

CENTRE HOSPITALIER DE MILLAU
265 boulevard Achille Souques
12100 Millau
www.ch-millau.fr

***COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES
USAGERS ET DE LA QUALITE
DE LA PRISE EN CHARGE***



RAPPORT D'ACTIVITE 2011

INTRODUCTION

1) Les missions de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge :

- elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches
- elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches

Comment exerce-t-elle ses missions ?

- Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions lors de la transmission des questionnaires de sortie, des courriers des patients, résidents, familles et des enquêtes de satisfaction de la Direction.
- A partir de ces informations, elle :
 - procède à une appréciation des pratiques de l'établissement ;
 - recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée et évalue l'impact de leur mise en œuvre ;
 - formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels.
- Elle établit un rapport annuel rendant compte de ses analyses et propositions.

2) La composition de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

- Président : Monsieur Aurélien CHABERT
- Représentantes des Usagers : Madame BONNEFOUS et Monsieur PONS
- Médecin médiateur et son suppléant : Monsieur le Docteur ZUIN et Madame le Docteur CARNUS
- Médiateur non médecin et son suppléant : Madame EL JAZA et Madame CAZES
- Représentant de la Commission des Soins : Madame MORADELL

- Représentant du Comité Technique d'Etablissement : Madame MORA
- Membre de droit : Monsieur le Docteur BRIAND, Président de la CME

Chap. 1 – FONCTION DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

1) REUNIONS DE LA COMMISSION en 2011

Les réunions prennent en compte :

- l'examen des plaintes et des réclamations
- les comptes-rendus des rencontres avec les médiateurs (médecin et non médecin), représentants des usagers et directeurs
- la présentation des axes d'amélioration de la qualité de la prise en charge
- les résultats des questionnaires de sorties
- les demandes de dossiers médicaux
- les informations diverses relatives aux relations avec les usagers

La CRUQPC s'est réunie 4 fois en 2011, à savoir :

- le 18 mai
- le 6 juillet
- le 28 septembre
- le 14 décembre

Le secrétariat de la CRUQPC est assuré par le Directeur Adjoint chargé de la Clientèle et le secrétariat de direction.

2) RENCONTRES AVEC LES PERSONNES HABILITEES.

Pour mémoire, en 2010 il y a eu 27 courriers de plaintes et de réclamations recensés.

En 2011, il y en a eu 28.

A chaque réclamation, un courrier de réponse est envoyé dans lequel est proposée une rencontre, soit avec le médecin médiateur, soit avec le médiateur non médecin soit avec un des deux représentants des usagers.

Une enquête est menée au sein du service et auprès des personnes concernées (médecins-cadres-soignants-agents administratifs), et une réponse est faite au plaignant au vue des éléments recueillis.

Sur ces réclamations,

- toutes ont fait l'objet d'une enquête interne
- 2 ont fait l'objet d'une rencontre avec le Médecin médiateur le Dr ZUIN (500 et 514).
- 6 ont fait l'objet d'une rencontre avec la direction (497-500-503-513-520-526)
- 4 ont fait l'objet d'ouverture de dossier auprès de l'assureur de l'établissement (509-518-524-526)

3) INFORMATION DES USAGERS SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA CRUQPC

Lieux d'affichage des coordonnées de la CRUQPC : site internet - hall d'entrée – bureau des admissions - consultations externes – laboratoire – radiologie – maternité – urgences - médecine gastro et médecine interne – chirurgie viscérale et orthopédique – chirurgie ambulatoire – SSR – EHPAD – Long Séjour.

4) INFORMATION DE L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS DE SANTE ET DES PERSONNELS DE L'ETABLISSEMENT

Les résultats des questionnaires de satisfaction sont diffusés par le service Qualité à l'ensemble des chefs de service et cadres de santé.

Les indicateurs de courriers de satisfaction et de réclamation figurent dans les tableaux de bords quadrimestriels diffusés aux trinômes de pôles, aux chefs de service et aux cadres de santé.

