

RAPPORT 2016 de la Commission des usagers (ex CRUQPC)



Composition 2016 de la CDU

Présidence et Vice-Présidence

- Présidente : **Jacqueline RIVEY**
- Vice-Présidente : **Anne-Elisabeth LANDAU**

Les représentants de l'établissement

- Médiateurs médicaux titulaires : **Dr François ROUGER**
Dr Nadège GUETEAU
- Médiateurs médicaux suppléants : **Dr François PAUTHIER**
Dr Hani MANKARIOS
- Médiateur non médical titulaire : **Béatrice REIX**
- Médiateur non médical suppléant : **Laurence BUCOURT**

Les représentants d'usagers

- Représentants des usagers titulaires : **Jacqueline RIVEY** (UDAF de l'Eure)
Nanou DESSAUX (Ligue contre le Cancer)
- Représentants des usagers suppléants : **Hubert ALLIX** (Association les Papillons Blancs)
Liliane CASSAIGNE (Association des Paralysés de France)

Fonctionnement de la CDU

(7 Cdu organisées en 2016)

| | Nombre de présences effectives | Nombre théorique de présence | Taux de présence (en %) |
|---------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Représentant légal de l'établissement | 7 | 7 | 100 |
| Médiateurs médicaux (4) | 11 | 28 | 40 |
| Médiateur non médical (2) | 13 | 14 | 93 |
| Représentants d'usagers (4) | 21 | 28 | 75 |

Principaux points abordés lors de ces 7 CDU

| Thématiques | Nombre de CDU où elles ont été abordées |
|--|---|
| Fonctionnement de la CDU | 7 |
| Rapport des médiateurs | 6 |
| Démarche qualité | 6 |
| Développement de la démocratie sanitaire (nouvel item) | 6 |
| Sécurité des patients | 5 |
| Etude des plaintes et réclamations | 4 |
| Accès au dossier médical | 4 |
| Information sur les suites de contentieux | 3 |
| Mesure de satisfaction des patients | 2 |

Accès au dossier médical

Accès au dossier médical

Bilan des demandes de dossiers médicaux en 2016

- **748 courriers** de demandes de dossiers médicaux

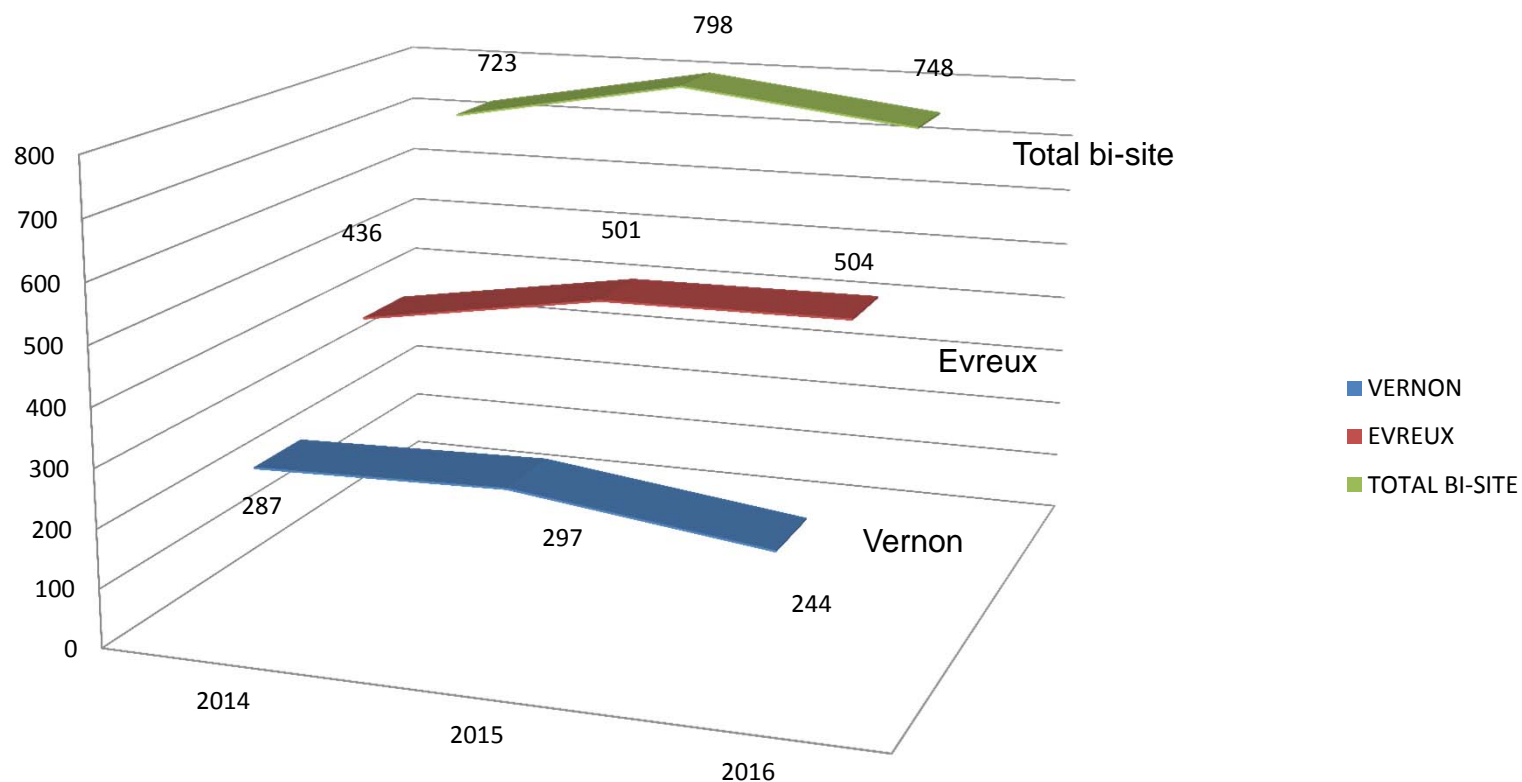
(représentant 916 demandes effectives, un courrier pouvant regrouper plusieurs demandes)

