

Sorties retardées ou empêchées par la non-coopération des familles

Retour d'Expérience sur la Pitié-Salpêtrière

groupe Premier aval des Urgences

Lundi 20 février 2017



Présentation de la problématique

- Sortie retardée ou empêchée par la non coopération de la famille/patient /tuteur/tiers
- Le patient est orienté en SSR
- Le patient retourne au domicile/lieu de vie
- Problématiques médico-sociales « obstacles à l'orientation » le contexte familial difficile » représente 31% (étude un jour donné patients complexes du 6/10/2016)
- 7% des prescriptions de SSR annulées dans le département de médecine « refus ou annulation par le patient ou sa famille »
- Le plus souvent ce sont des patients en perte d'autonomie à l'issue de

2

l'hospitalisation



Les conditions préalables

- La famille et le patient ont été informés au préalable des conditions du séjour (pochette d'accueil, livret d'accueil)

- Un projet de sortie a été défini et arrêté par le médecin:
 - ▶ RAD :
 - *Le patient a un domicile/RAD*
 - *Les aides sont en place/sont financées ou en cours*
 - *Les intervenants extérieurs sont prêts à prendre le relais (HAD, prestataires extérieurs)*

 - ▶ Pour une sortie en SSR :
 - *L'établissement répond à une prescription médicale (besoins du patient)*
 - *Pour des conjoints âgés, l'établissement leur est accessible*

Les conditions préalables

■ La date de sortie a été fixée

- ▶ Les informations ont été communiquées par le médecin à la famille/patient en consultation et/ou par écrit
- ▶ Ces informations ont été tracées dans le dossier médical

Identification des points de blocage

- **Non acceptation du changement d'état du patient et espoir d'une amélioration avant sortie et RAD**
 - ▶ Peur du retour du patient au domicile (conjoint âgé)
 - ▶ Le patient n'a plus sa place dans le couple, dans la famille au propre et au figuré
 - ▶ Situation d'enfant et de tiers qui se sont installés chez le patient et perçoivent ses revenus
- **Refus financier des enfants de participer au paiement d'un lieu de vie ou des aides à domicile (aide sociale, obligation alimentaire)**
- **Pour les orientations en SSR : l'établissement indiqué est hors de Paris et /ou éloigné du lieu du domicile des proches**

Les Recours possibles

■ La législation : la DAJ, règlement intérieur, se référer à la loi

- ▶ La sortie est prononcée (plus de raisons médicales au séjour)
- ▶ statut et droits du patient, le domicile est aussi celui du patient
- ▶ Le dé conventionnement
- ▶ Droits et obligations des ascendants et descendants, l'obligation alimentaire

■ La négociation :

- ▶ Financement d'un transport (retour au pays)
- ▶ Financement d'une chambre d'hôtel
- ▶ Mise en place d'une visite d'établissement

Les personnes ressource

- il est important d'informer au plus vite la Direction de la situation
- Les médiateurs médicaux et non médicaux
- Les RU
- Le/la CRUA
- Le Service Social Hospitalier
- La Direction des Finances
- Le juge des tutelles qui peut fixer le lieu de vie du patient

Documents, textes

■ Note d'information :

- ▶ « Information systématique et obligatoire de tous les patients ou leur famille »

■ Courrier signé du médecin précisant la date de sortie et les modalités

- ▶ Accompagné de la plaquette sur l'obligation alimentaire
- ▶ Envoyé en A/R et copie mise dans le dossier du patient

■ Courrier de la Direction des finances « information sur la facturation relative à la requalification du séjour hospitalier »

- ▶ Envoyé en A/R

■ Courrier à la CPAM sur la requalification du séjour hospitalier

- ▶ Envoyé en A/R