5) COORDINATION AVEC LES AUTRES INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT

Certains membres de la CRUQPC participent aux instances suivantes :

- Commission Médicale d'Etablissement
- Conseil de Surveillance
- COPIL Qualité
- Groupe de travail « Communication et Information des Droits du Patients »

Chap. 2 - APPRECIATION DES PRATIQUES A PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION

1) LES SOURCES D'INFORMATION ISSUES DE L'EXPRESSION DES USAGERS.

- les questionnaires de satisfactions
- les courriers de plaintes ou de réclamations envoyés à la Direction
- les courriers de satisfactions ou de remerciements envoyés dans les services
- les fiches d'évènements indésirables

2) ETAT DES DOSSIERS POUR L'ANNEE 2011

TYPE D'INCIDENT	NOMBRE
Problème vis-à-vis du diagnostic, de l'acte médical, de la prise en charge médicale	12
Prestations hôtelières	2
Organisation des services (annulation d'intervention, sortie des malades, envoi de résultats, prise de rendez-vous, longue attente malgré RV)	7
Manque de disponibilités du personnel, problème de comportement de médecins	11
Plainte concernant le transfert de patients	1
Prise en charge diététique	2
Organisation ville / hôpital	1
Soins prodigués par IDE	1

3) RECLAMATIONS PAR SERVICE POUR L'ANNEE 2011

LIEU	NOMBRE DE RECLAMATIONS
URGENCES	9
MEDECINE A	3
MEDECINE B	2
RADIOLOGIE	3
CONSULTATIONS EXTERNES	1
CHIRURGIE ORTHO	5
CHIRURGIE VISCERALE	4
MATERNITE	1
ANESTHESIE - REA	1
AYROLLE	1
SSR ST-COME	1
SAINTE-ANNE	1
DIETETICIENNE	2

5) TEMOIGNAGES DE SATISFACTION

En 2010, 55 témoignages de satisfactions ont été adressés à la direction.

En 2011, 48 témoignages de satisfactions ont été adressés à la direction.

6) DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX POUR L'ANNEE 2011

En 2010 il a été recensé 90 demandes de dossiers médicaux.

Pour l'année 2011, 109 demandes de dossiers médicaux ont été reçues et traitées par le Médecin DIM, l'archiviste et le secrétariat de direction.

7) QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Résultats et analyse globale des enquêtes de satisfaction des usagers de l'établissement sur l'année 2011

