

RAPPORT 2017 de la Commission des Usagers



Composition 2017 de la CDU

Présidence et Vice-Présidence

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

Les représentants de l'établissement

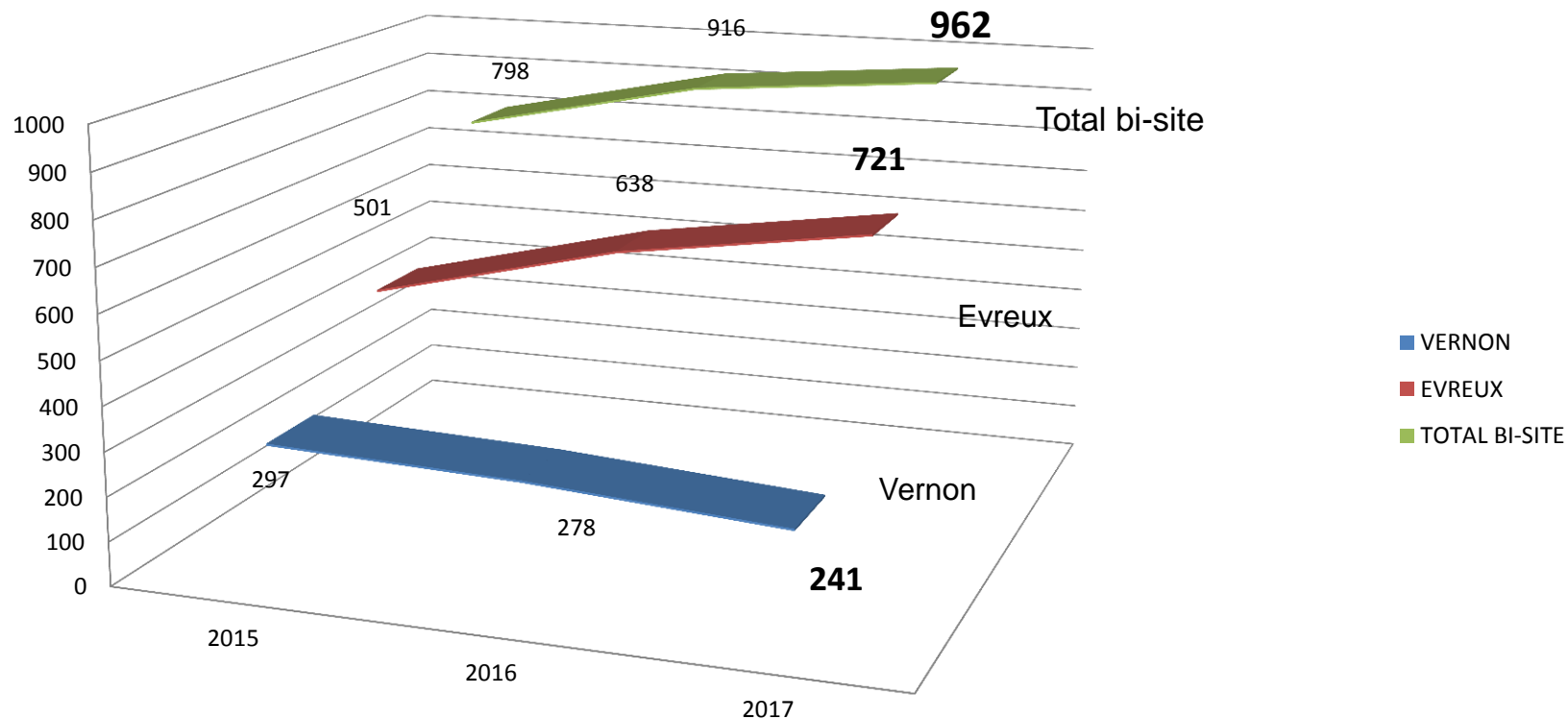
- Médiateurs médicaux titulaires : **Dr François ROUGER**
Dr Nadège GUETEAU
- Médiateurs médicaux suppléants : **Dr François PAUTHIER**
Dr Hani MANKARIOS
- Médiateur non médical titulaire : **Béatrice REIX**
- Médiateur non médical suppléant : **Laurence BUCOURT**

