

# Sommaire

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Préface, Antoine Durrleman..... | 5 |
|---------------------------------|---|

## 1. L'usager et l'hôpital

|  |          |
|--|----------|
| <b>Chapitre 1. L'usager de l'hôpital et ses droits</b> ..... | <b>7</b> |
|--|----------|

|   |    |
|---|----|
| Fiche 1. La charte de la personne hospitalisée .....                  | 9  |
| Fiche 2. Le consentement aux soins .....                              | 12 |
| Fiche 3. Le malade, usager de l'hôpital .....                         | 17 |
| Fiche 4. L'information du patient .....                               | 19 |
| Fiche 5. La lutte contre la douleur .....                             | 26 |
| Fiche 6. Les soins palliatifs .....                                   | 30 |
| Fiche 7. Le secret professionnel et la vie privée .....               | 34 |
| Fiche 8. L'accès aux soins pour tous et les inégalités de santé ..... | 38 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Chapitre 2. L'usager et sa sécurité</b> ..... | <b>48</b> |
|--|-----------|

|   |    |
|---|----|
| Fiche 9. Les vigilances sanitaires .....                    | 50 |
| Fiche 10. La sécurité transfusionnelle .....                | 54 |
| Fiche 11. La sécurité de la naissance .....                 | 58 |
| Fiche 12. La sécurité en anesthésie .....                   | 64 |
| Fiche 13. La lutte contre les infections nosocomiales ..... | 67 |
| Fiche 14. La sécurité alimentaire .....                     | 72 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Chapitre 3. L'usager, maître du jeu?</b> ..... | <b>77</b> |
|---|-----------|

|   |     |
|---|-----|
| Fiche 15. La commission des usagers .....                                 | 79  |
| Fiche 16. La représentation des usagers .....                             | 82  |
| Fiche 17. Les principes des démarches qualité .....                       | 86  |
| Fiche 18. La Haute Autorité de santé .....                                | 90  |
| Fiche 19. La procédure de certification des établissements de santé ..... | 95  |
| Fiche 20. L'indemnisation du risque sanitaire .....                       | 101 |

## 2. L'organisation hospitalière

|   |            |
|---|------------|
| <b>Chapitre 4. Le paysage hospitalier</b> ..... | <b>105</b> |
|---|------------|

|  |     |
|--|-----|
| Fiche 21. Les différents types d'établissements de santé publics et privés ..... | 107 |
| Fiche 22. Les établissements de santé mentale .....                              | 112 |
| Fiche 23. Les missions de service public hospitalier .....                       | 120 |
| Fiche 24. Les alternatives à l'hospitalisation .....                             | 125 |
| Fiche 25. La mesure de l'activité hospitalière et le PMSI .....                  | 130 |
| Fiche 26. La loi de santé .....  | 135 |
| Fiche 27. Les réformes hospitalières .....                                       | 140 |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Chapitre 5. Le fonctionnement interne de l'hôpital</b> .....   | <b>145</b> |
| Fiche 28. Le groupement hospitalier de territoire .....   | 147        |
| Fiche 29. Le fonctionnement des établissements de santé<br>dans le cadre de la nouvelle gouvernance ..... | 152        |
| Fiche 30. Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens .....   | 160        |
| Fiche 31. Le projet d'établissement.....  | 165        |
| Fiche 32. L'organisation des urgences.....  | 168        |
| <b>Chapitre 6. Les personnels hospitaliers</b> .....  | <b>173</b> |
| Fiche 33. Les personnels médicaux .....   | 174        |
| Fiche 34. Les personnels hospitaliers non médicaux.....   | 179        |
| Fiche 35. La formation des professionnels .....   | 183        |
| <b>Chapitre 7. Le financement des établissements de santé</b> .....                                       | <b>189</b> |
| Fiche 36. Les dépenses hospitalières et les dépenses de santé.....  | 190        |
| Fiche 37. La maîtrise des dépenses de l'Assurance maladie.....  | 194        |
| Fiche 38. Le financement des établissements de santé et le cadre<br>budgétaire et comptable .....         | 201        |
| <b>3. L'hôpital dans le système de santé</b>  |            |
| <b>Chapitre 8. Vers une prise en charge globale</b> .....   | <b>209</b> |
| Fiche 39. Hôpital et santé publique .....   | 210        |
| Fiche 40. L'état de santé des Français.....   | 216        |
| Fiche 41. Les parcours, réseaux de santé et filières de soins .....                                       | 223        |
| Fiche 42. L'hôpital et les nouvelles technologies de l'information<br>et de la communication.....         | 229        |
| <b>Chapitre 9. La planification sanitaire</b> .....   | <b>235</b> |
| Fiche 43. La recomposition de l'offre hospitalière .....  | 236        |
| Fiche 44. Les outils de la planification sanitaire .....  | 241        |
| Fiche 45. Les composantes du projet régional de santé.....  | 245        |
| Fiche 46. Les modalités de coopération.....   | 249        |
| Fiche 47. Le régime des autorisations et les équipements lourds.....                                      | 254        |
| <b>Chapitre 10. Les autorités sanitaires</b> .....  | <b>260</b> |
| Fiche 48. L'organisation administrative sanitaire .....   | 261        |
| Fiche 49. Les agences régionales de santé .....   | 265        |
| Fiche 50. Les agences et opérateurs sanitaires nationaux.....   | 272        |
| <b>Liste des sigles</b> .....   | <b>282</b> |