→ 504 courriers pour Evreux *(représentant 639 demandes)*

→ 244 courriers pour Vernon *(représentant 277 demandes)*

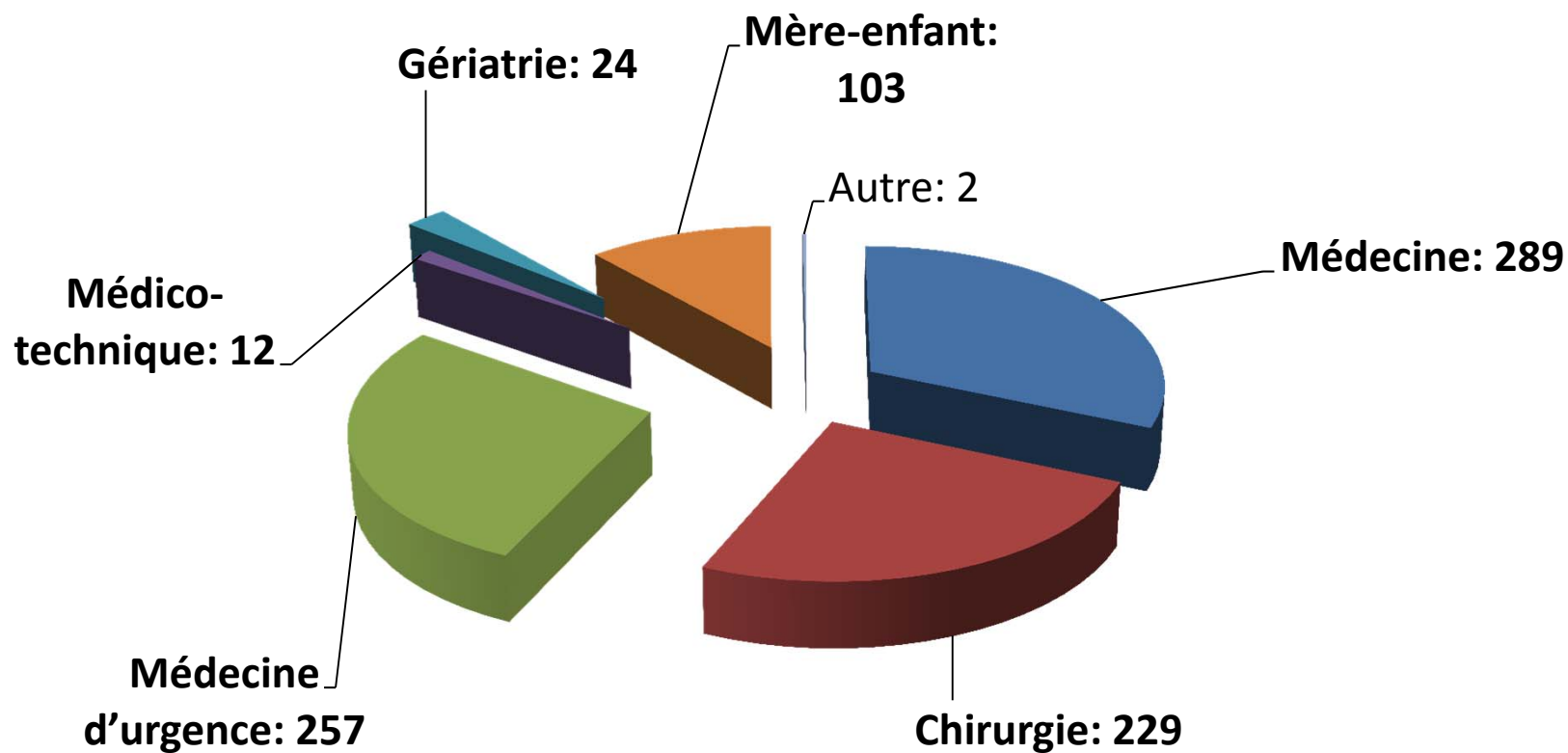
*2015 : 798 courriers de demandes de dossiers médicaux
(501 pour Evreux et 297 pour Vernon)*

Nombre de demandes de dossiers médicaux par site hospitalier entre 2014 et 2016

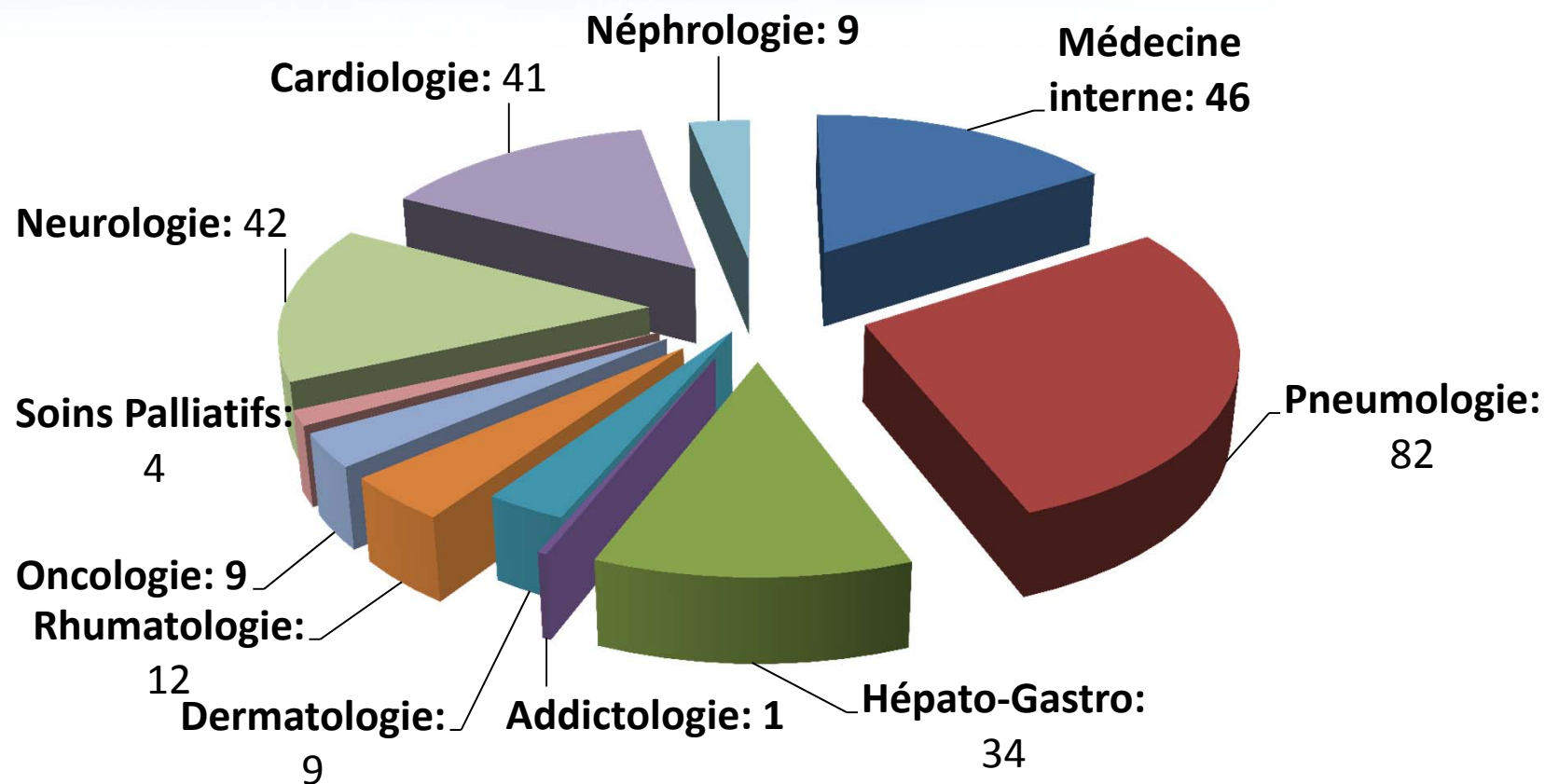


REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE EN 2016

Rappel : 916 demandes effectives de dossiers médicaux ont été adressées aux pôles

