



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

LA COMMISSION DES USAGERS



RAPPORT D'ACTIVITE 2016

Préambule :

Suite au décret N°2016-726 du 1er juin 2016, notre précédente Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) est devenue la CDU, c'est-à-dire la Commission des Usagers. Avec ce changement de nom intervient surtout un changement de missions, qui évoluent fortement pour toujours mieux intégrer le patient au cœur de l'hôpital, avec l'aide des représentants des usagers qui siègent dans cette instance.

Les représentants des usagers relaient la voix des patients et de leurs proches au sein de l'hôpital. Une bonne façon de mieux les faire participer aux décisions et aux choix de l'établissement, concernant par exemple l'amélioration de la qualité des soins ou encore l'accueil, et d'exprimer le point de vue des usagers de l'hôpital.

Ces représentants des usagers sont ainsi présents au Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de Millau, durant lequel peut être notamment évoquée la stratégie de l'établissement au travers du Projet d'Etablissement. Ils vont pouvoir donner leur avis sur de nombreux sujets pour aider l'hôpital à toujours mieux s'adapter aux besoins de ses patients.

Mais c'est au cœur de la CDU que leur rôle va être le plus important. Cette Commission des Usagers travaille désormais à l'amélioration constante du Centre Hospitalier de Millau, en prenant mieux en compte les souhaits concrets des patients. Par exemple, il peut s'agir de discuter des aménagements sur le site, de l'accueil, de la prise en charge...

Le Président est un usager.

Elle doit donc établir un rapport d'activité annuel et pourra définir un projet des usagers, dans le cadre du projet d'établissement.

Une évolution des missions qui permet, plus que jamais, de replacer le patient et ses représentants au cœur des processus de décisions du Centre Hospitalier de Millau et dans l'ensemble des établissements de santé.

L'objectif : un hôpital qui réponde toujours mieux aux besoins des patients et de leurs proches et qui leur ressemble vraiment.

Aux termes de ce rapport, la Commission des Usagers rend compte de ses analyses et de ses propositions. Ce rapport ne comporte que des données anonymes.

INTRODUCTION

La **composition** de la CDU ne change pas par rapport à celle de la CRUQPC et prévoit toujours au moins :

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet
- Un médiateur médecin et son suppléant
- Un médiateur non médecin et son suppléant
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants

Le responsable de la politique qualité participe aux réunions de la CDU mais ne dispose pas d'une voix délibérative.

La **présidence** ou la **vice-présidence** de la commission peut être assurée par un représentant des usagers.

D'autres **membres facultatifs** peuvent composer la commission, selon le statut de l'établissement :

- Le président de la Commission médicale d'établissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de la commission
- Le représentant de la Commission du service des soins infirmiers et son suppléant
- Un représentant du personnel et son suppléant
- Un représentant du Conseil de surveillance et son suppléant

Missions

La CDU dispose de **nouvelles compétences par rapport aux CRUQPC** :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
 - Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement (CME)
 - Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données
 - Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
 - Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
 - Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles
- Elle continue d'être informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Comment contacter les membres de la CDU ?

La **liste nominative et actualisée des membres** de la commission est :

- affichée dans l'établissement
- remise dans le livret d'accueil
- sur le site internet de l'établissement

L'auteur d'une réclamation peut **se faire accompagner d'un représentant des usagers** pour la rencontre avec le médiateur.

Comment la CDU exerce-t-elle ses missions ?

- La CDU 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

Composition de la commission des usagers.

Les représentants des usagers et leurs suppléants ont été désignés par l'ARS appartiennent à des associations agréées par celle-ci.

- Président : Monsieur Fernand SAUVANT (Association UFC Que Choisir)
- Vice-Présidente : Madame Fatima BOUZAOUZA (Directrice Déléguée du CH de Millau)
- Représentants des Usagers : Monsieur TANGUY (Association de Défense des Hôpitaux de proximité), Madame Dominique GOUAT (UDAF 12), Madame Anne JOLY (ADAPEI)
- Médecin médiateur et son suppléant : Monsieur le Docteur JACOB et Madame le Docteur CARNUS
- Médiateur non médecin : Monsieur DUVET
- Représentant de la Commission des Soins : Madame CARRERE
- Représentant du Comité Technique d'Etablissement : Madame MORA
- Membre de droit : Monsieur le Docteur CUTURELLO, Président de la CME
- Des invités permanents : directeur de l'établissement, directeur de la qualité et de la gestion des risques, les pilotes de la thématique droit des patients.

I - FONCTION DE LA COMMISSION DES USAGERS

1) REUNIONS DE LA COMMISSION en 2016

Les réunions prennent en compte :

- l'examen des plaintes et des réclamations
- les courriers de satisfactions
- 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 fiches d'évènements indésirables
- les informations diverses relatives aux relations avec les usagers

La CDU s'est réunie 5 fois en 2016, à savoir :

- le 30 mars
- le 29 juin
- le 28 septembre
- le 30 novembre
- le 14 décembre

Il convient de souligner la présence soutenue des représentants des usagers à ces réunions. (100 % de présence)

Le secrétariat de la CDU est assuré par la Directrice de l'établissement et le Président de la CDU.

