

La Commission des Usagers



Rapport d'activité 2017

Préambule :

La CDU dispose de nouvelles compétences par rapport aux CRUQPC.

La présidence est occupée par un représentant des usagers .

La vice-présidence est occupée par la directrice déléguée.

La CDU doit 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.

Elle doit 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)

Elle peut se saisir de tout sujet portant sur la politique qualité et sécurité, faire des propositions et être informée des suites données.

Elle est informée des éléments indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle recueille les observations des associations de bénévoles dans l'établissement.

Elle peut proposer un projet des usagers.

Un représentant des usagers de la commission peut accompagner un patient auteur d'une réclamation lors de la médiation proposée par l'établissement de santé.

Conformément à l'article R 1112-88 du Code de la Santé Publique la CDU se réunit au moins une fois par trimestre.

Composition de la commission des usagers (CDU)

- Président : Monsieur Fernand SAUVANT (Association UFC Que Choisir)
- Vice-Présidente : Madame Fatima BOUZAOUZA (Directrice déléguée du CH de Millau.
- Représentants des usagers : Monsieur Loïc TANGUY (association de défense des Hôpitaux de proximité) Madame Dominique GOUAT (UDAF 12) Madame Anne Marie 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'établissement : 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 du droit des patients.

1 Fonction de la commission des usagers

- Réunions de la commission en 2017
 - Le 11 janvier 2017
 - Le 29 mars 2017
 - le 21 juin 2017
 - le 2 octobre 2017
 - Le 8 novembre 2017
 - Le 20 décembre 2017.
- Les représentants des usagers se sont réunis
 - Le 8 février 2017
 - Le 3 mai 2017
- 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)
 - Mail à destination de la direction du CH 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.
- Analyse des réclamations

47 réclamations ont été déposées en 2017. Il convient de rapporter ce chiffre au nombre de journées d'hospitalisations et de consultations au titre de l'année 2017 soit :

- 21 137 journées d'hospitalisation MCO
- 14 877 journées d'hospitalisation SSR
- 7 696 journées d'hospitalisation Psychiatrie
- 17 885 journées d'hospitalisation USLD
- 6 998 journées d'ambulatoire
- 27 188 consultations externes dont 45 Psychiatrie.
- 16 716 passages aux urgences

L'analyse des 47 réclamations est précisée ci-dessous, le délai de traitement des réponses est exprimé en jours calendaires sur le tableau ci-dessous:

- 3 dossiers ont été transmis à la SHAM (dont 1 avait fait l'objet d'une réponse écrite)
- 1 dossier sans réponse car déposé anonymement
- 3 dossiers ont fait l'objet d'une réponse orale
- 3 dossiers n'ont pas reçu de réponse
- 38 dossiers ont reçu une réponse

Il convient de noter que le délai de réponse est extrêmement long, 68,3 jours calendaires contre en moyenne 15,7 jours (synthèse région Occitanie 2016)

Ce délai doit être amélioré afin de répondre aux soucis des patients mais également de définir les actions correctives à mettre en place le plus rapidement possible.

Date	N°	Service	Motif	Réponse	Date de la réponse	Remarques	Délai *
02/01/2017	682	Chimio	Problème pour avoir un seul interlocuteur médical	Oui	06/02/2017		35
06/01/2017	683	Dentiste	Attitude du médecin	Oui	06/02/2017		31
06/01/2017	684	Orthopédie	Infection suite à intervention chirurgicale	SHAM	30/06/2017	Réception d'un dossier CCI transmis à la SHAM	175
16/01/2017	685	Consultations externes	Dysfonctionnement parcours de soin	Oui	14/03/2017		57
17/01/2017	686	Ambulatoire	Dysfonctionnement parcours de soin	Oui	27/03/2017		69
23/01/2017	687	Sainte Anne	Perte d'un manteau	Oui	02/02/2017		10
27/01/2017	688	Urgences	Prise en charge médicale	Oui	27/01/2017		0
28/01/2017	689	Urgences	Comportement du médecin	Oui	14/03/2017		45
31/01/2017	690	Urgences	Prise en charge aux urgences accueil d'une personne venant du logis	Oui	03/03/2017	Intervention de la directrice du logis en CME	31
30/01/2017	691	Radiologie	Signalement de faute professionnelle	Oui	10/04/2017		69
24/01/2017	692	Soins intensifs	Comportement de soignant	Oui	Madame BOUZAOUZA l'a eu au téléphone	Courrier fait à la personne et intégré dans son dossier	
11/02/2017	693	Urgences	Non respect du choix du patient	Oui	02/05/2017		80
02/03/2017	694	Saint Côme	Prise en charge globale (soins, repas...)	Oui	02/05/2017		61
02/03/2017	695	Consultations externes	Problème pour avoir le service des consultations.	Oui	03/03/2017		1
08/03/2017	696	Consultations externes	Problème pour avoir le service des consultations.	Oui Téléphone	Réglé par téléphone		
08/03/2017	697	Ambulatoire	Mauvaise prise en charge après un examen ambulatoire	Oui	02/05/2017		55
08/03/2017	698	Urgences	Prise en charge d'un patient handicapé	Oui	02/05/2017		55
08/03/2017	699	Cuisine	Nouriture pas appétissante	Oui	06/06/2017		90
09/03/2017	700	Urgences	Communication patient/médecin	Oui	05/07/2017		118
16/03/2017	701	Urologie / Urgences	Douleurs non atténuées	Oui	06/06/2017		82
19/03/2017	702	Urgences	Accueil	Oui	06/06/2017		79
22/03/2017	703	Anesthésie	Prise en charge médicale	Oui	02/05/2017		41
21/03/2017	704	Médecine	Prise en charge médicale		29/03/2017		8
03/04/2017	705	Gériatrie	Non acceptation d'une décision du juge des tutelles	OUI	06/06/2017		64
17/04/2017	706	Urgences	Accueil et prise en charge par le médecin	Oui	Entretien avec Mme BOUZAOUZA le 12/06/2017, un rendez-vous a été pris pour ce monsieur en radiologie. Prise en charge réalisée le jour même.		56