# Préface

L'Hôpital a été à la V<sup>e</sup> République ce que l'École fut pour la III<sup>e</sup> : une ambition collective où s'incarnent des valeurs essentielles et s'affirme la marche du progrès des sociétés. Lieu de la modernité des soins, il a été alors pensé, voulu et organisé comme le pivot du système de santé.

Il le reste largement aujourd'hui : les efforts renouvelés pour sortir de l'« hospitalo-centrisme », le développement progressif des prises en charge ambulatoires, le lien plus étroit avec la médecine de ville, les débuts, certes encore embryonnaires, de la télé-médecine n'empêchent pas que l'hôpital garde toujours dans notre pays une place singulièrement plus importante que chez nos voisins. La croissance continue des passages aux urgences hospitalières suffit à l'attester.

Sans doute jouent pour une part importante dans cette prédominance hospitalière des difficultés persistantes dans l'organisation du système de santé : complémentarités insuffisantes des acteurs, disparités territoriales de l'offre de soins de ville, mécanismes financiers incitatifs à une dynamique d'activité, incapacité à construire des parcours de soins à hauteur des enjeux des évolutions épidémiologiques et démographiques... autant d'inefficiences qui pèsent d'un poids très lourd. Mais on se tromperait en n'attribuant qu'à ces motifs, en quelque sorte par défaut, l'attractivité de l'hôpital. D'autres raisons, positives, jouent puissamment en ce sens : l'hôpital est le lieu du progrès médical mis au service de tous. Bien loin des hospices de naguère, il ne se contente pas d'accueillir et de soigner, il guérit et sauve des vies là où auparavant aucun espoir n'était possible. Il est ainsi devenu par excellence un lieu de confiance.

Pour autant, l'hôpital reste méconnu. Certes les murs ont été abattus, les rues hospitalières structurent comme autant de passages avec l'extérieur ces cathédrales de verre que sont devenus les établissements, l'hôpital n'est plus une ville dans la ville, mais s'y est intégré tout en restant un repère urbain essentiel. En revanche, la technicité croissante des soins, la complexité sans cesse plus ramifiée de son organisation, la diversité des 140 métiers qui concourent à la prise en charge, la multiplication proliférante des textes qui le régissent brouillent sans cesse davantage la compréhension.

C'est là tout le très grand mérite de cet ouvrage dont cette nouvelle édition, la septième, dit assez le vrai succès qu'il a rencontré déjà. Se situer du point de vue de l'utilisateur pour apporter des réponses à ses questions, décrypter pour lui les mystères du monde hospitalier, ce n'est pas seulement faire œuvre de pédagogie en donnant des clés de compréhension, c'est contribuer à maintenir et à renforcer sa confiance dans une institution à nulle autre pareille, où chacun, un jour ou l'autre, sera conduit à entrer, pour lui-même ou pour l'un de ses proches.

Derrière son apparente modestie, cet ouvrage, remarquablement à jour des évolutions les plus récentes, offre ainsi une analyse particulièrement complète, fine et riche d'un hôpital qui ne laisse jamais de ce fait indifférent. Si chacune de ces 50 fiches peut se lire isolément, ces dernières se font en effet naturellement écho, organisées qu'elles sont en un séquençement très structuré — l'utilisateur et l'hôpital, l'organisation hospitalière, la place de l'hôpital dans le système de santé. En une langue simple et intelligible, sans jamais pour autant rien concéder à une vision réductrice de sujets d'une grande complexité, elles réussissent ainsi la gageure de rendre compte d'une réalité hospitalière appréhendée sous ses divers aspects de manière concrète, en conservant néanmoins la hauteur de vue indispensable. Les éléments de bibliographie qui figurent à la fin de chaque fiche pour amener le lecteur à approfondir la réflexion constituent à cet égard un apport précieux.

