

Commission spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers (CSDU)

16 janvier 2025

Motion de la CSDU sur l'accueil des usagers dans les services d'urgence de la région Occitanie

Face à la situation de forte tension liée à l'afflux important de patients dans les établissements de santé, en raison notamment des pathologies hivernales, la CSDU appelle les Commissions Des Usagers (CDU) et les Conseils Territoriaux de Santé (CTS) à se mobiliser et à faire remonter auprès de l'ARS (via l'adresse de messagerie dédiée : ars-oc-dpr-sunp@ars.sante.fr) **toutes les situations de refus d'usagers à l'accueil des urgences** afin que des mesures correctives puissent être mises en place avec les établissements.

En effet, l'Agence Régionale de Santé Occitanie a mis en place une mission d'accompagnement des services d'urgences des établissements de santé en tension, afin de veiller à ce que tous les patients soient pris en charge et accueillis par un service d'urgence, quel que soit leur âge ou leur pathologie.

La CSDU rappelle que la Commission Des Usagers des établissements de santé est un levier et un relai d'information essentiel entre le patient, l'établissement et l'ARS. **Les CDU sont le principal outil de démocratie en santé au sein des établissements et il est nécessaire qu'elles informent l'ARS de toutes situations de refus d'accueil dans un service d'urgences** afin qu'un accompagnement puisse être mis en place. Il s'agit d'une démarche pédagogique visant à éviter la répétition de ces situations, et à améliorer la qualité et les pratiques, sans chercher à sanctionner les établissements.

La CSDU alerte en particulier les CDU **sur l'accueil aux urgences des personnes en situation de handicap**. Un patient en situation de handicap admis dans un service d'urgences arrive aujourd'hui dans un milieu qu'on pourrait qualifier d'hostile.

La CSDU, consciente des contraintes rencontrées par les professionnels de santé et des tensions actuelles, reste ouverte à un échange avec les différents acteurs du système de soins afin de mener ensemble une réflexion sur une meilleure organisation et un meilleur accès aux soins des personnes en situation de handicap.

L'attention portée aux signalements des usagers des urgences contribuera à renforcer la confiance dans le système de santé et à garantir un accueil digne et efficace pour tous.