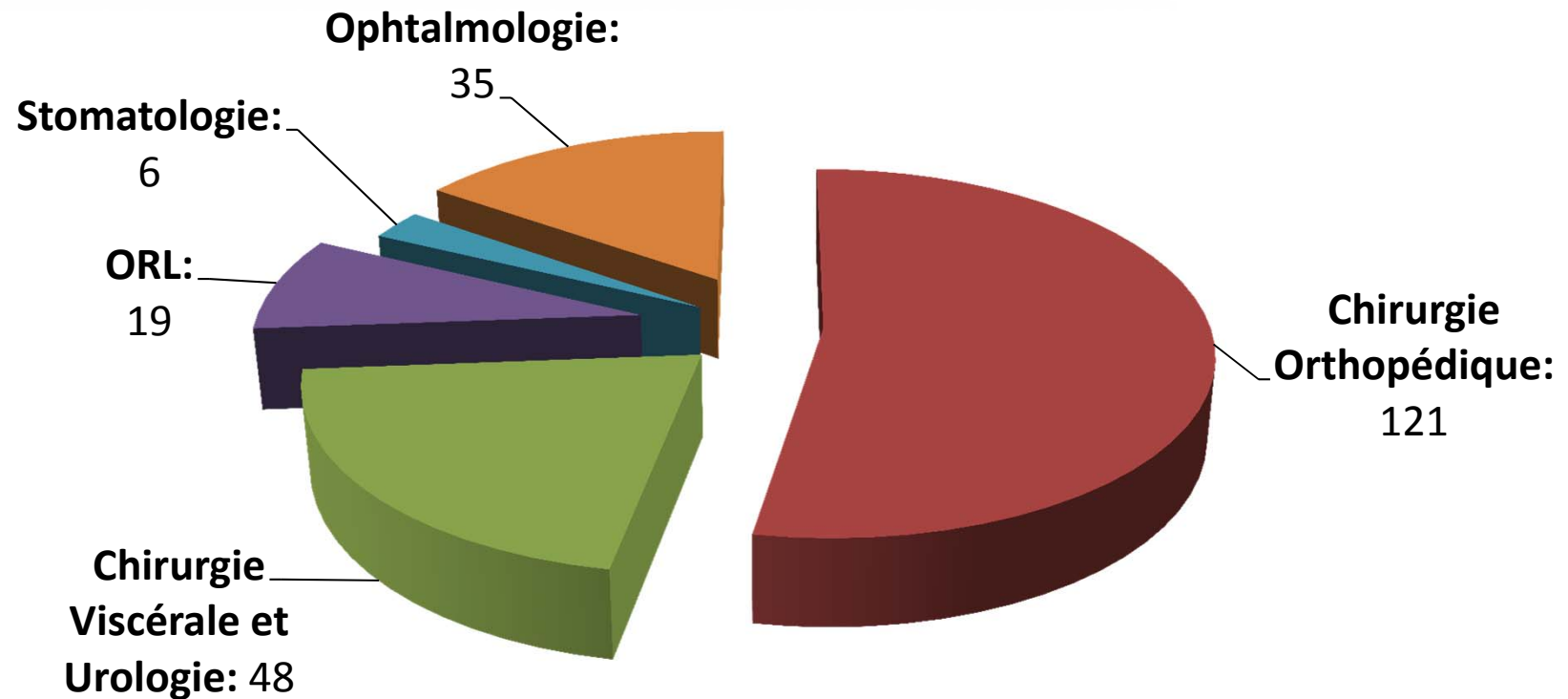


REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016



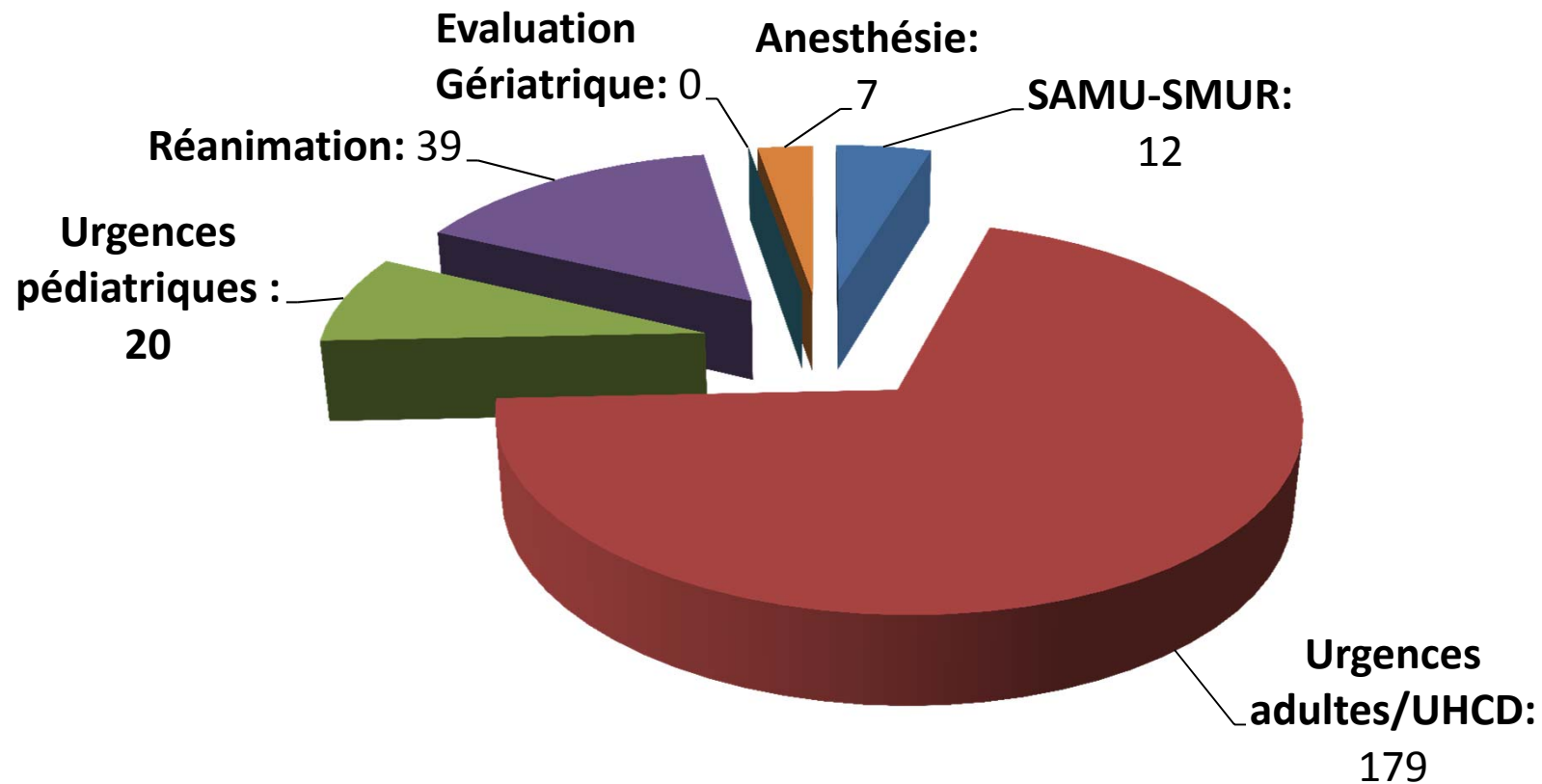
Pôle MEDECINE: 289

REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016



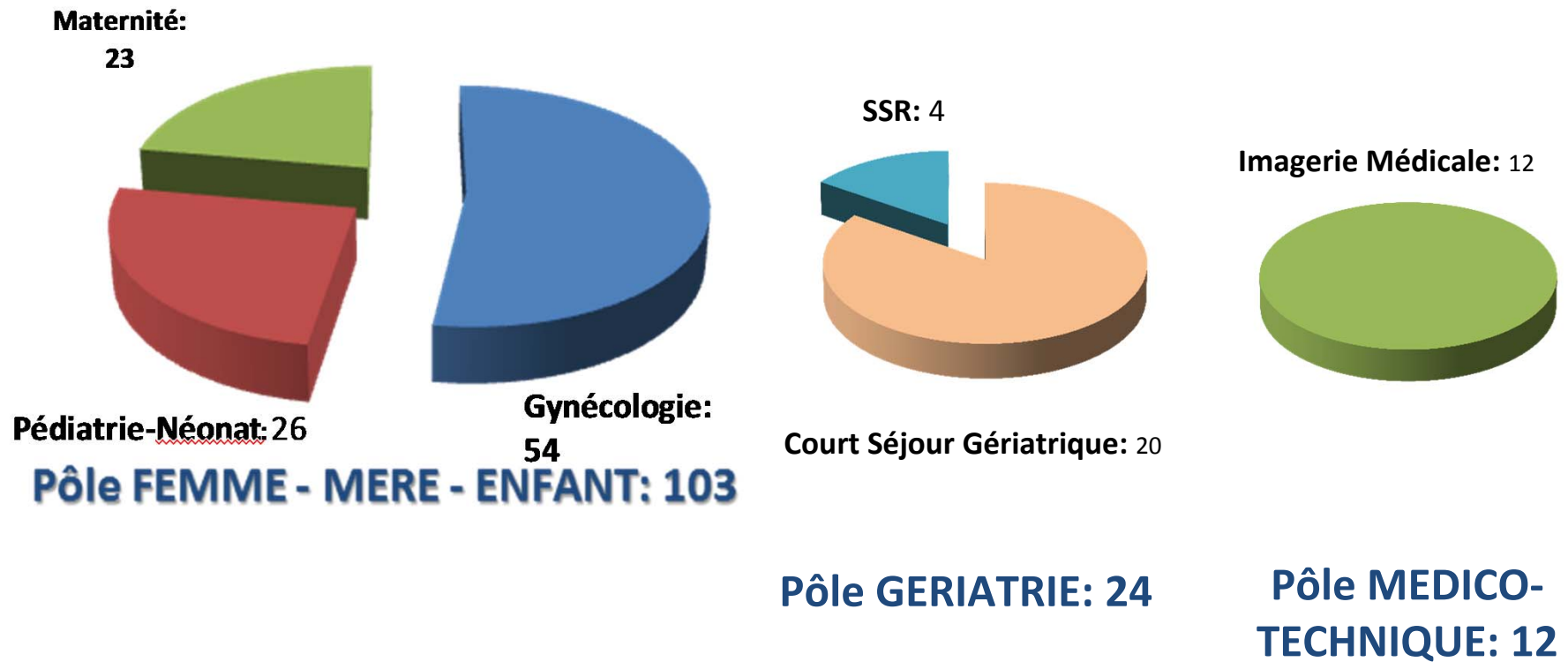
Pôle CHIRURGIE: 229

REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016



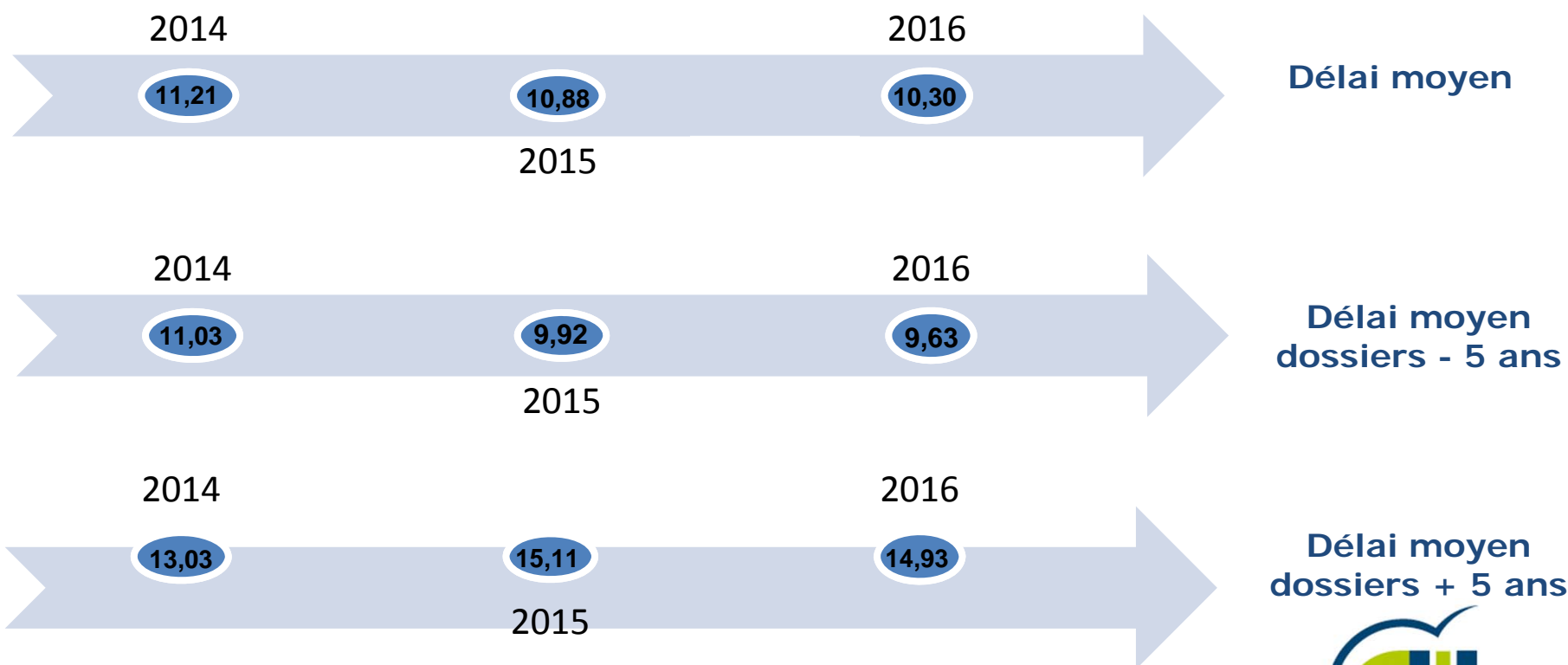
Pôle MEDECINE D'URGENCE: 257

REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016



Délais moyens de traitement des demandes de dossiers médicaux

Pour information, la direction droit des patients et communication, en lien avec les services hospitaliers, est tenue de traiter les demandes de **dossiers médicaux de - 5 ans** dans un **délagi réglementaire de 8 jours**, et les **demandes de dossiers médicaux de + 5 ans** dans un **délagi réglementaire de 2 mois**.



| POLES ET SERVICES | EVREUX | | VERNON | |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Nb de demandes | Délais (jours) | Nb de demandes | Délais (jours) |
| POLE MEDECINE | 189 | | 67 | |
| Médecine Interne | 24 | 7,14 | 14 | 17,53 |
| Pneumologie | 45 | 7,57 | 30 | 5,55 |
| Hépatogastro | 18 | 13,2 | 13 | 5,46 |
| Dermatologie | 6 | 12 | 0 | |
| Rhumatologie | 11 | 4,4 | 0 | |
| Oncologie | 9 | 4,37 | 0 | |
| Neurologie | 36 | 7,75 | 2 | 5 |
| Cardiologie | 28 | 6,72 | 8 | 3,8 |
| Néphrologie | 7 | 3 | 0 | |
| Douleurs - Soins Palliatifs | 4 | 10 | 0 | |
| Addictologie | 1 | 3 | 0 | |