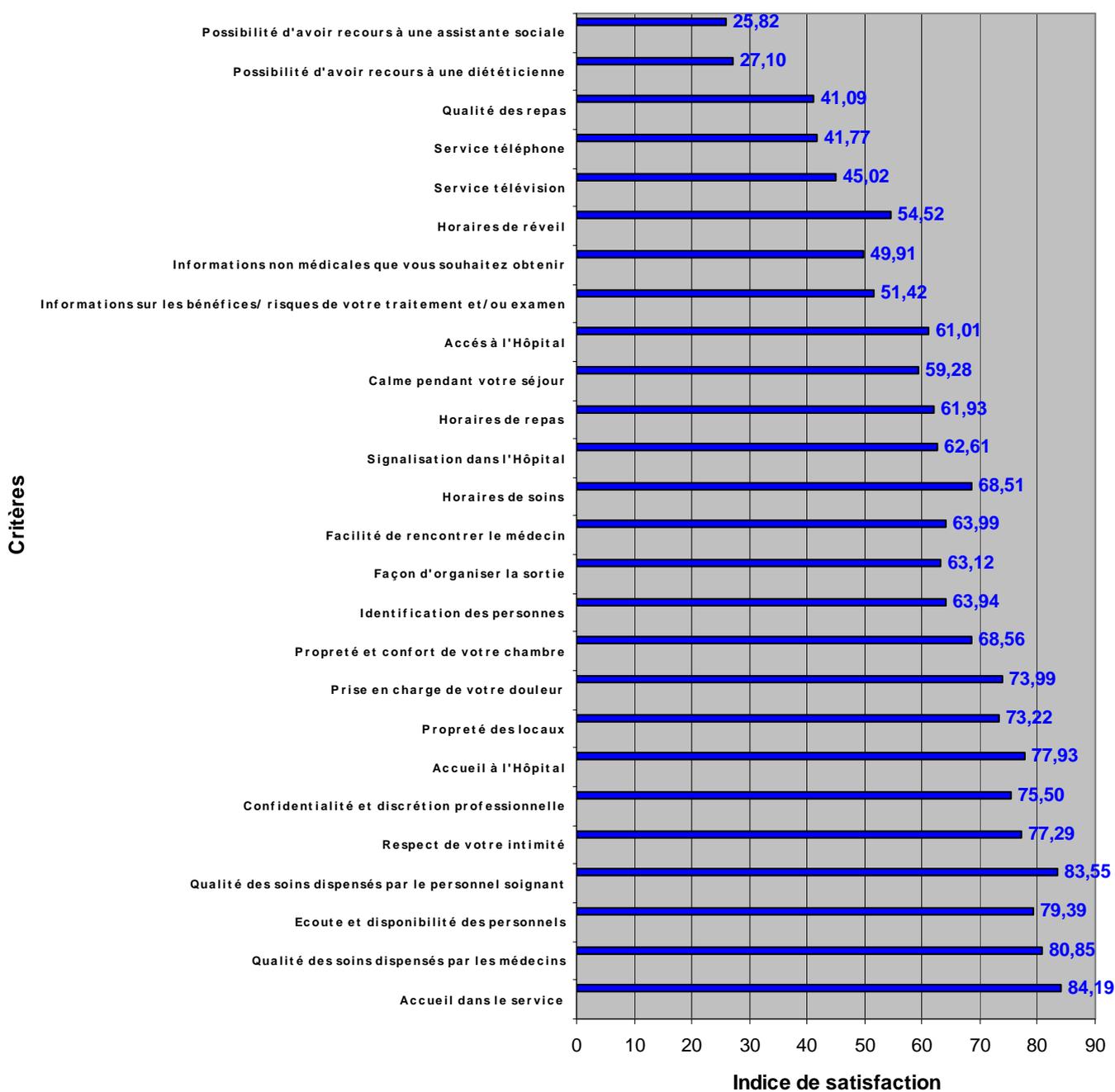
a) Tableaux et graphique

	Nombre de réponses	Nombre de séjours	Taux de réponse
Usagers Hospitalisés C.H.	1094	7475	14.64 %
Note globale C.H.	8,85/10		

Critères questionnaire satisfaction	Indices	% de non exprimé	Classement
Accès à l'Hôpital	61,01	7%	17
Signalisation dans l'Hôpital	62,61	9%	15
Accueil à l'Hôpital	77,93	5%	5
Accueil dans le service	84,19	5%	1
Identification des personnes	63,94	10%	13
Respect de votre intimité	77,29	6%	6
Qualité des soins dispensés par les médecins	80,85	6%	3
Qualité des soins dispensés par le personnel soignant	83,55	6%	2
Informations non médicales que vous souhaitez obtenir	49,91	22%	21
Informations sur les bénéfices/ risques de votre traitement et/ou examen	51,42	22%	20
Facilité de rencontrer le médecin	63,99	9%	12
Prise en charge de votre douleur	73,99	9%	8
Confidentialité et discrétion professionnelle	75,50	10%	7
Ecoute et disponibilité des personnels	79,39	7%	4
Propreté des locaux	73,22	6%	9
Possibilité d'avoir recours à une assistante sociale	25,82	27%	26
Possibilité d'avoir recours à une diététicienne	27,10	27%	25
Horaires de réveil	54,52	9%	19
Horaires de soins	68,51	7%	11
Horaires de repas	61,93	6%	16
Qualité des repas	41,09	10%	24
Calme pendant votre séjour	59,28	9%	18
Propreté et confort de votre chambre	68,56	7%	10
Service téléphone	41,77	15%	23
Service télévision	45,02	14%	22
Façon d'organiser la sortie	63,12	20%	14

Livret d'accueil remis	OUI	NON	Non exprimé
	69%	12%	19%
Délais d'attente acceptables	67%	6%	27%

