



**MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le Ministre

Paris, le

26 OCT. 2022

Madame la Contrôleure Générale,

Dans votre courrier du 25 août 2022, vous avez porté à ma connaissance le rapport définitif relatif à la visite de vos contrôleurs, effectuée du 2 au 10 novembre 2021, aux Hôpitaux de Saint-Maurice dont certains pôles sont situés dans le Val-d'Oise (94) et d'autres à Paris (75).

Je me suis rapproché de l'ARS Ile de France et de l'établissement concerné. Leurs observations, notamment les engagements pris pour traduire les recommandations, sont présentées dans l'annexe de ce courrier transmise par l'ARS et complétée d'une note de la directrice de l'établissement.

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

François BRAUN

Madame Dominique SIMONNOT
Contrôleure générale des lieux de privation de liberté
16-18 quai de la Loire
CS 70048
75 921 PARIS CEDEX 19

Réponse de l'Agence Régionale de Santé

Dès la restitution de la visite par la mission de contrôle et tout au long de la procédure contradictoire, l'implication des équipes médicales, soignantes et administratives a permis d'engager des mesures correctrices. Vous trouverez ci-dessous une illustration, non-exhaustive, des actions déployées en 2022.

Concernant spécifiquement le pôle Paris 12 - fermé en janvier 2022 - plusieurs actions engagées dès septembre 2021 se sont prolongées en 2022 grâce au recrutement d'une nouvelle équipe d'encadrement. La mise en place de réunions mensuelles soignants-soignés et la réalisation d'évaluations « patients traceurs » ont permis de co-construire un projet de soins propice à une prise en charge bientraitante et de qualité. En outre, une démarche proactive de démocratie sanitaire a permis aux représentants des usagers de visiter plusieurs unités de psychiatrie de l'hôpital et d'engager une réflexion autour d'un projet de maison des usagers.

Dorénavant, le pôle Paris 12 dispose de deux unités d'entrants : l'une a bénéficié d'un emménagement dans une unité totalement rénovée et l'autre est dans l'attente de la réalisation de travaux de rénovation. Le recrutement progressif des effectifs manquants permettra au pôle d'être totalement rénové et effectif à la fin de l'année 2022.

Par ailleurs, d'autres démarches concernant l'établissement dans son ensemble ont été initiées.

S'agissant des conditions de vie des patients, la réflexion autour de la qualité et de la dignité des locaux a permis l'amélioration des équipements de confort hôtelier dans les unités intra-hospitalières et la rénovation complète de l'espace socio-culturel et sportif pour un montant de 1 137 000 euros.

A plus long terme, un projet immobilier s'échelonnant sur dix ans est en cours de finalisation pour offrir aux patients une meilleure qualité d'hospitalisation. A ce titre, le projet immobilier a été soutenu par l'Agence régionale de santé et le Ministère des solidarités et de la santé dans le cadre du Ségur de l'investissement, pour un montant de 94,6 millions d'euros. Un programme technique détaillé a été établi par des groupes de travail incluant des usagers et intégrant les recommandations architecturales de la Haute autorité de santé et du Contrôleur général des lieux de privation de liberté. Ce programme prévoit une amélioration des conditions d'hospitalisation des patients à travers la mise en place de 80 % de chambres individuelles et équipées en sanitaires, un accès immédiat sur l'extérieur pour tous les patients, des espaces de convivialité pour l'accueil des familles et, plus globalement, des espaces pensés autour de l'humanisation des locaux (espace d'apaisement, d'accueil, d'entretien, de vie collective, locaux d'activité et extérieurs).

S'agissant des droits et libertés des patients, les pratiques soignantes ont fait l'objet de réflexions et d'échanges au sein des équipes depuis le début de l'année 2022. Dès la fin de la rénovation de l'unité du pôle Paris 12, toutes les unités seront en mesure de respecter le principe de la liberté d'aller et venir.

En outre, un nouveau format de communication auprès des équipes médico-soignantes permettra d'améliorer le partage d'une culture juridique à l'ensemble des agents de l'établissement. La première rencontre, qui a eu lieu en avril 2022, était consacrée aux restrictions des libertés individuelles et aux notifications des patients dans le cadre des soins sans consentement. Par ailleurs, les affichages liés à l'information du patient sur ses droits et libertés ont été revus suite au contrôle.

