

REPRESENTER LES USAGERS DANS LE CONTEXTE DE LA PANDEMIE DE LA COVID-19. TEMOIGNAGE

Entretien avec une correspondante locale UFC - Que Choisir, réalisé à la suite d'un appel à partage d'expériences proposé par PromoSanté Île-de-France et la délégation d'Île-de-France de France Assos Santé.

« Je suis à l'écoute de tous les usagers, certains m'ont fait remonter leur besoin, leur sensibilité, leur peur... D'un point de vue relationnel, ils ont été démoralisés lors de cette période de confinement ; de plus, leur encadrement fut pénalisé par cette crise sanitaire. »

L'auteure est correspondante locale en Santé de L'Union Fédérale des Consommateurs (UFC) - Que Choisir du Val d'Yerres et Représentante des usagers (patients hospitalisés et usagers).

EN TANT QUE REPRESENTANTE DES USAGERS, QUELLE EST VOTRE MISSION AU SEIN DE UFC QUE CHOISIR - VAL D'YERRES ET QUELS IMPACTS LA PANDEMIE DE LA COVID-19 A EU SUR VOS ACTIONS ?

Ma mission de Représentante des usagers (RU) est de veiller au respect des droits du patient, à la bonne prise en charge lors de son hospitalisation, etc.

Je participe à d'autres instances dans l'établissement, principalement à la Commission des usagers qui est composée de professionnels de santé, de personnels soignants, la responsable qualité et les RU ; cette Commission est habilitée à l'élaboration des plaintes et réclamations adressées à la Direction de l'Hôpital et donne son avis. En tant que « RU » je fais partie des membres du Conseil Territorial de Santé du Département de l'Essonne (CTS), j'informe mon association de ce qui en découle lors des séances plénières.

La Covid-19 a modifié mes relations avec les usagers. Au vu du confinement, les réunions en présentiel étaient supprimées, les visites interdites à l'Hôpital (pour la sécurité de tous). Les professionnels de santé ont dû faire face à une charge importante de travail malgré la fatigue, jusqu'à l'épuisement, etc. Ce virus a beaucoup modifié notre rapport aux autres : distance, peur, méfiance, angoisse, stress... Mais nous sommes tous concernés, chacun devrait se responsabiliser et faire attention aux autres.

Certains les applaudissaient tous les soirs, en signe de reconnaissance, mais beaucoup semblent déjà avoir oublié ces soignants. Ce fait se traduit par le non-respect des gestes barrières durant le déconfinement et pendant la période estivale. Cela peut se comprendre par le besoin des usagers de se sentir libres et de pouvoir « déstresser ».

Les médias, les professionnels de santé, les politiciens nous ont « affolés » ; en effet, personne ne semblait être en accord avec le protocole, il y a donc eu beaucoup d'incohérences. En ce qui concerne les personnes de plus de 65 ans, les médias ont eu tendance à les inquiéter de manière plus ou moins abusive, il y a eu beaucoup de souffrance par la solitude. Désormais, une grande partie de ces personnes se trouve en difficulté sur le plan physique ou psychologique.

Je suis à l'écoute de tous les usagers, certains m'ont fait remonter leurs besoins, leur sensibilité, leurs peurs... D'un point de vue relationnel, ils ont été démoralisés lors de cette période de confinement ; de plus, leur encadrement fut pénalisé par cette crise sanitaire.

Les jeunes se disaient en bonne santé et ne se sentaient pas concernés. Pourtant, ils sont susceptibles de contaminer les membres de leur famille et d'autres personnes. De plus, les complications de la Covid-19 (cf. ci-dessus) peuvent toucher aussi ce public (détresse respiratoire, hospitalisation en réanimation).

Pendant cette pandémie, je déplore le manque de communication entre certains hôpitaux et les Représentants des usagers. Les commissions des usagers (CDU) supprimées par mesure de sécurité, il fallait se protéger et aussi des autres. Donc je ne devais pas me rendre à l'Hôpital. (Aucune réunion téléphonique ou en visioconférence n'a été proposée par la Direction de l'Hôpital).

Aucune information, concernant les patients de la Covid-19, sur :

- Les nouvelles dispositions pour ces malades lors de leur hospitalisation
- Le respect des prises en charge pendant cette crise
- Le suivi du patient à sa sortie de l'Hôpital ne m'a pas été communiqué

Pour conclure, j'assure une permanence « Santé » au local de mon association, sur rendez-vous, et en restant à l'écoute de tous les usagers pour les orienter, les accompagner dans leurs démarches « Santé ».