Il faut en savoir le plus grand gré aux auteurs, dont les profils et les expériences complémentaires se sont combinés harmonieusement pour faire converger si remarquablement les approches de la santé publique, du droit, de la protection sociale et des finances publiques pour interroger non seulement l'organisation, mais la place et le rôle l'hôpital aujourd'hui.

Une présentation méthodique, une information précise et actualisée, un remarquable esprit de pédagogie, des conclusions exprimées avec netteté, autant de qualités qui, conjuguées avec un style alerte, rendent cet ouvrage aisé à lire.

On se tromperait ainsi du tout au tout à n'y voir qu'un vade-mecum pour l'utilisateur, le praticien ou l'étudiant. Il s'agit en réalité, sous un format réduit, d'une synthèse magistrale des enjeux, des évolutions et des problématiques auxquels le monde hospitalier est aujourd'hui confronté et qui le mettent sous si forte tension.

Antoine Durrleman  
*Président de chambre à la Cour des comptes,  
Membre de l'Académie nationale de médecine,  
Ancien directeur général de l'Assistance publique-  
Hôpitaux de Paris*

## Chapitre 1

# L'usager de l'hôpital et ses droits

En quelques années, les rapports entre l'institution hospitalière et ses patients ont considérablement évolué. La **crise de confiance** de la population envers les responsables de la santé publique, conséquence des drames récents, la **désacralisation progressive du personnel médical** ainsi que la volonté des pouvoirs publics de développer la démocratie sanitaire sont parmi les raisons principales de cette évolution.

Peu à peu, l'usager du système hospitalier se considère comme **client**. Conscient de ses droits, il abandonne son ancien statut de patient qui subit des soins.

Dans ce contexte favorable à l'affirmation des droits pour l'usager du système de santé, la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé poursuit la mise en œuvre d'une démocratie sanitaire, en lui donnant de nouvelles bases qui reconnaissent de nouveaux droits pour les patients, et suggèrent de modifier certaines pratiques professionnelles. Cette évolution est confirmée par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

À cet égard, **la charte de la personne hospitalisée** (➡ voir fiche 1) est le document de base qui synthétise ses principaux droits. Le premier, essentiel et qui doit être garanti à tous, concerne l'accès aux soins (➡ voir fiche 8) dans un environnement global (➡ voir fiche 3).

Depuis longtemps inscrit dans la liste des droits fondamentaux des patients, le **consentement aux soins** (➡ voir fiche 2) trouve une nouvelle affirmation et sa justification dans le principe du respect de l'intégrité physique de la personne inscrit dans le code civil par les lois de bioéthique de 1994 modifiées en 2004, puis en 2011. Mais le préalable au consentement, c'est **l'information** (➡ voir fiche 4) qui donne aux patients la liberté d'accepter des soins ou de les refuser. L'évolution jurisprudentielle récente en la matière est particulièrement importante.

Élément essentiel de la relation entre le malade hospitalisé et la structure de soins, le **secret professionnel** (➡ voir fiche 7) s'impose à tous les professionnels de santé et garantit le respect de la vie privée de chacun.

Des formations spécifiques sur ce thème et une vigilance constante semblent nécessaires pour rappeler à chaque acteur hospitalier ses obligations.

Par ailleurs, l'évolution des mentalités ou des techniques a fait émerger de nouveaux droits : la **lutte contre la douleur** (➡ voir fiche 5) et les soins palliatifs (➡ voir fiche 6) pour les personnes en fin de vie.

Les pouvoirs publics ont pris la dimension du développement de la notion de droits des patients. Ainsi, depuis plusieurs années, on note une évolution importante dans la prise en compte des **droits de l'usager** non seulement dans les textes législatifs ou réglementaires, mais également dans le fonctionnement des institutions de santé.

La loi « Hôpital, patients, santé et territoires » (HPST) du 21 juillet 2009 constitue à cet égard un nouveau jalon pour le développement de la place de l'usager dans les institutions de santé.

Par des actions de formation et d'interrogation des pratiques professionnelles, les établissements de santé s'efforcent en effet d'adapter leur fonctionnement aux attentes des patients et de leurs familles.

Pour autant, il semble également essentiel de rappeler que les patients ont également des **responsabilités** comme celle bien légitime de respect envers les professionnels qui sont à leur service.

Le **principe de laïcité** dans les établissements de santé, principe républicain et constitutionnel, doit figurer également comme une exigence pour les patients comme pour les professionnels. La charte de la laïcité dans les services publics (avril 2007) constituera à cet égard un repère pour les professionnels hospitaliers, mais aussi pour les usagers du système de santé.