S'agissant du recours à l'isolement et à la contention, la commission de suivi des isolements de l'établissement, réunie quatre fois en 2022, a permis d'améliorer la politique institutionnelle de recours à l'isolement, qui sera présentée aux instances en décembre prochain. Le recueil des données des mesures d'isolement et de contention a été fiabilisé : depuis janvier 2020, toutes les mesures d'isolement et de contention sont saisies dans le système d'information « Planipsy », recensement qui doit permettre d'alimenter le rapport annuel prévu à l'article L. 3222-5-1 CSP.

L'Agence régionale de santé Ile-de-France s'engage à accompagner les Hôpitaux de Saint-Maurice afin que l'établissement continue de mettre en œuvre son plan d'action permettant de se conformer à vos recommandations pour une meilleure prise en charge des patients pris en charge en psychiatrie.



Hôpitaux de
Saint-Maurice

Direction des Hôpitaux de
Saint-Maurice

Nathalie PEYNEGRE
Directrice Générale

Secrétariat :
Tél. : 01 43 96 61 21
direction@ghl97n.fr

A l'attention de :

Madame Dominique SIMONNOT,
Contrôleure générale des lieux de privation de
liberté

Sous couvert de

Monsieur François BRAUN,
Ministre de la santé et de la prévention
Madame Amélie VERDIER,
Directrice générale de l'ARS Ile de France

Saint-Maurice, le 27 septembre 2022

N/Réf. : NP/CP/2022-82

OBJET : Réponse des Hôpitaux de Saint-Maurice - Rapport définitif du CGLPL

Madame la Contrôleure générale,

A la suite de la délégation du CGLPL du 2 au 10 novembre 2021, l'ARS a adressé à la Direction Générale des Hôpitaux de Saint-Maurice, le rapport définitif du CGLPL. Ce rapport a fait l'objet d'échanges contradictoires avec la direction de l'établissement.

La direction note que le rapport définitif intègre les nombreuses observations émises par l'établissement lors de la procédure d'élaboration du rapport provisoire. En effet, dès la restitution de la visite par la mission de contrôle, les Hôpitaux de Saint-Maurice (HSM) se sont mobilisés pour répondre aux différentes remarques. Ce mouvement précieux d'allers-retours a permis de mettre en avant l'implication des équipes médicales, soignantes et administratives dans l'amélioration de la prise en charge des patients.

Nous ferons par conséquent état dans les lignes suivantes des actions mises en œuvre depuis nos précédents courriers.

1- Mise en place d'un plan d'action efficient concernant l'unité ayant fait l'objet d'un signalement au Ministère de la santé

Lors de son contrôle, le CGLPL a émis un signalement auprès du Ministère de la santé concernant les dysfonctionnements d'une unité de soins de l'établissement. Un plan d'action a été mis en œuvre par la direction sans délai pour faire cesser ces dysfonctionnements. Dès le mois de janvier 2022, l'unité de soins concernée a été fermée définitivement. Les personnels ont été redéployés dans d'autres unités de l'établissement. Le chef de pôle et le cadre de pôle ont été remplacés par une nouvelle équipe d'encadrement du pôle. Le chef de pôle intérimaire et le cadre de pôle intérimaire ont mis en œuvre de nombreuses actions afin de restaurer un climat de confiance propice à une prise en charge de qualité respectant la sécurité et la dignité des patients.

Les bases d'une politique de bientraitance ont été posées. Ainsi, des réunions mensuelles soignants-soignés sont organisées contribuant à enrichir le dialogue au sein du pôle. Sous l'impulsion de la direction de la qualité et de la direction des soins, une auto-évaluation ainsi que deux évaluations patients traceurs ont été réalisées. Les projets de soins sont co-construits avec les patients et les professionnels du pôle. Les patients du pôle se voient proposer le recueil de satisfaction afin d'améliorer la prise en charge.

Les équipes du pôle Paris 12 ont été rencontrées par le service qualité pour leur présenter les plans d'action Qualité du pôle en juin et la restitution des patients traceurs. Elles ont à nouveau été sensibilisées aux recommandations de bonnes pratiques (intimité, bientraitance, prise en charge médicamenteuse, traçabilité de la douleur).