Résultats des enquêtes de satisfaction 2011



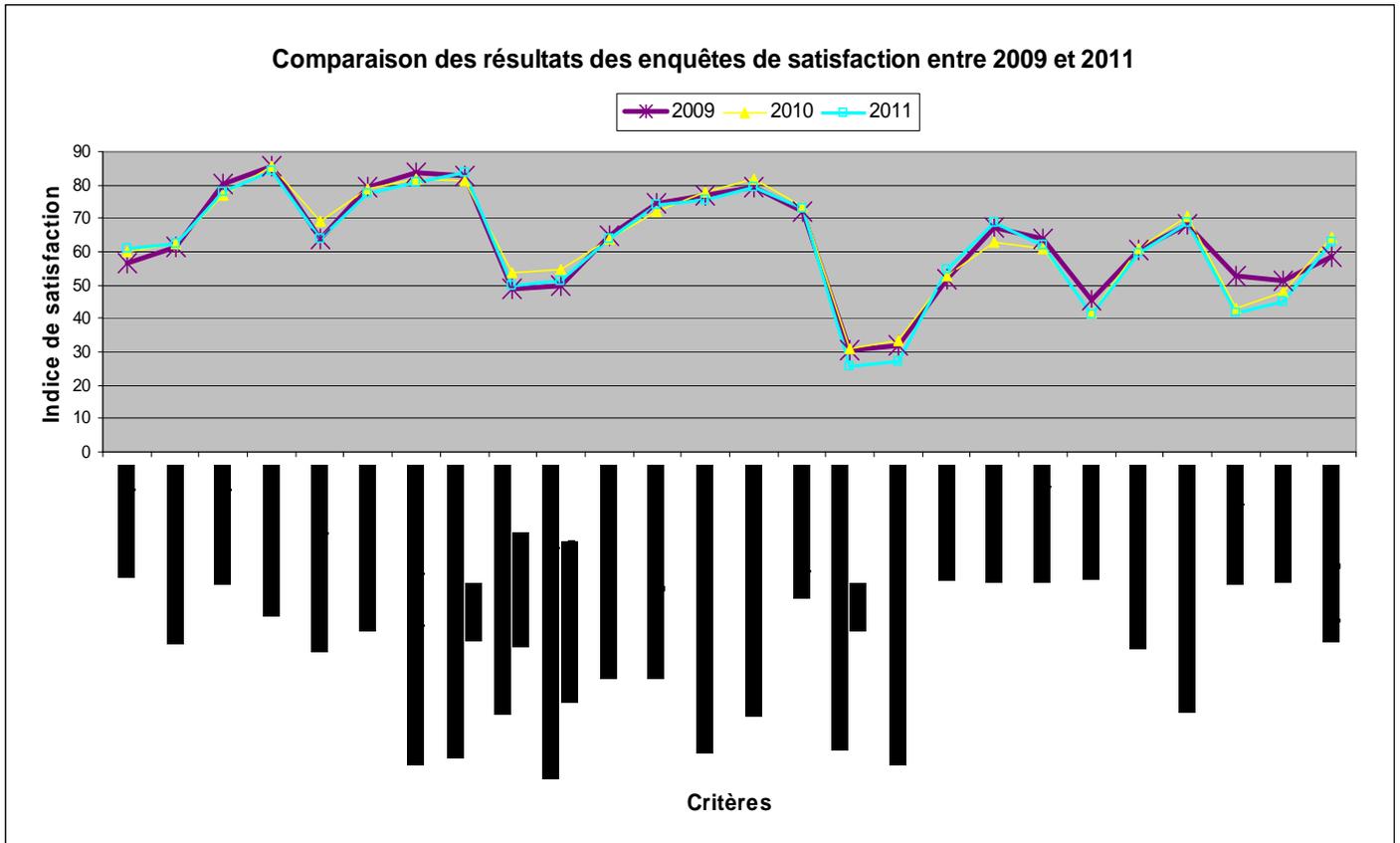
b) Analyse globale des questionnaires de satisfaction de l'établissement

Points forts 😊	Points à améliorer 😞
<ul style="list-style-type: none"> - Accueil dans le service - Qualité des soins délivrés par le personnel soignant - Qualité des soins délivrés par les médecins - Ecoute et disponibilité des personnels - Accueil à l'hôpital 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité d'avoir recours à une assistante sociale - Possibilité d'avoir recours à une diététicienne - Qualité des repas - Service téléphone - Service télévision