| POLE CHIRURGIE | 131 | | 57 | |
| Chirurgie Orthopédique | 62 | 9,91 | 39 | 13,44 |
| Chirurgie Viscérale/Urologie | 21 | 10,7 | 16 | 12,3 |
| ORL | 14 | 13,35 | 0 | |
| Ophthalmologie | 29 | 14,5 | 2 | 15,5 |
| Stomatologie | 5 | 8,2 | 0 | |
| POLE MEDECINE D'URGENCE | 171 | | 64 | |
| SAMU-SMUR | 10 | 4,37 | 2 | 19,33 |
| Urgences/UHCD | 106 | 11,05 | 56 | 14,53 |
| Urgences pédiatriques | 19 | 7,35 | 0 | |
| Evaluation Gériatrique | 0 | | 0 | |
| Réanimation/USC | 34 | 15,69 | 4 | 5 |
| Anesthésie | 2 | 44,5 | 2 | 14 |
| POLE MERE ENFANT | 57 | | 12 | |
| Gynécologie - Maternité | 34 | 10,58 | 12 | 7,46 |
| Pédiatrique-Néonatal | 23 | 12,33 | 0 | |
| POLE GERIATRIE | 15 | | 9 | |
| Court Séjour Gériatrique | 15 | 6,15 | 5 | 6,25 |
| SSR | 0 | | 4 | 1 |
| POLE MEDICO-TECHNIQUE | 2 | | 9 | |
| Imagerie Médicale | 2 | 9 | 9 | 3,22 |

Tableau général des délais moyens de traitement des demandes de dossiers médicaux de moins de 5 ans par service

- En rouge, les services ne respectant pas les délais réglementaires de moins de 8 jours.

Réclamations et satisfactions

- **207 réclamations écrites et orales**

| | 2016 | 2015 | 2014 |
|------------------------------|------|------|------|
| Evreux | 131 | 112 | 132 |
| Vernon | 76 | 63 | 84 |
| Total Evreux - Vernon | 207 | 175 | 216 |

Au niveau global de l'établissement, **les réclamations ont augmenté en 2016** (+ 32 réclamations). Cette augmentation concerne les 2 sites.

