

Santé

# Le porte-parole des patients en quête de visibilité

Pierre Virtel est le représentant des usagers des établissements hospitaliers du Sud Alsace depuis 2002. Il s'implique dans les commissions et fait valoir les droits des patients. Aujourd'hui, il s'étonne que ce rôle soit si mal relayé, jusqu'aux principaux intéressés.

Le nom et les coordonnées de Pierre Virtel, représentant des usagers, figurent dans le livret d'accueil du patient qui est remis à chaque hospitalisation. C'est le cas dans tous les établissements du sud du Haut-Rhin : le Groupe hospitalier de la région de Mulhouse et Sud Alsace (GHRMSA) et celui de l'Ugecam (14 sites à eux deux), l'Hospitalisation à domicile (HAD), le centre hospitalier de Pfstatt, les hôpitaux intercommunaux de Soultz-Isenheim et Ensisheim-Neuf-Brisach, les cliniques du Diacanat et le Pôle de gérontologie Saint-Damien à Mulhouse.

## Deux fois par an, il goûte les repas

Et pourtant, Pierre Virtel reste peu sollicité directement par ceux dont il est le porte-parole. Il le regrette. « Le représentant des usagers est méconnu du grand public, des personnels de santé et même des médecins. On peut pourtant nous contacter à tout moment. Je



Pierre Virtel : « On peut nous contacter à tout moment. » Photo Roméo Boetzlé

suis malade cardiaque et diabétique, j'essaie de renseigner au mieux les personnes. »

Pierre Virtel, 79 ans, distingue « les plaintes graves », assez rares, des simples réclamations. Les patients ont souvent des doléances concernant l'hôtellerie, la télévision qui ne fonctionne pas ou les menus qui ne sont pas au top. Là, il ne peut pas faire grand-chose, si ce n'est « deux fois par an, goûter les repas ». Il lui arrive aussi de faire le tour des services, avec cet avantage de ne pas porter la blouse blanche, ce qui rend le contact plus facile. « Le plus souvent, les personnes qui émettent des remarques désobligeantes ont rencontré des difficultés durant leur hospitalisation. »

C'est par exemple le fils d'une malade qui demande pourquoi l'intervention de sa maman a été annulée à trois reprises et qui n'obtient pas de réponse de la direction. Le représentant des usagers prend alors la décision de faire l'interface. Il a rencontré également un proche de malade qui se montrait agressif envers les soignants et qui a été écarté des visites. « Aujourd'hui, on parle des droits des usagers, mais ces usagers ont aussi des devoirs. »

Mandaté par l'association Alsace-Cardio, dont il est le vice-

président, Pierre Virtel, a été confirmé dans ce rôle par le préfet. Il siège depuis 2002 dans les instances de chaque établissement hospitalier, à commencer par la commission des usagers (CDU), chaque trimestre, le conseil de surveillance (CS) ou, encore, au moment des réunions de certification.

« **Maintenant, on est vraiment écouté** »

« Pour bien remplir notre rôle et défendre les usagers, on a besoin de bien connaître le fonctionnement d'un établissement. Au départ, on était reçu comme un chien dans un jeu de quilles, maintenant on est vraiment écouté. » Il a constaté au fil des années que bien des malades, surtout âgés, ne remplissent pas le questionnaire de sortie de l'hôpital car ils savent qu'ils vont sans doute revenir et qu'ils ne voudraient pas être mal reçus.

Pour autant, dit-il, les patients du Sud Alsace sont plutôt bien lotis. « On y est très bien soigné. On a la chance d'avoir des établissements publics et privés reconnus et appréciés. Par rapport à d'autres régions, on ne manque pas trop encore de médecins. »

## ● Karine Dautel

Contact : Pierre Virtel, représentant des usagers dans le Sud-Alsace, 06 48 61 31 77 ; pvirtel.alsacecardio2@gmail.com

Santé

# Le porte-parole des patients en quête de visibilité

Pierre Virtel est le représentant des usagers des établissements hospitaliers du Sud Alsace depuis 2002. Il s'implique dans les commissions et fait valoir les droits des patients. Aujourd'hui, il s'étonne que ce rôle soit si mal relayé, jusqu'aux principaux intéressés.

Le nom et les coordonnées de Pierre Virtel, représentant des usagers, figurent dans le livret d'accueil du patient qui est remis à chaque hospitalisation. C'est le cas dans tous les établissements du sud du Haut-Rhin : le Groupe hospitalier de la région de Mulhouse et Sud Alsace (GHRMSA) et celui de l'Ugecam (14 sites à eux deux), l'Hospitalisation à domicile (HAD), le centre hospitalier de Pfattatt, les hôpitaux intercommunaux de Soultz-Isenheim et Ensisheim-Neuf-Brisach, les cliniques du Diacolat et le Pôle de gérontologie Saint-Damien à Mulhouse.

## Deux fois par an, il goûte les repas

Et pourtant, Pierre Virtel reste peu sollicité directement par ceux dont il est le porte-parole. Il le regrette. « Le représentant des usagers est méconnu du grand public, des personnels de santé et même des médecins. On peut pourtant nous contacter à tout moment. Je



Pierre Virtel : « On peut nous contacter à tout moment. » Photo Roméo Boetzelé

suis malade cardiaque et diabétique, j'essaie de renseigner au mieux les personnes. »

Pierre Virtel, 79 ans, distingue « les plaintes graves », assez rares, des simples réclamations. Les patients ont souvent des doléances concernant l'hôtellerie, la télévision qui ne fonctionne pas ou les menus qui ne sont pas au top. Là, il ne peut pas faire grand-chose, si ce n'est « deux fois par an, goûter les repas ». Il lui arrive aussi de faire le tour des services, avec cet avantage de ne pas porter la blouse blanche, ce qui rend le contact plus facile. « Le plus souvent, les personnes qui émettent des remarques désobligeantes ont rencontré des difficultés durant leur hospitalisation. »

C'est par exemple le fils d'une malade qui demande pourquoi l'intervention de sa maman a été annulée à trois reprises et qui n'obtient pas de réponse de la direction. Le représentant des usagers prend alors la décision de faire l'interface. Il a rencontré également un proche de malade qui se montrait agressif envers les soignants et qui a été écarté des visites. « Aujourd'hui, on parle des droits des usagers, mais ces usagers ont aussi des devoirs. »

Mandaté par l'association Alsace-Cardio, dont il est le vice-

président, Pierre Virtel, a été confirmé dans ce rôle par le préfet. Il siège depuis 2002 dans les instances de chaque établissement hospitalier, à commencer par la commission des usagers (CDU), chaque trimestre, le conseil de surveillance (CS) ou, encore, au moment des réunions de certification.

## « Maintenant, on est vraiment écouté »

« Pour bien remplir notre rôle et défendre les usagers, on a besoin de bien connaître le fonctionnement d'un établissement. Au départ, on était reçu comme un chien dans un jeu de quilles, maintenant on est vraiment écouté. » Il a constaté au fil des années que bien des malades, surtout âgés, ne remplissent pas le questionnaire de sortie de l'hôpital car ils savent qu'ils vont sans doute revenir et qu'ils ne voudraient pas être mal reçus.

Pour autant, dit-il, les patients du Sud Alsace sont plutôt bien lotis. « On y est très bien soigné. On a la chance d'avoir des établissements publics et privés reconnus et appréciés. Par rapport à d'autres régions, on ne manque pas trop encore de médecins. »

### ● Karine Dautel

Contact : Pierre Virtel, représentant des usagers dans le Sud-Alsace, 06 48 61 31 77 ; pvirtel.alsacecardio2@gmail.com