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)

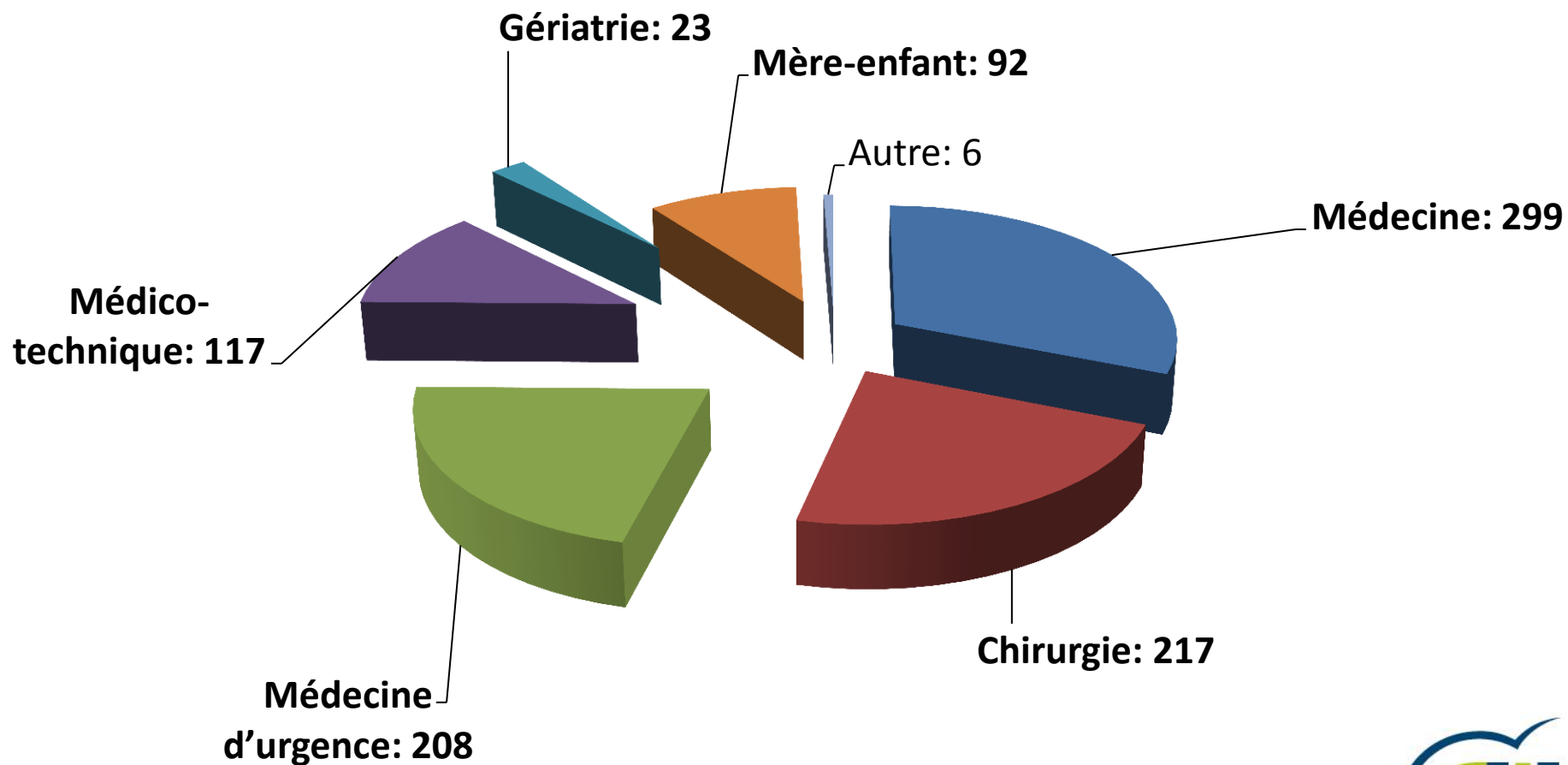
Accès au dossier médical

Nombre de demandes de dossiers médicaux par site hospitalier entre 2015 et 2017