- **64 courriers de satisfaction**

| | 2016 | 2015 | 2014 |
|----------------------------|------|------|------|
| Evreux | 33 | 40 | 44 |
| Vernon | 31 | 35 | 35 |
| Total Evreux-Vernon | 64 | 75 | 79 |

Au niveau global de l'établissement, **les courriers de satisfaction ont baissé en 2016.**

NB : Les courriers de satisfaction ne sont comptabilisés dans ce rapport que dès lors qu'ils ont été adressés à la direction droits des patients par les services.

Tableau général des motifs d'insatisfactions

exprimés dans les 207 courriers de réclamation

| ADMINISTRATION | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|---|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|
| | Nb de demandes reçues | Nb de médiations | Nb de demandes reçues | Nb de médiations | Nb de demandes reçues | Nb de médiations |
| <i>Accueil/administration</i> | 8 | | 11 | | 20 | |
| <i>Attente</i> | 20 | 1E | 12 | | 20 | |
| <i>Standard</i> | | | | | 6 | |
| <i>Facturation</i> | 29 | 1V | 15 | 1V | 29 | |
| Total | 57 | | 38 | | 75 | |
| PRISE EN CHARGE GLOBALE | | | | | | |
| <i>Accidents thérapeutiques/séquelles</i> | 35 | 4V | 13 | 4E | 35 | |
| <i>Contestation du diagnostic médical</i> | 31 | 1V + 3E | 34 | 5E + 2V | 51 | |
| <i>Non recueil du consentement</i> | 3 | 1V | 2 | | 1 | |
| <i>Secret médical-confidentialité</i> | 1 | | 2 | | 1 | |
| <i>Communication de l'information médicale</i> | 25 | | 5 | 1E | 11 | |
| <i>Information sortie transfert</i> | 10 | | 7 | 1E | 6 | |
| <i>Relations avec le médecin</i> | 29 | 3E | 40 | 4E | 57 | |
| <i>Divergence sur les actes paramédicaux (nursing, surveillance)</i> | 13 | 1V | 6 | | 8 | |
| <i>Relations avec le personnel soignant</i> | 16 | 1E | 13 | 3E | 24 | |
| <i>Organisation des examens (soins)</i> | 18 | 1E | 8 | 2E | 12 | |
| <i>Prise en charge de la douleur</i> | 9 | 1E | 5 | 2E + 1V | 18 | |
| <i>Maltraitance</i> | 7 | 1E | 1 | | 1 | |
| <i>Non respect des directives de fin de vie (accompagnement fin de vie)</i> | 6 | 1E | 2 | | 3 | |
| <i>Incident / Accident non thérapeutique</i> | - | | - | | 2 | |
| <i>Infection nosocomiale</i> | 0 | | 1 | | 3 | |
| Total | 203 | | 139 | | 233 | |

| DÉROULEMENT DU SÉJOUR | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|--|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|
| | Nb de demandes reçues | Nb de médiations | Nb de demandes reçues | Nb de médiations | Nb de demandes reçues | Nb de médiations |
| <i>Mécontentement hôtellerie restauration et stationnement</i> | 19 | | 11 | | 9 | |
| <i>Mécontentement famille suite décès</i> | - | | - | | 5 | |
| <i>Pertes / Vols</i> | 28 | | 37 | | 27 | |
| Total | 47 | | 48 | | 41 | |
| Total général tous items confondus | 307 | | 225 | | 349 | |

Commentaires :

Ces réclamations se concentrent sur la **prise en charge globale**.

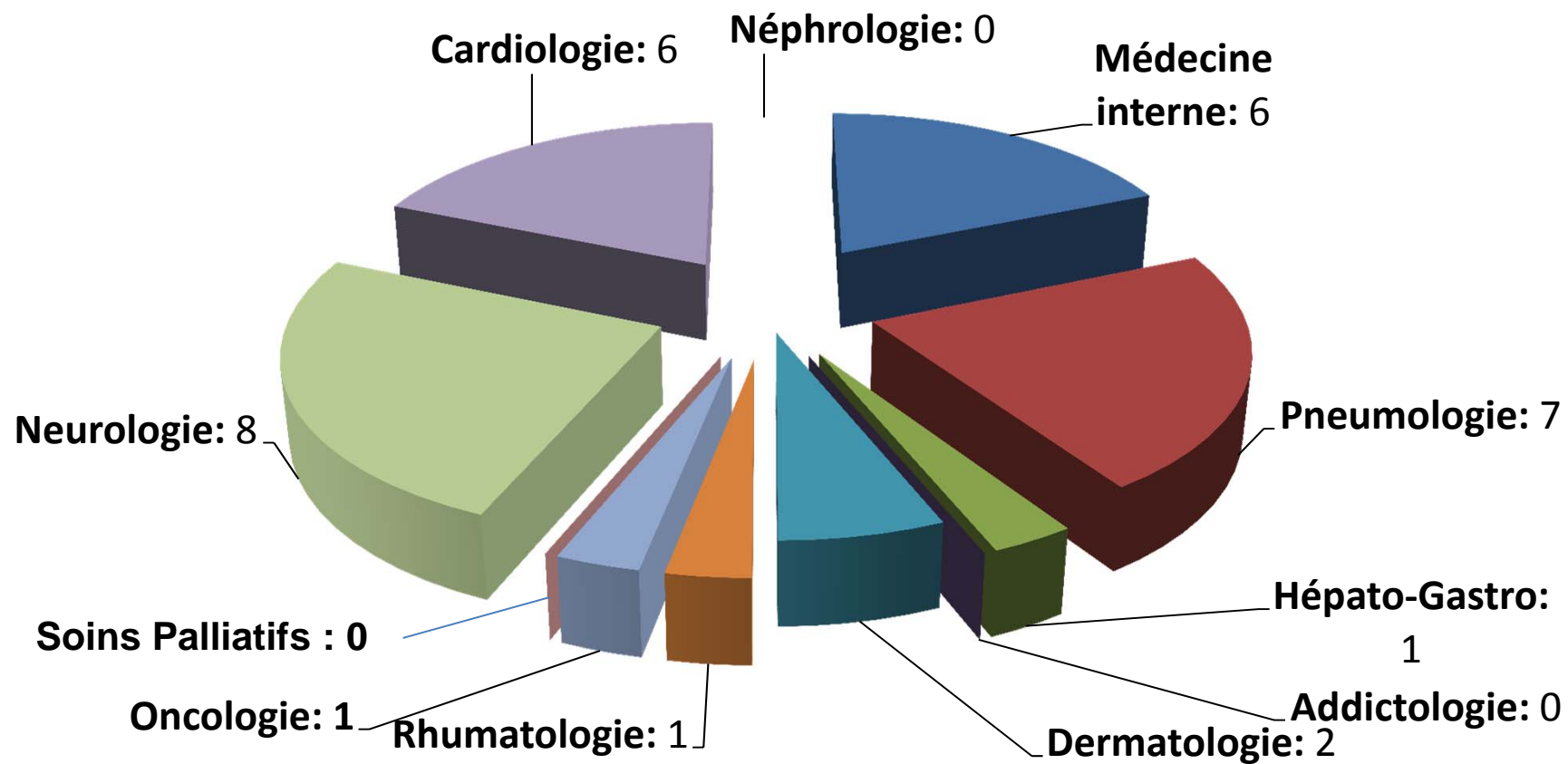
Les motifs les plus fréquemment évoqués sont au niveau de la prise en charge globale (233 sur un total de 349) :

Parmi les motifs d'insatisfaction sur cette prise en charge globale, on constate 167 citations ayant trait à :

- Relations avec les médecins : 57
- Contestations du diagnostic médical : 51
- Accidents thérapeutiques, séquelles : 35
- Relations avec le personnel soignant : 24

