



MINISTÈRE DES SOLIDARITES ET DE LA SANTE

*Le Ministre*

CAB DGOS/PEGASE : D-18-017410

*Paris, le* 27 FEV. 2020

Madame la Contrôleure Générale, *chère Adeline Hazan,*

Vous m'avez transmis pour observations le rapport de la visite menée du 4 au 15 septembre 2017 au Centre Hospitalier du Vinatier (Rhône) qui met en évidence treize bonnes pratiques et formule vingt-huit recommandations.

Plusieurs des recommandations formulées concernent le service des Urgences psychiatriques du Rhône et de la Métropole de Lyon (UPRM). Cette unité résulte d'un projet fédérant les trois établissements spécialisés du Rhône, à la demande de l'Agence Régionale de Santé (ARS), visant à répondre à la problématique de la prise en charge des urgences psychiatriques.

La montée en charge de ce dispositif rattaché au centre hospitalier du Vinatier se heurte à des difficultés notamment pour stabiliser l'équipe médicale. L'ARS a rappelé à l'établissement son obligation de mettre en place une organisation respectant la liberté d'aller et venir pour les patients en hospitalisation libre. L'opérationnalité du dispositif fait l'objet d'une vigilance et d'un suivi particulier dans le cadre d'un comité de pilotage. Par ailleurs, la restructuration complète des trois unités du pôle urgences fait l'objet de discussions avec l'ARS. Dans l'attente des conclusions, des aménagements a minima (équipement, rénovation salles de bain ...) ont été programmés et sont à l'étude.

Concernant vos recommandations relatives aux droits des patients pris en charge dans le cadre des soins sans consentement, la nécessité d'une information rapide du patient sur la mesure prise et les voies de recours existantes, de même que l'effectivité du recueil des observations des patients pour toute décision médicale dans le cadre de la tenue du dossier patient ont été rappelées aux cadres de santé. Cet item a été intégré dans la grille « patient traceur » de l'établissement. Le centre hospitalier mène également une action visant à améliorer la qualité du registre de la Loi. S'agissant par ailleurs du port du pyjama par certains patients lors des audiences du Juge des libertés et de la détention (JLD), la procédure d'organisation des audiences a été modifiée et un paragraphe signale cette interdiction. L'établissement s'engage plus globalement à amplifier ses efforts pour supprimer les ports non justifiés du pyjama.

Madame Adeline HAZAN  
Contrôleure générale des lieux de privation de liberté  
16-18 quai de la Loire  
CS 70048  
75 921 PARIS CEDEX

Suite à votre visite, une liste comportant les coordonnées de toutes les autorités susceptibles d'être saisies fait désormais partie des éléments d'affichage obligatoire dans les unités de soins. Enfin, l'ARS veillera à ce que le rapport annuel de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP) vous soit bien adressé chaque année. Elle prendra en outre l'attache du Tribunal de Grande Instance pour qu'une convention portant sur les modalités d'intervention du JLD soit élaborée.

S'agissant plus particulièrement des recommandations relatives à l'isolement et à la contention, l'établissement a engagé une réflexion pour équiper les chambres d'isolement d'horloges et de patères souples. La procédure cadre de mise en isolement a été modifiée, précisant ainsi qu'en cas de décision prise par un interne ou un médecin non psychiatre, elle doit nécessairement être confirmée par un psychiatre dans l'heure qui suit. Un groupe de travail pluriprofessionnel se réunit mensuellement sur ce thème, en abordant notamment les techniques de désescalade, la formation continue et l'analyse des pratiques.

Un registre d'isolement et de contention est mis en œuvre dans l'établissement depuis juillet 2016. Une nouvelle version du module de prescription dans le dossier patient informatisé a été déployée en 2018. L'établissement s'est engagé à exploiter plus régulièrement les données afin de mieux analyser ses pratiques de soins et de les faire évoluer en concertation avec les usagers. Il est maintenant en mesure de produire la liste en temps réel des patients concernés quel que soit l'espace d'isolement. Une procédure a été formalisée concernant les modalités de transmission aux services d'incendie.

Plus globalement, au cours d'une réunion régionale avec l'ensemble des établissements autorisés en psychiatrie, l'ARS a rappelé que les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) sur l'isolement et la contention devaient s'appliquer dans tous les établissements.

Vous soulignez également l'importance de réaliser une juste évaluation des effectifs non médicaux nécessaires au bon fonctionnement des services. Dans ce cadre, la direction des soins de l'établissement a mis en place une procédure calibrant ces effectifs en fonction de la capacité en lits et du type de soins délivrés dans chaque unité de soins. En tout état de cause, les ratios de personnel au lit du patient dans ce centre hospitalier sont parmi les plus élevés de la région.

Concernant la connaissance des patients par les remplaçants et intérimaires, les équipes de nuit ont travaillé à la mise en place d'un résumé pour chaque patient qui doit permettre d'améliorer la prise en charge. De plus, des livrets d'accueil et d'encadrement des étudiants ont été élaborés par la direction des soins comportant une présentation de chaque unité avec la synthèse de son projet médical et de son projet de soins. Ils seront intégrés dans le logiciel de gestion documentaire de l'établissement, ce qui les rendra également accessibles aux soignants de nuit.

L'établissement prévoit que la diffusion des numéros de téléphone des lieux de culte soit intégrée aux documents d'affichage obligatoires dans toutes les unités. Les patients auront ainsi une information directe, sans avoir à passer par un cadre de santé ou par la direction des usagers.

Par ailleurs, afin d'améliorer le taux de retour des questionnaires de satisfaction, l'établissement a décidé de les mettre à disposition à la maison des usagers et dans certaines salles d'attente. Un travail de déclinaison du questionnaire de satisfaction en pédopsychiatrie a été engagé. Selon l'établissement, l'exploitation des réponses s'améliore chaque année, les commentaires des patients étant dorénavant transmis aux unités de soins.

La remise du livret d'accueil est formalisée au sein d'une procédure régulièrement actualisée. Il est à noter que l'indicateur du questionnaire de satisfaction concernant la remise du livret d'accueil progresse significativement, passant de 70 à 78%. Quant aux règlements intérieurs des différentes unités d'hospitalisation, la mention d'interdiction de toute sexualité a été retirée et un travail d'harmonisation est en cours. Une demi-journée du conseil d'éthique sera prochainement consacrée à la sexualité.

Enfin, un comité du « linge » a été mis en place en juin 2018 avec le Groupement de coopération sanitaire « blanchisserie » et des actions conjointes sont menées afin d'améliorer l'approvisionnement et la qualité de la prestation de blanchisserie pour laquelle vous aviez identifié des dysfonctionnements.

L'ensemble de ces mesures correctrices seront particulièrement examinées, ainsi que l'application des recommandations de la HAS, dans le cadre du plan d'inspection pluriannuel porté par l'ARS, dans tous les établissements autorisés en psychiatrie habilités à recevoir des patients en soins sans consentement.

Je vous prie d'agréer, Madame la Contrôleure Générale, l'expression de ma considération distinguée.

*Bien amicalement*

Olivier VERAN