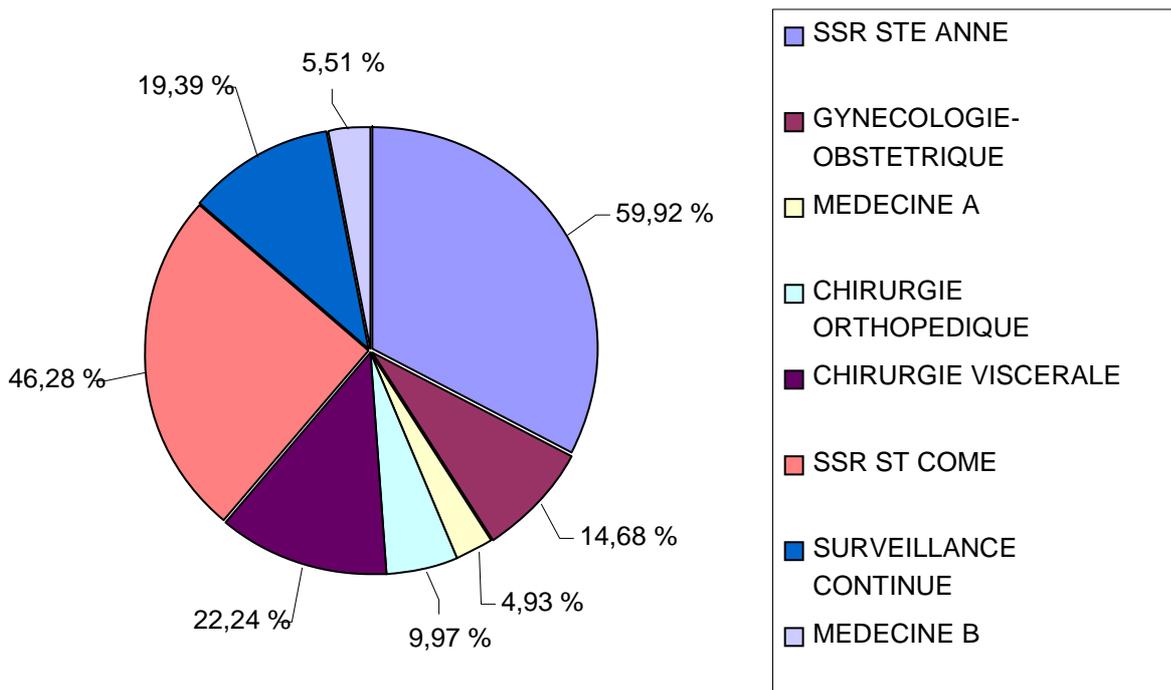
c) Synthèse des principales suggestions et commentaires formulés par les patients

Suggestions d'amélioration émises par les usagers	Commentaires de satisfaction
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité des repas - Télévision et téléphone - Chambres et douches individuelles - Places de parking - Isolation des fenêtres - Réveil et souper trop tôt. - Réfection des chambres et changement du mobilier (fauteuil et adaptable). - Trop de bruit dans les couloirs la nuit - Revoir le service de kinésithérapie 	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel accueillant et compétent - Qualité des soins.

d) Comparatif des résultats des enquêtes de satisfaction des usagers entre 2009 et 2011



TAUX DE REPONSE PAR SERVICE



Chap. 3 – LES RECOMMANDATIONS DE LA CRUQPC

La CRUQPC a formulé 2 recommandations en 2011 :

- Le Responsable de l'unité des Urgences doit sensibiliser le personnel médical et paramédical sur la confidentialité à respecter dans la prise en charge des patients. Il est invité à trouver une solution pour l'améliorer en particulier lorsque les patients informent le personnel paramédical du motif de leur présence.
- Le Responsable de l'Unité des Urgences doit sensibiliser le personnel médical et paramédical sur l'importance de la communication dans sa relation avec les patients et leur famille.

Le Président

Aurélien CHABERT