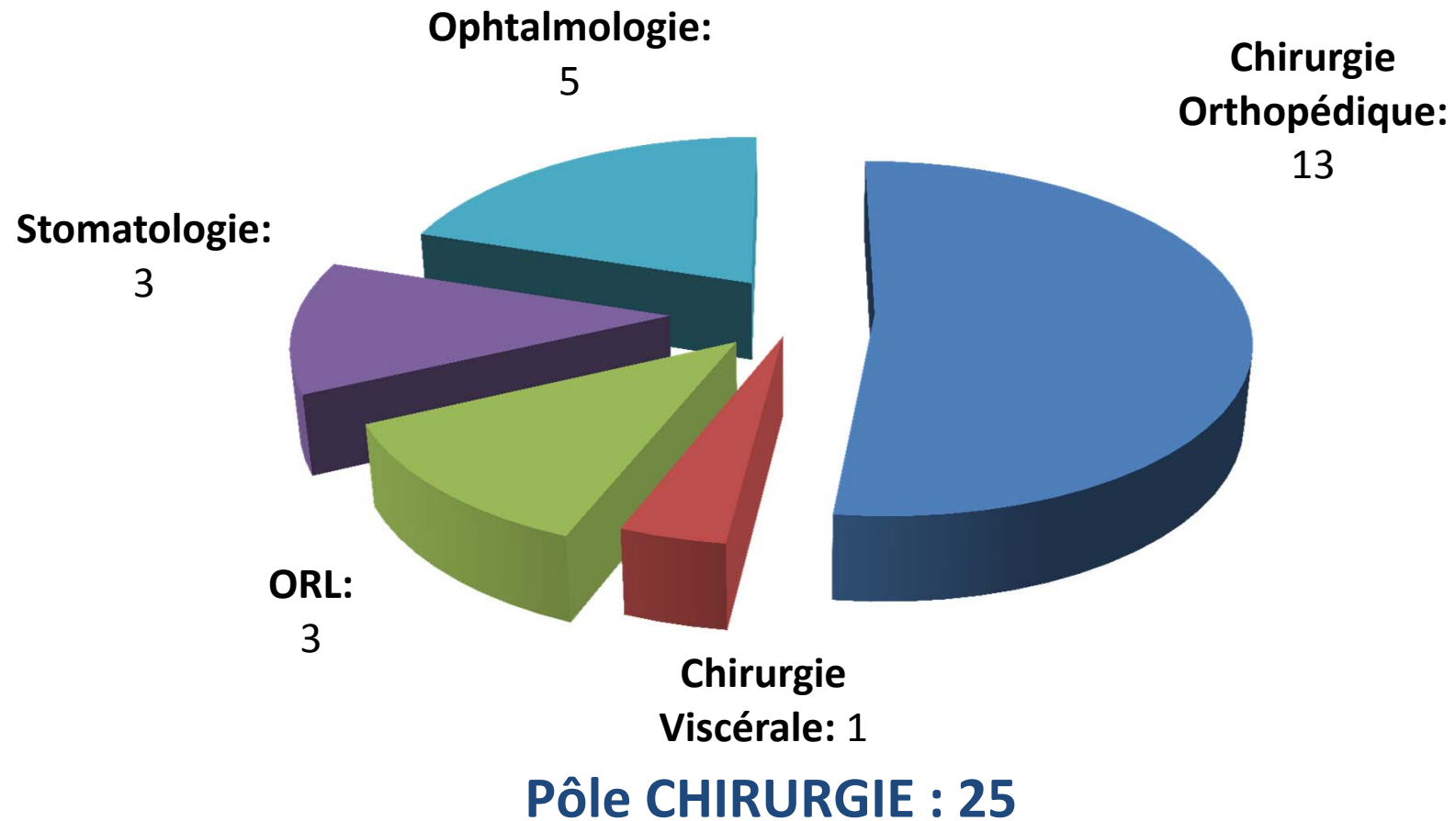
Il est à noter une diminution des déclarations de pertes / vols.

