

## La “qualité de prise en charge empêchée” aux Urgences ne doit pas entraîner la mort de patients en situation de vulnérabilité

**Les difficultés d'accès aux soins, l'afflux important dans les urgences restant ouvertes, la pénurie et l'épuisement de professionnels soignants... La tension s'installe, et le manque de veille /surveillance adaptées et humanisées entraînent des décès évitables dans les services d'urgence de notre région.**

Lucas, 25 ans, mort d'une septicémie dans un couloir des urgences de l'hôpital de Hyères (Var), après dix heures de souffrance sur un brancard ; Joëlle, 85 ans, disparue des urgences et retrouvée morte dans un container au sous-sol du centre hospitalier d'Aix-en-Provence (Bouches du Rhône) ; un touriste allemand de 57 ans mort dans sa voiture après avoir passé quatre heures aux urgences de l'hôpital de Saint-Tropez (Var)...

Ces situations dramatiques et fatales sont loin d'être isolées, et ont en commun :

- L'impossibilité pour un proche ou aidant de veiller sur le patient en raison d'un potentiel risque de gêne pour les soignants
- Un dispositif de surveillance loin d'être adapté aux situations vécues par les patients, les proches et les équipes soignantes

**Les soignants font preuve chaque jour, de dévouement et professionnalisme mais la “qualité de prise en charge empêchée” est un terme encore trop souvent utilisé et, ne peut pas constituer une justification face aux familles endeuillées. Aujourd'hui, c'est “l'humanité qui est empêchée”. Pour que les soins d'urgences n'entraînent pas la mort des patients, France Assos Santé PACA et son réseau associatif proposent que :**

- **Tous les proches/aidants inquiets ne soient pas considérés comme des “perturbateurs” !**

Nous demandons à l'ARS PACA et aux fédérations hospitalières de travailler collectivement sur un support de recommandations à l'attention des établissements, pour autoriser de manière sécurisée l'accompagnement d'au moins un proche/aidant au côté du patient. Ce type de support a existé en période Covid, nous pouvons agir rapidement. Il est impératif que la Charte Romain Jacob et notamment son article 6 sur les urgences prenne enfin vie.

- **Au delà d'un dispositif de surveillance, un réel organisme de veille et d'alerte est nécessaire !**

L'ARS PACA a fait appel à un cabinet de conseil pour auditer six services d'urgences en difficulté dans notre région. Nous demandons à être consultés lors de ces expertises afin que les représentants d'usagers puissent être entendus et porter la parole des patients.

Afin de mesurer l'évolution de l'offre en services d'urgence, nous demandons également la reprise d'activité de l'Observatoire Régional des Urgences suspendue depuis 2019 en PACA.

Par ailleurs, la dimension humaine et les retours d'expériences patients doivent être entendus, observés et analysés régulièrement.

Au sein des Commissions des Usagers dans les établissements de santé, les Représentants des Usagers sont au premier rang pour recueillir la parole des patients et de leur famille, les soutenir et les accompagner dans leur compréhension de leurs droits et du système de santé. C'est pour cette raison que nous ne renoncerons pas à notre rôle de vigilance et d'alerte !

\*Charte Romain Jacob :

Cette charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap. <https://www.handidactique.org/charte-romain-jacob/>

### Contact :

Mme LENOIR Sylvia - Coordinatrice Régionale - 07 56 34 08 73 – [paca@france-assos-sante.org](mailto:paca@france-assos-sante.org)