

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 2012

Textes de références :

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge.

Loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique.

Décret du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.

(Textes codifiés aux articles L 1112-3 et R 1112-70 à R 1112-94 du code de la santé publique)

Avant Propos :

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) élabore chaque année un rapport annuel sur la politique menée par l'hôpital dans le domaine du respect des droits et de la qualité de la prise en charge des patients.

Aux termes de ce rapport, la CRUQPC rend compte de ses analyses et de ses propositions. Ce rapport ne comporte que des données anonymes. Il est transmis pour consultation aux instances du Centre Hospitalier de Millau.

A l'issue de cette consultation, le rapport de la CRUQPC est communiqué à l'Agence Régionale de Santé Midi-Pyrénées.

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 ?

- La CRUQPC dispose d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités d'organisation et de fonctionnement
- 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

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
- Des invités permanents : directeur de l'établissement, directeur de la qualité et de la gestion des risques, ingénieur qualité, cadre supérieur de santé.

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

1) REUNIONS DE LA COMMISSION en 2012

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 2012, à savoir :

- le 21 mars
- le 13 juin
- le 3 octobre
- le 12 décembre

Il convient de souligner la présence soutenue des représentants des usagers à ces réunions.

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.

21 réclamations ont été exprimées en 2012 soit une diminution sensible par rapport à l'an passé (28 en 2011). Il convient de rapporter ce chiffre au nombre d'admissions réalisées au titre de l'année 2012, soit : 10 143 admissions ainsi qu'au nombre de consultations réalisées, soit : 23 686.

Une analyse des réclamations quantitative et qualitative est systématiquement effectuée lors des réunions de la CRUQPC. Les informations collectées permettent de faire parfois des recommandations afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge du patient.

Il est rappelé que la gestion des réclamations s'effectue à partir d'une procédure qualité du Centre Hospitalier.

Quels sont les moyens pour les patients de faire connaître leurs réclamations ? :

- Envoi d'un courrier de réclamation
- Entretien direct ou téléphonique avec le Directeur chargé des relations avec les usagers
- Mail à destination de la direction du Centre Hospitalier de Millau (s.direction@ch-millau.fr)

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
- Le Docteur ZUIN, Médecin médiateur, a rencontré 3 personnes.
- 4 ont fait l'objet d'une rencontre avec la direction
- 3 ont fait l'objet d'ouverture de dossier auprès de l'assureur de l'établissement

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 responsables d'unité, des chefs de pôle et des 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 responsables d'unité 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
- CLIN
- CLUD
- Groupe de travail « Communication et Information des Droits du Patients »

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 2012

TYPE D'INCIDENT	Nombre pour 2011	Nombre pour 2012
Problème vis-à-vis du diagnostic, de l'acte médical, de la prise en charge médicale	12	9
Prestations hôtelières	2	4
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	6
Plainte concernant le transfert de patients	1	
Prise en charge diététique	2	
Organisation ville / hôpital	1	
Soins prodigués par IDE	1	1
Perte de d'objet / demande de remboursement		3

3) RECLAMATIONS PAR SERVICE POUR L'ANNEE 2012

LIEU	NOMBRE DE RECLAMATIONS 2011	NOMBRE DE RECLAMATIONS 2012
URGENCES	9	3
MEDECINE A	3	1
MEDECINE B	2	4

RADIOLOGIE	3	2
CONSULTATIONS EXTERNES	1	1
CHIRURGIE ORTHO	5	2
CHIRURGIE VISCERALE	4	
MATERNITE	1	3
ANESTHESIE - REA	1	
AYROLLE	1	1
BLOC OPERATOIRE		1
AMBULATOIRE		2
SSR ST-COME	1	
SAINT-MICHEL		1
SAINTE-ANNE	1	
DIETETICIENNE	2	

4) AVANCEMENT DES CONTENTIEUX

- ❖ Un dossier clos après rejet de la demande d'indemnisation par la Cour administrative d'appel de Bordeaux.
- ❖ Deux dossiers clos après rejet de la demande d'indemnisation par la CRCI.
- ❖ Deux dossiers en cours de pourparlers transactionnels sur demande de la CRCI.
- ❖ Trois demandes d'indemnisation en cours auprès de la CRCI

5) TEMOIGNAGES DE SATISFACTION

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

En 2012, 70 témoignages de satisfactions ont été adressés à la direction.

6) DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX POUR L'ANNEE 2012

En 2011 il a été recensé 109 demandes de dossiers médicaux.

Pour l'année 2012, 130 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 2012

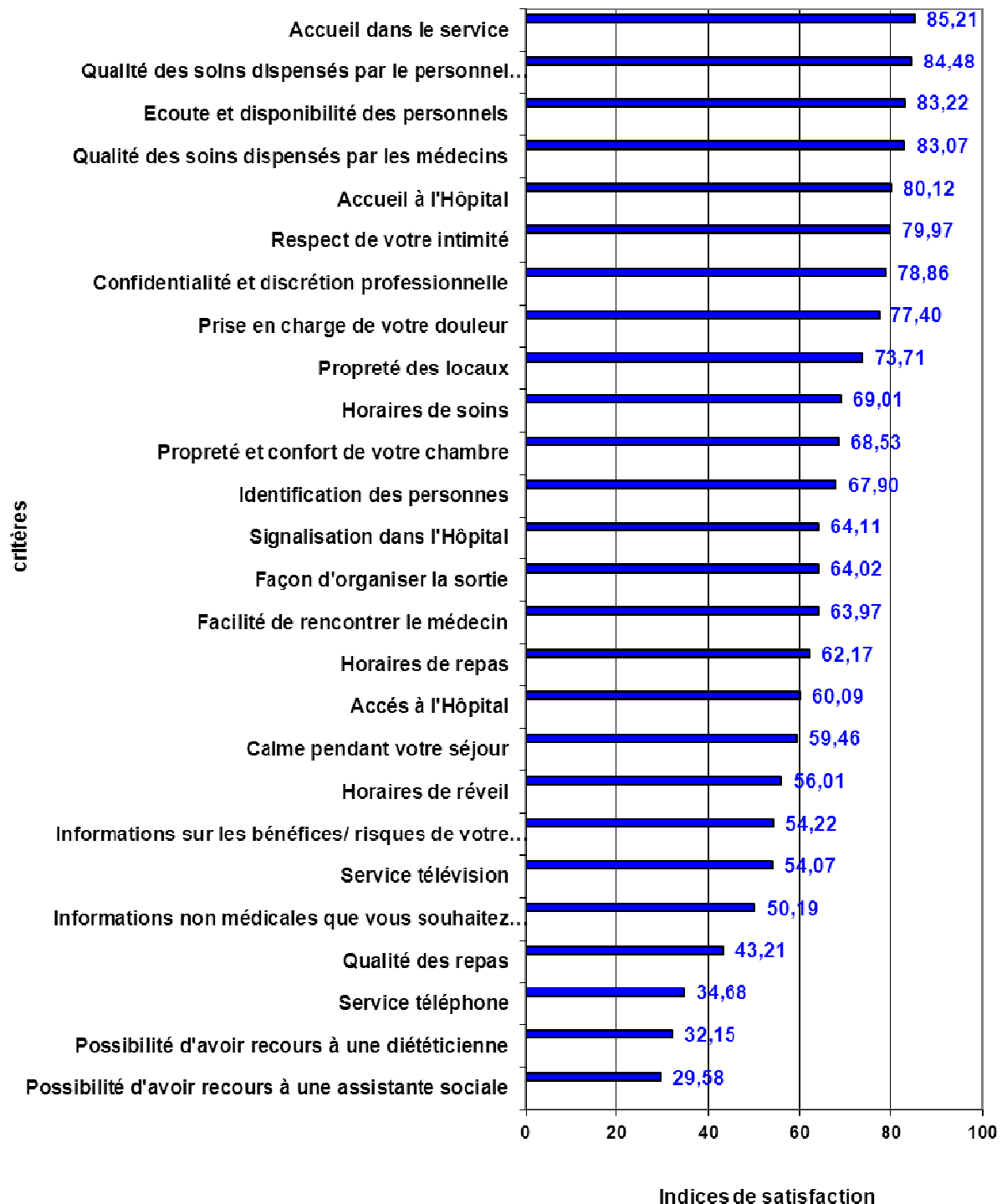
a) Tableaux et graphique

	Nombre de réponses	Nombre de séjours	Taux de réponse
Usagers Hospitalisés C.H.	1031	7445	13,85 %
Note globale C.H.	8,89/10		

Critères questionnaire satisfaction	Indices	% de non exprimé	Classement
Accès à l'Hôpital	60,09	7%	17
Signalisation dans l'Hôpital	64,11	9%	13
Accueil à l'Hôpital	80,12	4%	5
Accueil dans le service	85,21	3%	1
Identification des personnes	67,90	10%	12
Respect de votre intimité	79,97	4%	6
Qualité des soins dispensés par les médecins	83,07	6%	4
Qualité des soins dispensés par le personnel soignant	84,48	6%	2
Informations non médicales que vous souhaitez obtenir	50,19	19%	22
Informations sur les bénéfices/ risques de votre traitement et/ou examen	54,22	20%	20
Facilité de rencontrer le médecin	63,97	9%	15
Prise en charge de votre douleur	77,40	7%	8
Confidentialité et discrétion professionnelle	78,86	9%	7
Ecoute et disponibilité des personnels	83,22	6%	3
Propreté des locaux	73,71	5%	9
Possibilité d'avoir recours à une assistante sociale	29,58	23%	26
Possibilité d'avoir recours à une diététicienne	32,15	19%	25
Horaires de réveil	56,01	9%	19
Horaires de soins	69,01	9%	10
Horaires de repas	62,17	8%	16
Qualité des repas	43,21	10%	23
Calme pendant votre séjour	59,46	8%	18
Propreté et confort de votre chambre	68,53	8%	11
Service téléphone	34,68	17%	24
Service télévision	54,07	13%	21
Façon d'organiser la sortie	64,02	20%	14

Livret d'accueil remis	OUI	NON	Non exprimé
	72%	13%	16%
Délais d'attente acceptables	74%	5%	21%