Par ailleurs, dans le cadre du plan de dynamisation de la démocratie sanitaire, les représentants des usagers associés à la CDU, ont souhaité organiser des visites dans les unités d'hospitalisation Intra de psychiatrie. Ainsi, les représentants des usagers ont pu visiter le pôle de psychiatrie de Paris 11 le 24 mai 2022. Une visite est prévue au niveau du pôle 94G16 en septembre et les visites des deux pôles restants sont en cours de programmation. La direction doit présenter le suivi du plan d'action Paris 12 en Commission des usagers le 14 octobre 2022. La Direction des usagers travaille également à la création d'une maison des usagers. Une première rencontre a eu lieu le mercredi 14 septembre avec les représentants d'usagers.

Une conférence de pôle parcours patient a eu lieu le 14 juin 2022. Un échange entre les Directions en lien avec le Parcours patient, la Direction des soins, la Pharmacie et le Pôle a pu se tenir autour des conditions de prise en charge des patients.

Dorénavant, le pôle dispose de deux unités d'entrants. L'unité de réhabilitation a connu une évolution de son projet pour admettre des patients entrants. Dans le cadre de l'humanisation de ces locaux et dans l'attente de la restructuration de l'hôpital, cette unité a emménagé en février 2022 dans une unité entièrement rénovée. La deuxième unité bénéficiera de la même rénovation et s'installera dans des nouveaux locaux à proximité de la première unité en décembre-janvier 2022. A cette occasion, l'ouverture des portes sera effective sur les deux unités à l'exception de tranches horaires définies (repas, nuit). Par ailleurs, toutes les chambres disposent de placards à clé et de coffres individuels. En outre, toutes les chambres peuvent se fermer de l'intérieur par les patients contribuant à renforcer le sentiment de sécurité des patients.

En matière de permanence médicale, l'équipe médicale se reconstitue progressivement avec le recrutement de 5.4 ETP, ce qui permettra au pôle d'être au complet en fin d'année 2022. Pour le recrutement du personnel soignant si la situation est encore tendue, le pôle a pu recruter deux infirmiers et quatre aides-soignants en 12H sur une unité et un infirmier et 2 aides-soignants sur l'autre unité. Les effectifs soignants sont complétés par le recours à des personnels intérimaires fidélisés.

Concernant les dysfonctionnements évoqués dans le rapport en matière de circuit du médicament.

Le logiciel de prescription et d'administration du médicament a été déployé sur les deux unités de pôle. L'ensemble du personnel a été formé. Toutes les règles de bonnes pratiques ont été rappelées lors des sessions de formation. On ne relève aucun événement indésirable depuis la mise en place du logiciel. Lors des évaluations des patients traceurs, les patients ont été interrogés sur les pratiques en lien avec le médicament.

D'une manière générale, le pôle ne relève aucun signalement d'événements indésirables liés à la permanence des soins et la dispensation des médicaments depuis janvier 2022.

Depuis la mise en place du plan d'action et de la nouvelle gouvernance médicale et paramédicale, le pôle est collectivement tourné vers la définition d'un nouveau projet de pôle favorisant l'inclusion des patients dans la stratégie de soins et la poursuite du virage ambulatoire (projet de mise en place d'une équipe FACT). De l'avis général, le climat social est constructif et bienveillant.

2- Les conditions de vie des patients et la qualité des locaux

La Direction défend depuis plusieurs mois un projet immobilier dont l'un des objectifs est de mettre fin aux conditions indignes d'hospitalisation en psychiatrie grâce à la construction de nouveaux bâtiments et à la réhabilitation d'une partie de l'existant. Ce projet a été soutenu par l'ARS et le ministère de la santé dans le cadre du Ségur de l'investissement (94,6 M€). L'ARS a transmis au Conseil National de l'Investissement en Santé (CNIS) la note d'intention d'entrée dans la procédure en juillet 2022 et l'établissement sera auditionné par le CNIS à l'automne 2022. En parallèle, nous avons mis en place des groupes de travail pluri professionnel incluant les usagers (famille et patient) afin d'établir le programme technique détaillé. Ce programme technique intègre les recommandations architecturales du CGLPL et de la HAS :