2) ANALYSE DES RECLAMATIONS.

35 réclamations ont été exprimées en 2016. Il convient de rapporter ce chiffre au nombre de journées d'hospitalisation et de consultations au titre de l'année 2016, soit :

- 61 379 journées (MCO + Psychiatrie + SSR et USLE)
- 12 823 journées en ambulatoire
- 34 480 consultations externes (médecine - chirurgie - gynécologie) et 27 996 pour la psychiatrie
- 16 473 passages aux urgences

Une analyse des réclamations quantitative et qualitative est systématiquement effectuée lors des réunions de la CDU. 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 du Centre Hospitalier de Millau, formalisée et approuvée par la CDU.

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

- Envoi d'un courrier de réclamation
- Envoi d'un courriel à l'adresse mail créée pour les usagers (usagers@ch-millau.fr)
- 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)
- Réclamation orale faite à un membre de la CDU, à la Direction ou à un professionnel de l'établissement.

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 vu des éléments recueillis.

Sur ces 35 réclamations,

- toutes ont fait l'objet d'une enquête interne
- 2 ont fait l'objet d'une rencontre avec la direction
- 1 avec le médiateur
- 2 ont fait l'objet d'ouverture de dossier auprès de l'assureur de l'établissement

DATE	N° RECLAMATION	SERVICE CONCERNE	MOTIF
06/01/2016	648	URGENCES	Prise en charge médicale
28/01/2016	649	CHIR VISCERALE	Relation médecin/patient
08/02/2016	650	ACCUEIL	Problème technique
05/02/2016	651	IMAGERIE	Prise en charge médicale
15/02/2016	652	SSR ST-COME	Organisation sortie patient
24/02/2016	653	CONSULTATION NEURO	Problème facturation
15/03/2016	654	MATERNITE	Communication
17/03/2016	655	SSR ST-COME	Prise en charge paramédicale
	656	CHIR ORTHOPEDIQUE	Prise en charge médicale
11/04/2016	657	CONSULT ORTHOPEDIE	Prise en charge aux consultations
18/04/2016	658	URGENCES	Prise en charge médicale
17/05/2016	659	URGENCES	Prise en charge médicale
17/05/2016	660	URGENCES	Problème de communication
30/05/2016	661	MATERNITE	Prise en charge médicale

30/05/2016	662	SSR ST-COME	Prise en charge soins palliatifs
21/06/2016	663	MATERNITE	Prise en charge médicale
29/06/2016	664	ACCUEIL TELEPHONIQUE	Problème technique
01/07/2016	665	ACCUEIL TELEPHONIQUE	Problème technique
01/07/2016	666	IMAGERIE	Facturation
06/07/2016	667	URGENCES	Problème de communication
11/07/2016	668	SSR ST-COME	Prise en charge médicale et paramédicale
15/11/2016	669	SSR ST-COME	Prise en charge médicale
17/08/2016	670	EHPAD ST-MICHEL	Présence de chats
23/08/2016	671	PSYCHIATRIE	Disparition de valeurs
26/05/2016	672 A	MATERNITE	Prise en charge médicale
	672 B	URGENCES	Prise en charge médicale
25/09/2016	673	URGENCES	Prise en charge médicale
01/10/2016	674	URGENCES	Prise en charge médicale
04/10/2016	675	URGENCES	Problème facturation
12/10/2016	676	CHIR VISCERALE	Prise en charge médicale
31/10/2016	677	URGENCES	Prise en charge médicale
13/11/2016	678	SAINTE-ANNE	Prise en charge soins palliatifs
15/11/2016	679	SAINTE-ANNE	Prise en charge médicale
15/11/2016	680	URGENCES	Prise en charge médicale
06/12/2016	681	MATERNITE	Problème de communication médecins

3 - INFORMATION DES USAGERS SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA CDU

Lieux d'affichage des coordonnées de la CDU : 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 présentés aux différentes instances et publiés sur l'intranet.

5 - COORDINATION AVEC LES AUTRES INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT

Certains membres de la CDU participent aux instances suivantes :

- Commission Médicale d'Etablissement
- Conseil de Surveillance
- COPIL Qualité
- CLIN
- CLUD

II - 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'événements indésirables

2) TEMOIGNAGES DE SATISFACTION

En 2016, 35 témoignages de satisfactions ont été adressés à la direction.

3) DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX POUR L'ANNEE 2016

Pour l'année 2016, 145 demandes de dossiers médicaux ont été reçues et traitées par le Médecin DIM, l'archiviste et le secrétariat de direction.