Résultats des enquêtes de satisfaction des usagers hospitalisés- 2012



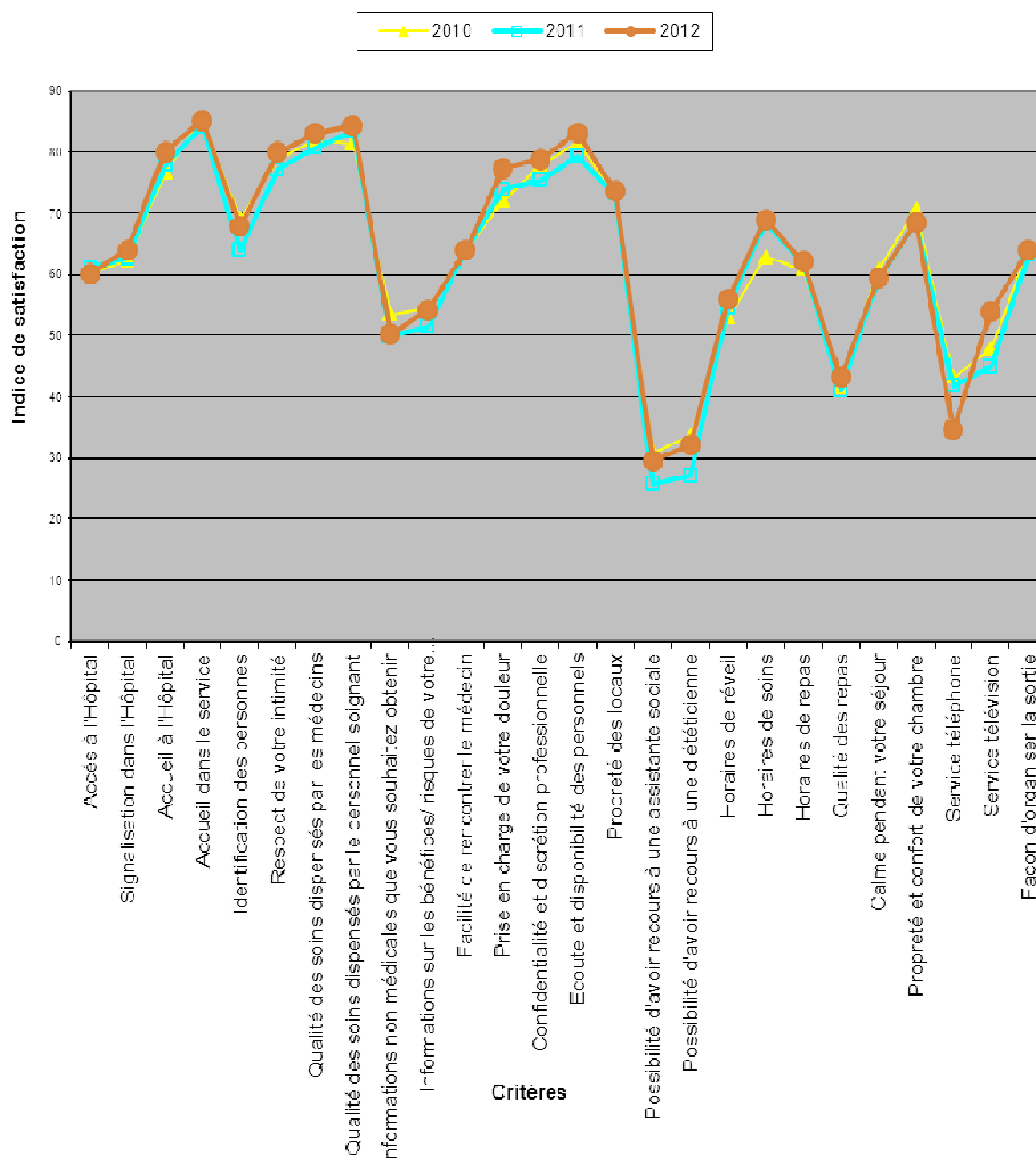
b) Analyse globale des questionnaires de satisfaction de l'établissement

Points à améliorer 😞	Points forts 😊
- Possibilité d'avoir recours à une assistante sociale - Possibilité d'avoir recours à une diététicienne - Service téléphone - Qualité des repas - Informations non médicales que vous souhaiteriez obtenir	- Accueil dans le service - Qualité des soins délivrés par le personnel soignant - Ecoute et disponibilité des personnels - Qualité des soins dispensés par les médecins - Accueil à l'hôpital