- 80 % de chambres individuelles toutes équipées de douche/WC,
- Accès immédiat à un espace extérieur y compris les patients en isolement,
- Création de chambres d'apaisement dans chaque unité, agencées et équipées pour calmer le patient (réflexion en cours sur musique/enceinte au plafond, luminothérapie, etc.),
- Création d'espace d'accueil afin d'humaniser ce moment sensible et stressant de l'entrée en hospitalisation psychiatrique,
- Des espaces d'entretien patient/équipe médicale et soignante seront prévus en nombre suffisant pour permettre le bon déroulement de ces échanges en respectant la confidentialité,
- Un salon des familles est prévu au sein de chaque unité,
- En sus, un espace d'accueil des familles est également prévu dans un lieu « neutre » pour permettre des visites, notamment d'enfants, sans entrer dans les unités de psychiatrie. Cet espace, transversal à tous les pôles, sera localisé de manière très centrale, facilement accessible à tous les pôles,
- Réflexion en cours sur les espaces de vie collective et locaux d'activité, ainsi que sur les espaces extérieurs (jardins contenant et non contenant).

Cette opération d'ampleur devrait s'étaler sur une dizaine d'années. En parallèle, une réflexion institutionnelle sur la dignité et les conditions de vie est poursuivie notamment lors de la rénovation des deux unités du pôle Paris 12 évoquée précédemment. Depuis la visite du CGLPL, on notera la rénovation complète de l'espace socio culturel et l'espace sportif des Hôpitaux de Saint Maurice (1M€) ainsi que le déploiement d'équipements de confort hôtelier dans les unités intrahospitalières (78 K€ en 2021 et 59 K€ en 2022).

3- La liberté d'aller et venir

Le CGLPL a relevé la dynamique engagée dans les différents pôles notamment avec l'ouverture des portes du pôle Paris 11 effective depuis décembre 2021 puis celles du pôle Paris 12 lors de l'emménagement dans les unités rénovées. A cette date, toutes les unités respecteront le principe de la liberté d'aller et venir.

En outre, la Direction des Affaires Juridiques de territoire (DAJ) a initié en 2021 un nouveau format de communication auprès des équipes médico-soignantes (les Rendez-Vous Juridiques) dont l'objet est de mieux faire partager une culture juridique à l'ensemble des agents du GHT. Ces rencontres mensuelles se déroulent en visioconférence de 13h30 à 14h30 pour faciliter la participation de toutes les équipes médico-soignantes. Elles font l'objet d'une présentation du cadre juridique d'une thématique choisie suivie d'échanges/débats entre les participants avec des questions/réponses.

La rencontre du 12/04/2022 était consacrée aux restrictions des libertés individuelles et aux notifications dans le cadre des soins sans consentement.

Enfin, depuis la réorganisation du Pôle Paris, 12, aucun dysfonctionnement n'a été constaté dans le cadre des notifications des décisions en matière de soins psychiatriques sans consentement. Dans le cadre du contrôle judiciaire des mesures de soins sans consentement, le défaut de notification n'a pas non plus été remonté par les juges.

4- Le recours à l'isolement

Comme le remarque le CGLPL, cette pratique est réalisée aux HSM en dernier recours et dans des proportions raisonnables. La commission de suivi des isolements (COMSI, sous-commission de la CME) s'est réunie quatre fois en 2022. Elle a revu les supports d'isolement. Ces documents intègrent scrupuleusement les recommandations de bonnes pratiques HAS (surveillance, durée des isolements, repérage des différents facteurs de risques, débriefing de l'isolement...): Dans chacune des unités des membres de la COMSI (un psychiatre, cadre soignant et membre de l'équipe qualité) ont rencontré les équipes pour leur présenter les supports et leur rappeler les bonnes pratiques. La politique institutionnelle de recours à l'isolement sera présentée pour avis aux instances de l'établissement en décembre 2022. Elle s'appuiera notamment sur le travail conséquent de la commission isolement.

Sur le volet équipement, la COMSI a réalisé :

- Une liste des équipements indispensables du matériel (couverts, mobiliers...), ce matériel ayant été choisi en conciliant deux objectifs : la sécurité et la dignité des patients,
- Un inventaire des travaux nécessaires pour améliorer les conditions de prise en charge lorsque les patients sont en chambre d'isolement
- Un rôle de conseil (dignité et sécurité) pour la création de la chambre d'isolement de l'unité rénovée du pôle Paris 12.