GESTION DES DEMANDES DE TRANSMISSION DES DOSSIERS PATIENT

BILAN 2016

Demandes de dossiers par le patient ou les ayant droits : 145 en 2016 - 145 dossiers en 2015 - 184 en 2014 - 151 en 2013

	Nbre de dossiers demandés	Délai réglementaire respecté	Délai réglementaire non respecté	Causes liées au demandeur	Causes établissement	Autres SHAM- assurance maladie
JANVIER	8	6	2	2	0	0
FEVRIER	14	10	4	4	0	0
MARS	16	13	3	1	2	0
AVRIL	7	4	3	1	2	0
MAI	15	12	3	2	1	0
JUIN	9	5	4	2	2	0
JUILLET	13	10	3	2	1	3
AOUT	5	5	0	0	0	0
SEPTEMBRE	19	11	8	4	4	0
OCTOBRE	16	13	3	3	0	2
NOVEMBRE	9	3	6	2	4	1
DECEMBRE	14	8	6	4	2	1
	145	100	45	27	18	7

Respect du délai réglementaire dans la gestion complète de la demande = 69 % en 2016, 63,5% en 2015, 62 % en 2014, 66% en 2013

Non respect du délai réglementaire = 31 % en 2016, 36,5 % en 2015 ,38 % en 2014, 34 % en 2013

Causes du non respect réglementaire dans la gestion de la transmission du dossier :

- pour 18 dossiers soit 40 % , le délai n'est pas respecté car le dossier du patient est incomplet et l'archiviste doit transmettre le dossier auprès du secrétariat médical concerné ou alors car le médecin du DIM est en congé annuel (28,3 % en 2015)

4) QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Résultats et analyse globale des enquêtes de satisfaction des usagers de l'établissement sur l'année 2016

Résultats des enquêtes de satisfaction Global Hospitalisés Annuel 2016 pour l'établissement

	Nombre de réponses	Nombre de patients hospitalisés	Taux de réponse	Taux de satisfaction
Hospitalisés	1 158	10 087	11,48%	85,74%
Note Globale	8,48/10			

Critères questionnaire satisfaction	% de satisfaction	% de non exprimé	Classement
PREPARATION LA VENUE DU PATIENT 92,49%			
1. Vous a-t-on remis le passeport ambulatoire lors de votre passage aux consultations ou aux urgences?	86,63%	6,73%	15
2. Votre consentement vous a-t-il été demandé pour les interventions et gestes techniques?	97,99%	4,42%	2
3. Avez-vous été contacté par téléphone, la veille de votre venue?	95,71%	2,12%	3
4. Les informations qui vous ont été données sur votre venue, vous ont-elles parues...?	89,62%	1,92%	7
ACCUEIL 84,88%			
5. Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé par le service administratif lors de votre arrivée	84,68%	12,99%	17
6. Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins était...	89,48%	8,13%	8
7. Si vous avez passé un ou des examens (radiographie, endoscopie, scanner...) durant votre hospitalisation, avez-vous attendu avant de passer cet examen?	80,49%	27,24%	20
PEC DE LA DOULEUR 84,99%			
8. Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...	84,99%	12%	16

INFORMATION AU PATIENT		84,42%	
9. Les informations et les explications données par les médecins sur votre état de santé ont-elles été suffisantes	89,30%	8,24%	9
10. Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des médicaments prescrits dans l'établissement de santé? Diriez-vous qu'elle était...	75,81%	21,33%	24
11. Si vous avez passé des examens (radiographie, endoscopie, scanner...), que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les complications possibles lors de la réalisation de cet examen? Diriez-vous qu'elle était...	75,86%	28,51%	23
12. Les informations que vous avez demandées aux membres de l'équipe soignante (infirmières, aides-soignantes...) vous ont-elles parues?	90,93%	8,87%	6
13. Les explications ou les réponses des médecins ou chirurgiens du service vous ont-elles parues claires et compréhensibles	87,83%	12,14%	11
14. Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante...?	86,80%	9,19%	14
ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT- QUALITE DES SOINS		86,55%	
15. Avez-vous apprécié la qualité de la relation avec les médecins (disponibilité et écoute)? Etait-elle?	87,08%	9,29%	12
16. Avez-vous apprécié la qualité de la relation avec les soignants (disponibilité et écoute)? Etait-elle?	91,06%	8,13%	5
17. Pendant votre séjour, avez-vous reçu spontanément (sans être obligé(e) de les demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins?	81,52%	13,31%	19
RESPECT DE LA PERSONNE		93,01%	
18. Estimez-vous que votre intimité a été respectée	98,98%	6,65%	1
19. Que pensez-vous de la façon dont la confidentialité et le secret professionnel ont été respectés	87,03%	10,45%	13
CONDITIONS DE SEJOUR		80,28%	
20. Que diriez-vous des horaires de réveil/soins	87,89%	18,16%	10
21. Que pensez-vous du confort et de la propreté de votre chambre? Diriez-vous qu'ils étaient...	82,17%	9,08%	18

22. Avez-vous été gêné(e) par le bruit de votre chambre	78,08%	11,62%	22
23. Que pensez-vous des repas servis durant votre séjour? Etaient-ils...	61,05%	15,63%	25
24. Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été préparée	79,98%	17,32%	21
25. Des documents nécessaires à votre sortie (ordonnance, arrêt de travail, prochains rendez-vous...) vous ont-ils été remis?	92,52%	27,98%	4

Recommanderiez-vous le Centre Hospitalier de Millau à votre entourage			
oui	peut-être	non	non exprimé
88,90%	9,83%	1,27%	8,66%