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016

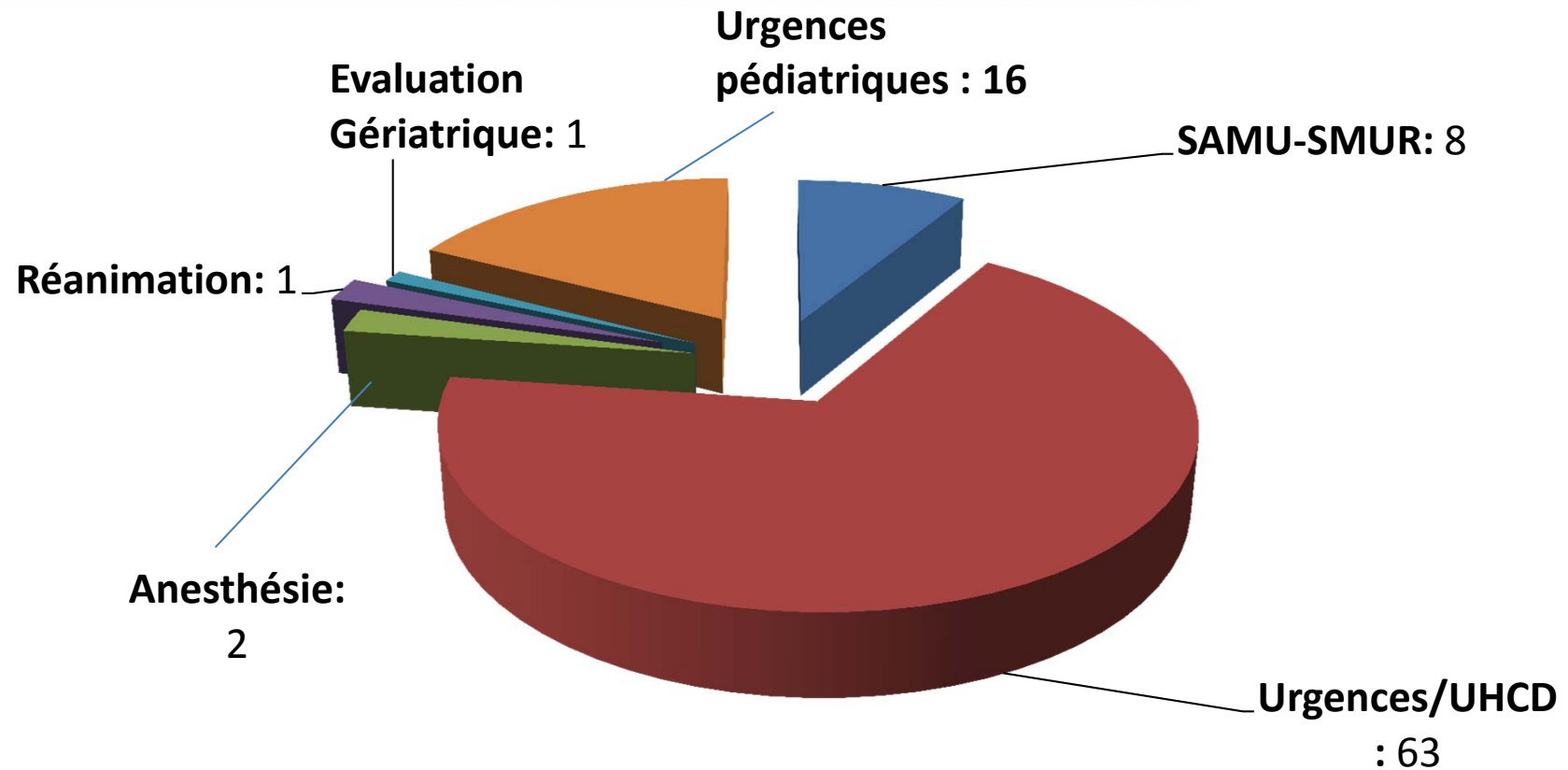


Pôle MEDECINE : 32

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016

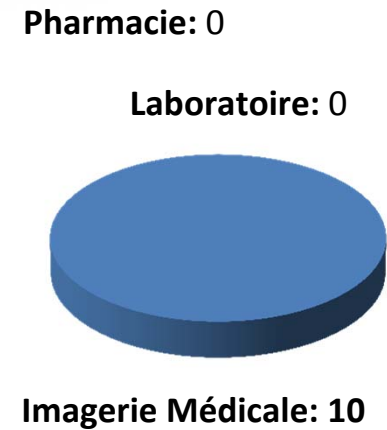
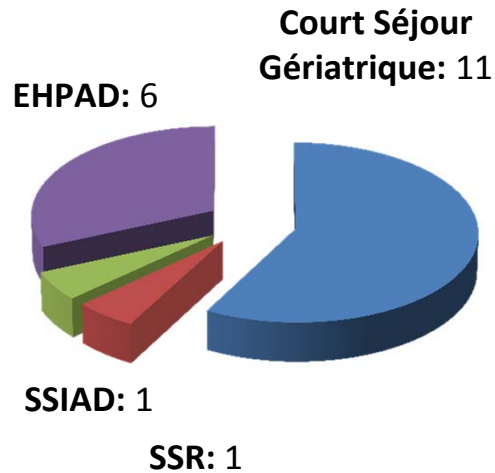
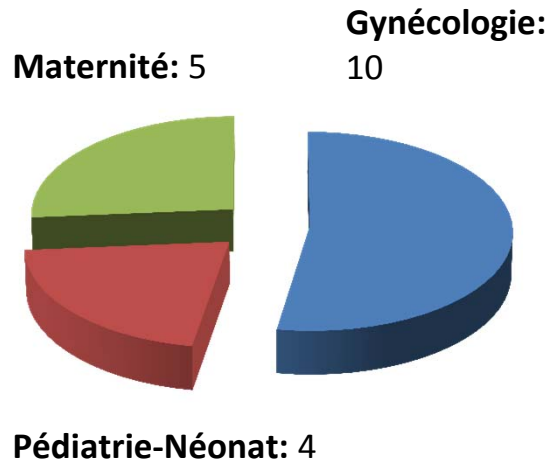


REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016



Pôle MEDECINE D'URGENCE : 92

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2016

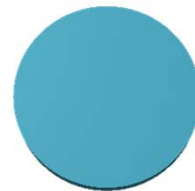


Pôle FEMME – MERE – ENFANT : 19

Pôle GERIATRIE : 19

Pôle MEDICO-TECHNIQUE : 10

Pôle ADMINISTRATIF: 24



Accueil-clientèle: 24

Tableau général des motifs d'insatisfactions par pôle et par service

(Exprimés dans les 207 courriers de réclamation)

| POLES ET SERVICES | Accueil administration Standard | Attente | Facturation | Accidents thérapeutiques Séquelles | Contestation de diagnostic médical | Non recueil du consentement | Secret médical- Confidentialité | Communication de l'information médicale | Information sortie transfert | Relations avec le médecin | Divergence sur les actes paramédicaux | Relations avec le personnel soignant | Organisation des examens | Prise en charge de la douleur | Maltraitance | Non respect des directives de fin de vie | Incident / Accident non thérapeutique | Infection nosocomiale | Mécontentement hôtellerie restauration et stationnement | Pertes et vols | Mécontentement famille suite décès | TOTAL |
|--------------------------------|---------------------------------|---------|-------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---|------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------|--|---------------------------------------|-----------------------|---|----------------|------------------------------------|-------|
| POLE MEDECINE | 3 | 4 | 1 | 7 | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 | 52 |
| <i>Médecine Interne</i> | 1 | | 1 | 3 | | | | | | 1 | 1 | 2 | | | | | | | 1 | | | 10 |
| <i>Pneumologie</i> | 1 | 1 | | | 1 | | | 1 | | 2 | 1 | | | 1 | | 2 | | | 1 | 3 | | 14 |
| <i>Hépto-Gastro</i> | | | | 1 | 1 | | | 1 | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | 5 |
| <i>Dermatologie</i> | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 2 |
| <i>Rhumatologie</i> | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| <i>Oncologie</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| <i>Neurologie</i> | 1 | 2 | | 2 | 2 | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | 11 |
| <i>Cardiologie</i> | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | 1 | 3 | | 7 |
| <i>Néphrologie</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| POLE CHIRURGIE | 3 | 1 | 0 | 10 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 34 |
| <i>Chirurgie Orthopédique</i> | 2 | 1 | | 7 | 1 | | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | 1 | | 18 |
| <i>Chirurgie Viscérale</i> | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| <i>Urologie</i> | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | | 4 |
| <i>ORL</i> | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | | 4 |
| <i>Ophthalmologie</i> | 1 | | | 1 | 1 | | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | 6 |
| <i>Stomatologie</i> | | | | 1 | 1 | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | 4 |
| POLE MEDECINE D'URGENCE | 0 | 13 | 12 | 11 | 40 | 1 | 1 | 3 | 3 | 33 | 1 | 7 | 4 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 2 | 149 |
| <i>SAMU-SMUR</i> | | 3 | | | 4 | | | | | 6 | | | | 2 | | | | | | | 1 | 16 |
| <i>Urgences/UHCD</i> | | 6 | 11 | 6 | 28 | 1 | 1 | 2 | 3 | 20 | 1 | 4 | 4 | 4 | | | | | | 6 | 1 | 98 |
| <i>Urgences pédiatriques</i> | | 4 | 1 | 2 | 7 | | | | | 7 | | 3 | | 3 | | | | | | 1 | | 28 |
| <i>Evaluation Gériatrique</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |

| POLES ET SERVICES | Accueil administration Standard | Attente | Facturation | Accidents thérapeutiques Séquelles | Contestation de diagnostic médical | Non recueil du consentement | Secret médical- confidentialité | Communication de l'information médicale | Information sortie transfert | Relations avec le médecin | Divergence sur les actes paramédicaux | Relations avec le personnel soignant | Organisation des examens | Prise en charge de la douleur | Maltraitance | Non respect des directives de fin de vie | Incident / Accident non thérapeutique | Infection nosocomiale | Mécontentement hôtelierie restauration et stationnement | Perte s et vols | Mécontentement famille suite décès | TOTAL |
|---------------------------------|---------------------------------|---------|-------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---|------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------|--|---------------------------------------|-----------------------|---|-----------------|------------------------------------|-------|
| POLE MERE ENFANT | 1 | 0 | 2 | 6 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 | 0 | 4 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| <i>Gynécologie</i> | 1 | | 2 | 3 | 1 | | | 1 | | 3 | | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | 16 |
| <i>Maternité</i> | | | | 3 | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | 7 |
| <i>Pédiatrie-Néonot</i> | | | | | 1 | | | 1 | 1 | 3 | | 1 | | 1 | | | | | | | | 8 |
| POLE GERIATRIE | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 4 | 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 9 | 1 | 33 |
| <i>Court Séjour Gériatrique</i> | | | | | 1 | | | 1 | | 6 | 2 | 4 | | 1 | 1 | 1 | | | | 3 | 1 | 21 |
| <i>SSR</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| <i>SSIAD</i> | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| <i>EHPAD</i> | | | 1 | | | | | | | | 2 | | | | | | | | 2 | 5 | | 10 |
| POLE MEDICO-TECHNIQUE | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 13 |
| <i>Laboratoire</i> | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| <i>Pharmacie</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| <i>Imagerie Médicale</i> | 1 | 2 | | 1 | 1 | | | | | 3 | | 1 | 2 | | | | | | | 1 | | 12 |
| POLE ADMINISTRATIF | 12 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 31 |
| <i>Accueil-clientèle</i> | 12 | | 13 | | | | | | | | | 2 | | | | | | | 4 | | | 31 |

Les suites données aux réclamations

| | Tribunal administratif | | | Tribunal correctionnel | | | CCI | | | Recours amiable | | | Entretien médiateur CRUQPC | | |
|---------------|------------------------|------|------|------------------------|------|------|----------|------|------|-----------------|------|------|----------------------------|------|------|
| | 2016 | 2015 | 2014 | 2016 | 2015 | 2014 | 2016 | 2015 | 2014 | 2016 | 2015 | 2014 | 2016 | 2015 | 2014 |
| Evreux | 4 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 7 | 0 | 9 | 11 | 15 | 12 | 9 | 12 |
| Vernon | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 9 | 5 | 7 | 3 | 3 | 8 |
| Total | 5 | 9 | 6 | 0 | 0 | 0 | 5 | 9 | 1 | 18 | 16 | 22 | 15 | 12 | 20 |

Commentaires :

Un plaignant est prioritairement orienté vers la rencontre avec un médiateur.

