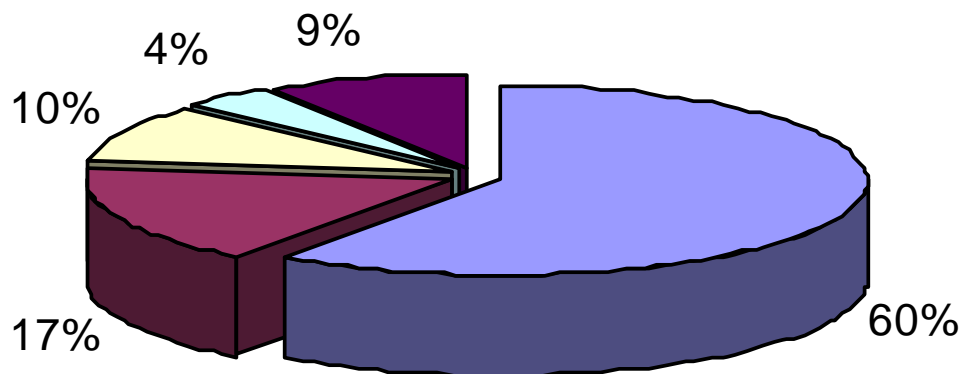
- Une plateforme d'écoute et d'information qui peut être contactée par numéro azur au **0 810 455 455** (ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00)
- Un site internet : www.securitesoins.fr
- Un réseau de médecins spécialisés chargés d'éclairer l'utilisateur sur sa propre histoire et ses droits.
- Une cellule d'aide à la médiation qui met en relation les usagers et les professionnels de santé.
- Un dispositif d'alerte de l'autorité sanitaire si situation est susceptible d'avoir un impact sanitaire réel ou présumé ou risque d'engendrer une inquiétude légitime dans la population.

Evolution mensuelle des requêtes 2009/2008



Périmètre et champ d'activité

- Établissements publics et privés
- Médecine de ville

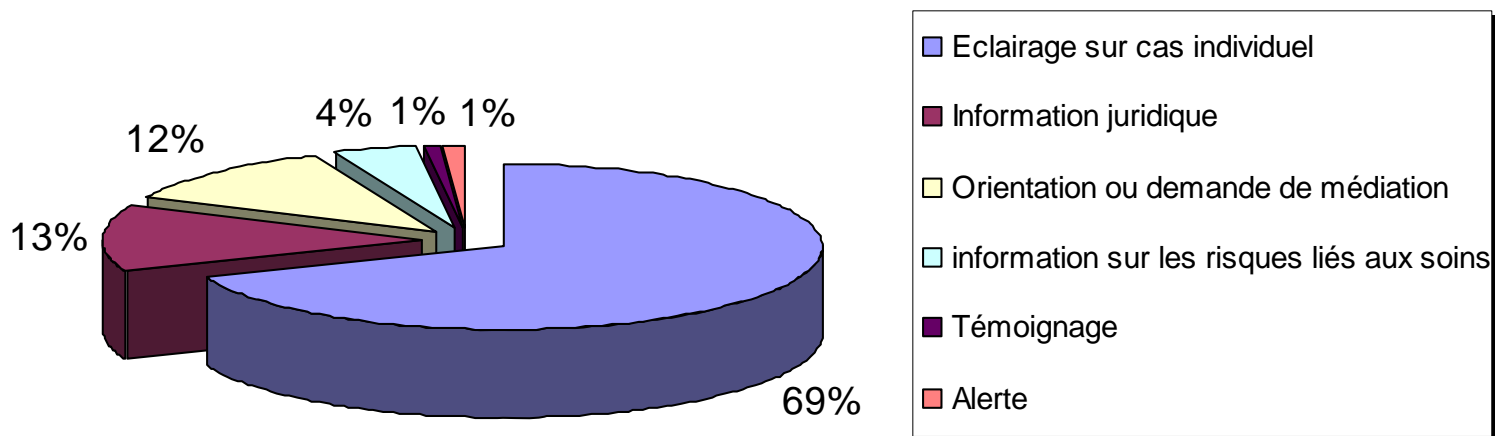


- Evénement indésirables médicaux /chirurgicaux
- Infections associées aux soins
- Non respect des droits des patients
- Evénement liés à un produit de santé
- Violences

Motifs des requêtes

→ 5843 requêtes (fin octobre 2009)

dont 15% en provenance de professionnels de santé



[Un Objectif]

Un objectif ambitieux, en complémentarité avec tous les acteurs du domaine de la santé:

Instaurer une culture

- de la réclamation
 - de l'écoute
 - de la protection des acteurs
 - du dialogue
 - de l'analyse et de l'exploitation positive de l'erreur
- ⇒ Développer la confiance par la maîtrise des risques et contribuer à l'excellence du secteur médical