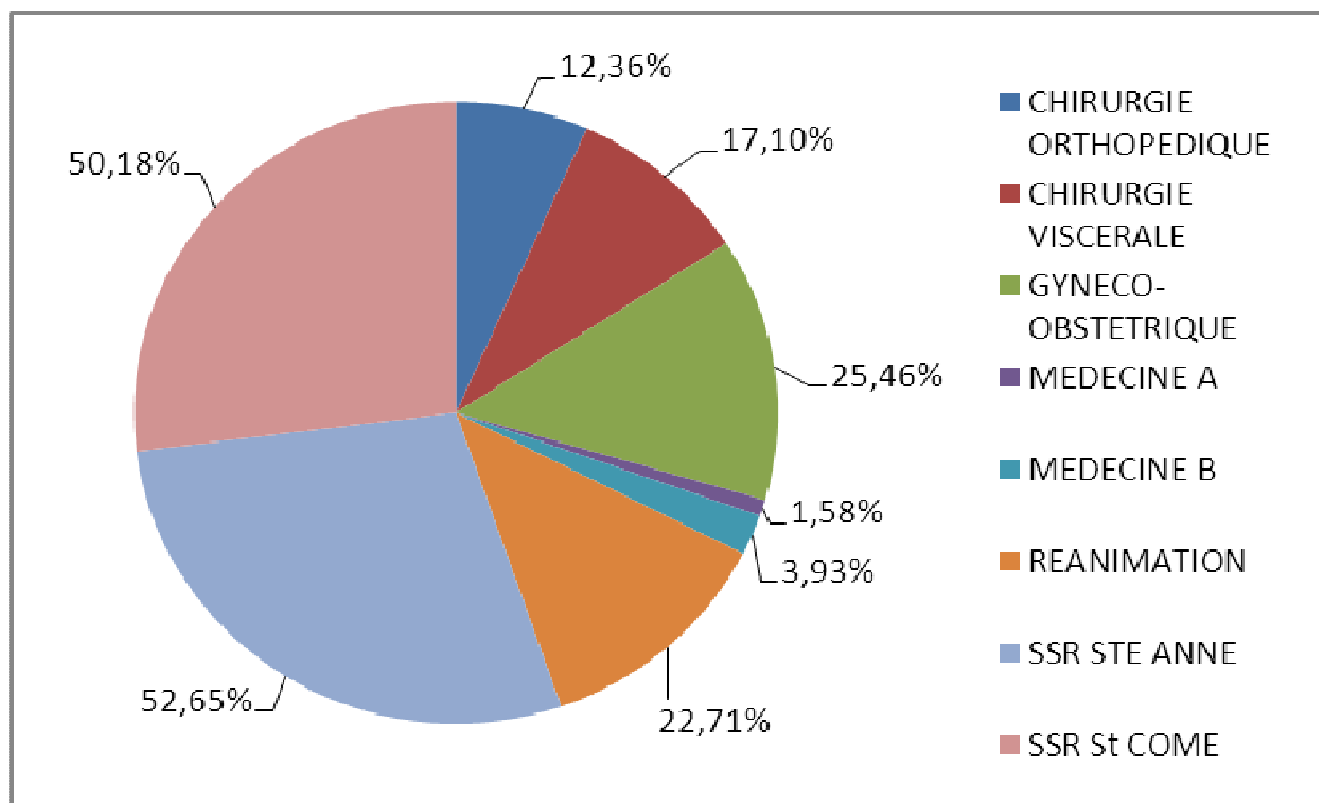
c) Synthèse des principales suggestions et commentaires formulés par les patients

Suggestions d'amélioration émises par les usagers	Commentaires de satisfaction
- Douches et climatisation dans les chambres - Vétusté du mobilier - Déplacer le coin fumeur de sous les fenêtres de la maternité - Stationnement - Repas du matin et du soir trop tôt. - Trop de bruit dans les couloirs la nuit - Service de kinésithérapie à revoir - Forfait télé - Accès internet - Communication entre médecin et famille - Qualité des repas	- Gentille, dévouement et compétence du personnel - Disponibilité et écoute. - Qualité des soins

Comparaison des résultats des enquêtes de satisfaction entre 2010 et 2012



e) Comparatif des taux de réponse par services sur l'année 2012



VIII – PROPOSITIONS POUR LE PLAN D’ACTIONS 2013

Compte tenu des motifs principaux de réclamations objectivés pour l'année 2012, le plan d'action suivant a été mis en place :

- Création d'un groupe pluridisciplinaire pour la prise en charge et le parcours du patient âgés aux urgences.

Le Président de la CRUQPC

Aurélien CHABERT