En cas de responsabilité de l'établissement, la solution amiable est la plus rapide pour résoudre le contentieux.

Les contentieux administratifs sont les plus longs, suivis des contentieux CCI.

Avec les 28 nouveaux dossiers qui ont été déclarés dans les chiffres ci-dessus, l'encours contentieux des sinistres corporels suivis par la Direction droits des patients au 31/12/2016, est de :

- Tribunal administratif : **12** dossiers.
 - CCI : **11** dossiers.
 - Recours amiable : **30** dossiers,
- Soit un total de 53 dossiers.

Sinistres matériels déclarés à l'assureur

22 nouveaux sinistres matériels en 2016 (perte effets personnels, casse, vol...) déclarés à l'assureur.

| | 2016 | 2015 | 2014 |
|----------------------------|-----------|------|------|
| Evreux | 12 | 17 | 15 |
| Vernon | 10 | 11 | 7 |
| Total Evreux-Vernon | 22 | 28 | 22 |

Evaluation des objectifs

1. Les délais de réponse aux réclamations

Le délai moyen entre la réception de la réclamation et le courrier de réponse au plaignant (après enquête) est de 26,75 jours (en 2015 : 25,79 jours).

2. Les délais de transmission des dossiers médicaux

La CDU s'est fixée un indicateur de suivi :

- **Respect du délai de transmission des dossiers médicaux de - de 5 ans ou de + de 5 ans**

Le délai de transmission des dossiers médicaux a diminué d'une journée entre 2014 et 2016 (passage de 11 jours en 2014 à 10 jours en 2016).



Synthèse chiffrée

Accès au dossier médical

Demandes de dossiers médicaux en 2016 : **916** (pour 748 courriers)

- ➔ **639** demandes pour Evreux
- ➔ **277** demandes pour Vernon

Le délai moyen de réponse en 2016 est de **10,30 jours** (10,88 jours en 2015 ; 11,21 jours en 2014)

Réclamations / satisfactions

Réclamations écrites et orales en 2016: **207** (175 en 2015 ; 216 en 2014)

- ➔ **131** pour Evreux
- ➔ **76** pour Vernon

Les courriers de satisfaction en 2016 : **64** (75 en 2015 ; 79 en 2014)

- ➔ **33** pour Evreux
- ➔ **31** pour Vernon

Bilan 2016 – Perspectives 2017

Les réalisations 2016

1- Renforcement de la démocratie sanitaire

Instance

- installation de la Commission des usagers (le 01/12/2016) après en avoir rédigé le règlement intérieur.
- accueil d'un nouveau médiateur (M. Rouger) au 01/01/2016.

Renforcement du rôle et de la visibilité des représentants des usagers au sein du CH Eure-Seine :

- mise en place du panneau « je suis représentant des usagers »,
- mise à disposition du tract d'explication,
- mise en œuvre du bordereau de suivi des réclamations

Relations avec les associations :

- élaboration d'une liste recensant les associations intervenant au CH Eure-Seine
- point sur les conventions
- réunion sur l'installation d'une maison des usagers (le 23/05/2016), organisée par le CISS.

2- Garantir la meilleure intégration des droits des patients dans la politique d'accueil et de prise en charge des usagers

Elaboration / mise à jour des procédures qualité suivantes :

- Accès au dossier patient
- Gestion des sinistres corporels
- Gestion des sinistres matériels
- Intervention chirurgicale sur un mineur
- Intervention chirurgicale sur un majeur protégé

Les réalisations 2016

Facilitation des relations entre agents et usagers :

- deux mises à jour du règlement intérieur : en février et décembre 2016, suite à une quinzaine de textes de loi parus en 2016 ;
- intégration de textes complémentaires sur la laïcité dans le règlement intérieur.

Facilitation des relations entre hôpital-police-gendarmerie-justice :

- signature du protocole du même nom le 1er décembre 2016.

Actions intégrées dans le plan d'actions du compte qualité (plateforme de certification HAS SARA)

- Communication sur les nouveaux éléments de la loi relative à la fin de vie : flyers patients sur les « nouveaux droits » mis à jour, avec explication sur la personne de confiance et les directives anticipées.
- Et sensibilisation des professionnels. ERE/ droit des patients et communication
- Développement de la traçabilité de l'annonce d'un dommage associé aux soins : temps spécifique dans les temps de rencontre éthique et communication auprès des professionnels. ERE/ droit des patients et communication

Les réalisations 2016

Actions intégrées dans le plan d'actions du compte qualité (plateforme de certification HAS SARA) - suite

- Restriction des libertés : amélioration de la traçabilité bénéfices-risques, EPP prescription de la contention en cours. ERE/ qualité
- Tracer l'adhésion du patient à son projet thérapeutique en SSR avec ouverture d'une cible « refus de soins ». Mettre en œuvre des staffs pluridisciplinaires
- Demande de dossier médical : création d'une fiche juridique à destination des professionnels, et une à l'intention du grand public. Direction droits des patients et communication.
- Participation à la semaine sécurité des patients du 23 au 27 novembre. Conférences sur le thème : apprenons de nos erreurs. Installation d'une chambre des erreurs sur les deux sites Evreux Vernon pendant 5 jours ouvertes au public et aux professionnels.
- Démarche qualité/ certification : 4 thèmes sur lesquels les RU ont été sollicités :
 - Droit des patients
 - Identitovigilance
 - Prise en charge des patients en fin de vie
- Prise en charge de la douleur
- Procédure circuit de signalement à l'ARS des événements indésirables graves. Pièce jointe
- Nombre de RMM ou CREX organisées en 2016 : 43. Bilan de celles-ci :
 - développement de la culture positive de l'erreur;
 - déclarations de signalements d'évènements indésirables plus pertinents

Les perspectives 2017

1- Renforcement de la démocratie sanitaire

Relation avec les associations :

- envoi d'un questionnaire et sollicitation de leur rapport d'activité
- invitation à une rencontre le 27/04/2017
- élargissement de ces rencontres au niveau du GHT.

Comité des usagers du GHT :

- Mise en place d'un « comité des usagers territorial » fin avril / début mai 2017.
- Au préalable, élaboration de son règlement intérieur.
- Initiation du travail de création d'une maison des usagers : étape création d'une page web avec coordonnées et documentation des associations, et modalités pour prendre RV avec eux.

Guide des bonnes pratiques sur les réseaux sociaux

- Présentation du guide des bonnes pratiques sur les réseaux sociaux.
- Charte du bon usage des réseaux sociaux (avril 2017).

Formation

- Renforcement de la formation des AMA sur les demandes de dossiers médicaux

Les perspectives 2017

2- Garantir la meilleure intégration des droits des patients dans la politique d'accueil et de prise en charge des usagers

Actions mises en place à l'issue de la visite de certification HAS

- Travaux relancés : Promotion de la bientraitance
- Respect de l'intimité : installation de rideaux ou paravents dans les chambres à 2 lits, projets de travaux en SSPI et sas d'accueil au bloc opératoire
- Développement de la démarche d'information du patient en cas de dommage lié aux soins mise en œuvre et tracée
- Mesure de restriction des libertés prescrites et réévaluées toutes les 24 heures.