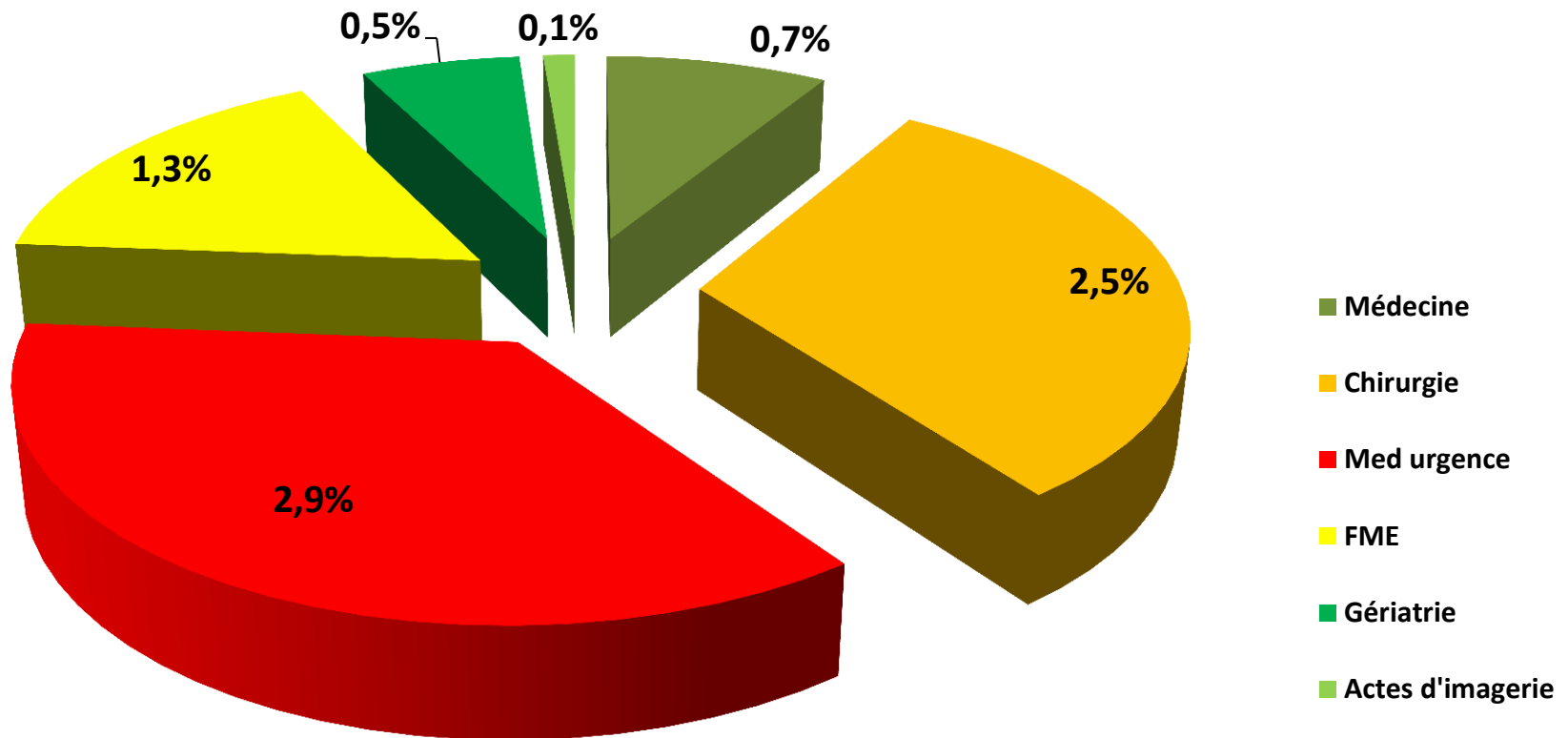


REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE EN 2017

Rappel : 962 demandes effectives de dossiers médicaux ont été adressées aux pôles