06/06/2017	707	Urgences	Prise en charge médicale	Oui	06/11/2017		153
12/06/2017	708	Chirurgie viscérale	Attitude du médecin et prise en charge chirurgicale	SHAM	Rencontre avec M. Sauvart et M. Duvet le 31 mai et rencontre avec Mme BOUZAOUZA le 29 mai.	SHAM	
07/06/2017	709	Urgences	Manque de communication	Oui	28/11/2017		174
12/06/2017	710	Sainte Anne USLD	Prise en charge para médicale (hygiène)	Oui	21/11/2017		162
19/07/2017	711	Urgences	Difficulté de retour à domicile	Oui	28/11/2017		132
05/09/2017	712	Urgences	Prise en charge médicale	Oui	18/12/2017		104
18/08/2017	713	Urgences	Prise en charge médicale	Oui	28/11/2017		92
20/09/2017	714	St Michel	Problème de chauffage	Oui	28/11/2017		69
05/10/2017	715	Ophthalmo	Attitude du médecin	SHAM	28/11/2017		53
12/10/2017	716	Urgences et Imagerie	Prise en charge médicale	Oui	Reçu dossier CCI	SHAM	
18/10/2017	717	EHPAD	Facturation	Oui	19/12/2017		61
26/10/2017	718		Parcours de soin douleur	Oui	20/11/2017		24
15/11/2017	719	Chir Ortho	X	Non			
28/08/2017	720	Urgences	Prise en charge médicale	Oui	18/12/2017		112
26/10/2017	721	Urgences USC	Difficulté de retour à domicile	Non	Le Dr Jacob attend un CR de Montpellier (mail du 26/02/2018)		
16/11/2017	722	Urgences	Attitude du médecin	Oui	18/12/2017		32
24/11/2017	723	Imagerie	Longue attente sans explications	Oui	30/11/2017	Rappel aux professionnels du service des règles concernant l'information au patient	6
09/11/2017	724	Gynéco	Demande de renseignements sur un produit injecté et attitude du médecin	Oui	18/12/2017	Rencontre avec Mme BOUZAOUZA le 09/11/2017	39
01/12/2017	725	Gynéco	Prise en charge médicale et attitude du médecin	Non		Demande de rencontre avec le Dr Jacob, M Duvet et M Sauvart	
08/12/2017	726	Gynéco	Problème de communication		Rapport Dr Achour 27/2/2018	Pas de réponse car la patiente écrit de manière anonyme	
09/12/2017	727	Urgences / imagerie	Parcours de soin	Oui	16/02/2018		69
21/12/2017	728	Imagerie	Attitude du médecin	Oui	Mme Monier a appelé la patiente		

Délai de réponse en jours calendaires

2594

Moyenne sur 38 dossiers ayant reçu une réponse

68,3

- 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 – maternités – urgences – médecine gastro et médecine interne – chirurgie viscérale et orthopédique – chirurgie ambulatoire – SSR – EHPAD – Long Séjour.

- Les événements indésirables

214 en 2017 contre 338 en 2016.

101 concernent la prise en charge du patient
85 sont liés à des problèmes logistique / techniques
28 sont liés à des vigilance / sécurité

- Témoignages de satisfaction

en attente de l'information de Bouchra