Ces mesures sont priorisées dans le cadre de l'élaboration du plan d'équipement (commande en cours) et du plan de travaux 2023.

En outre, le recueil des données des mesures d'isolement contention a été fiabilisé. Le logiciel Planipsy, dédié à la gestion des soins sans consentement, a été déployé depuis 2020 sur l'établissement afin de sécuriser les pratiques dans le cadre de la gestion des mesures de soins psychiatriques sans consentement. Il est utilisé par l'équipe des soins sans consentement depuis janvier 2020. Depuis 2021, tous les documents du dossier de soins sans consentement et notamment les certificats médicaux sont également intégrés dans Planipsy. Depuis janvier 2022, toutes les mesures d'isolement et de contention sont saisies dans Planipsy, ce qui permet de sécuriser toutes les étapes du contrôle judiciaire et d'avoir un outil de recueil fiable des données relatives aux mesures d'isolement contention. Le rapport annuel 2022 sera fondé sur les données, fiables, issues de Planipsy.

5- L'information des patients

L'ensemble des affichages lié à l'information du patient a été revu à la suite de la visite du CGLPL. Les outils concernant les règles de vie sont en cours d'harmonisation sur le modèle du pôle cité par le CGLPL.

6- Déploiement d'une démarche d'éthique du soin

Pour faire suite au signalement du CGLPL concernant des pratiques soignantes, un groupe de travail réunissant les cadres de pôles de psychiatrie (mais aussi de secteurs où les patients sont particulièrement vulnérables), les représentants de la COMSI, la Plateforme Ethique (PRET), et la formation continue a été initié par la direction des soins.

La première réunion a eu lieu en septembre. Des représentants des usagers sont invités à participer à ce groupe de travail.

Cette démarche vise dans un premier temps à réaliser un état des lieux des formations existantes autour des pratiques soignantes ainsi que les travaux et accompagnements réalisés par la COMSI et la PRET auprès des équipes. L'objectif du groupe est de favoriser une acculturation au plus près du terrain de la réflexion sur les pratiques soignantes comme une aide à penser, une manière de penser le soin. De même un travail de mise en compétences dans la prise en charge des patients de psychiatrie doit être initié pour les nouveaux professionnels recrutés dans le courant de leur première année de prise de poste.

7- Suites données au rapport définitif du CGLPL

Comme le rapport du CGLPL le souligne, les HSM ont été très attentifs à intégrer les remarques du contrôleur dans l'élaboration de plusieurs plans d'actions.

Deux bonnes pratiques ont été relevées par le CGLPL.

Conscient de l'intérêt de la réflexion éthique dans les établissements de santé bouleversés par de nombreuses crises ces dernières années, les HSM ont déposés un appel à projet dans le cadre du Fond d'Innovation organisationnelle en Psychiatrie afin d'élargir son action à une échelle territoriale voire régionale.

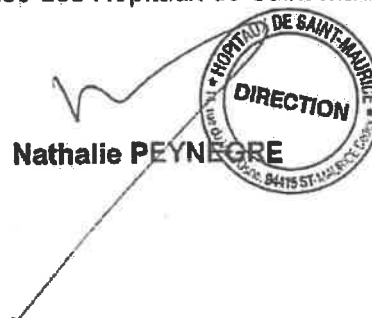
En matière de pair-aidance, l'établissement poursuit sa politique de déploiement des médiateurs pairs aidants sur l'ensemble des pôles de psychiatrie adultes.

L'établissement diffusera le présent rapport aux différentes instances de l'établissement afin de poursuivre la dynamique d'implication des acteurs au respect des droits fondamentaux des patients.

Nous nous associons au CGLPL dans sa reconnaissance de l'exemplarité du travail réalisé par les équipes de psychiatrie pour faire vivre un projet de soins répondant au respect de la qualité, la sécurité et la dignité des patients dans un contexte de sous-effectif des personnels hospitaliers.

Je vous prie d'agréer, Madame la Contrôleure générale, l'expression de mon profond respect.

La Directrice des Hôpitaux de Saint Maurice


Nathalie PEYNEGRE