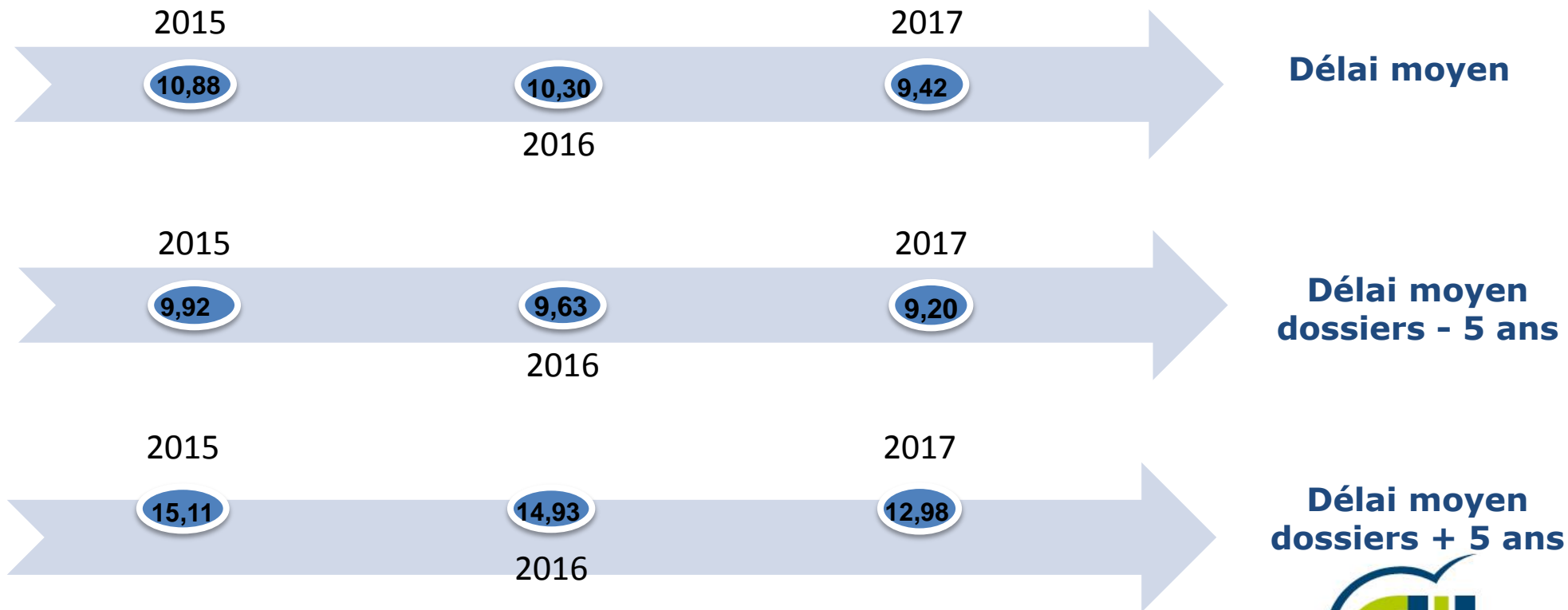


Demandes de dossiers / nb total d'entrées par pôle



Délais moyens de traitement des demandes de dossiers médicaux

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



Réclamations et satisfactions

- 172 réclamations écrites et orales

	2017	2016	2015
Evreux	111	131	112
Vernon	61	76	63
Total Evreux - Vernon	172	207	175

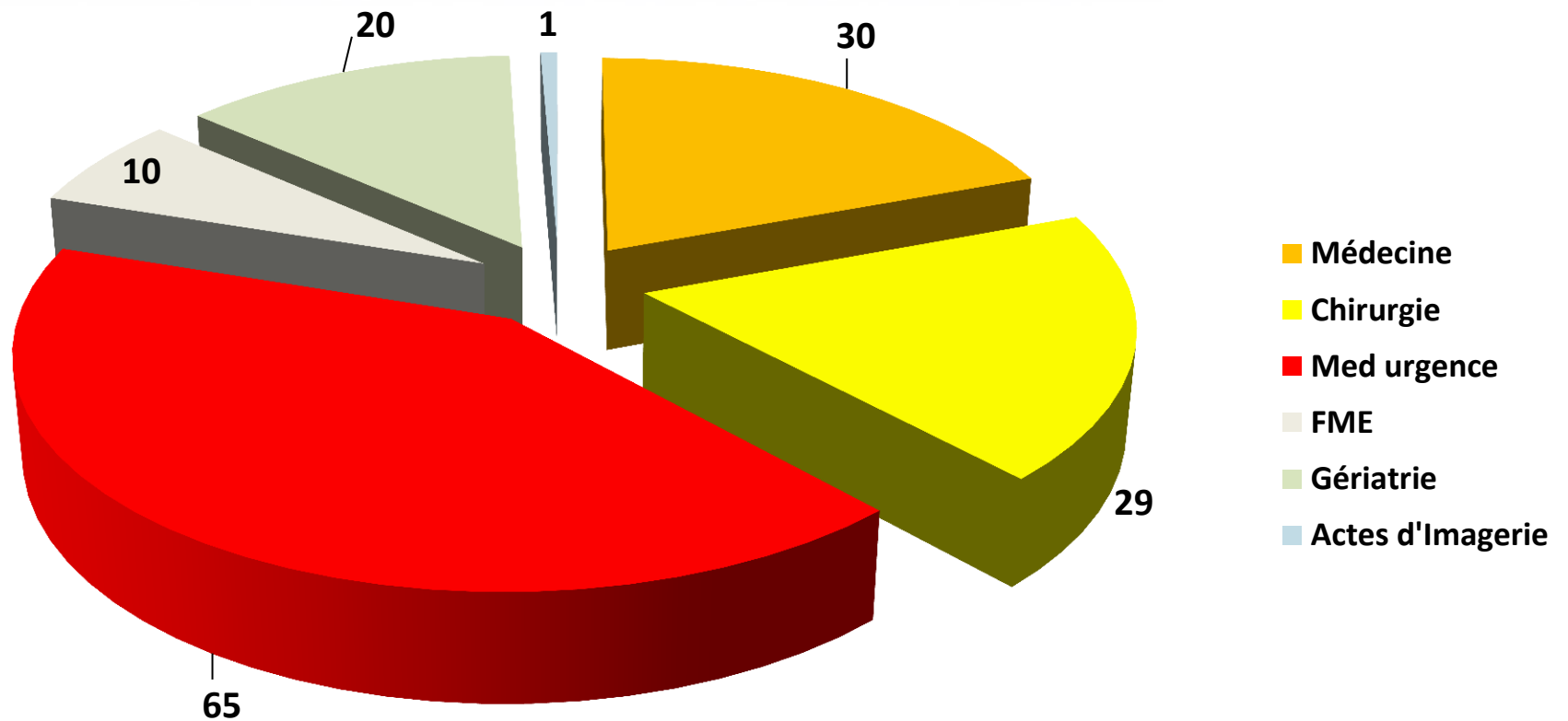
En 2017 : - 35 réclamations

- 76 courriers de satisfaction

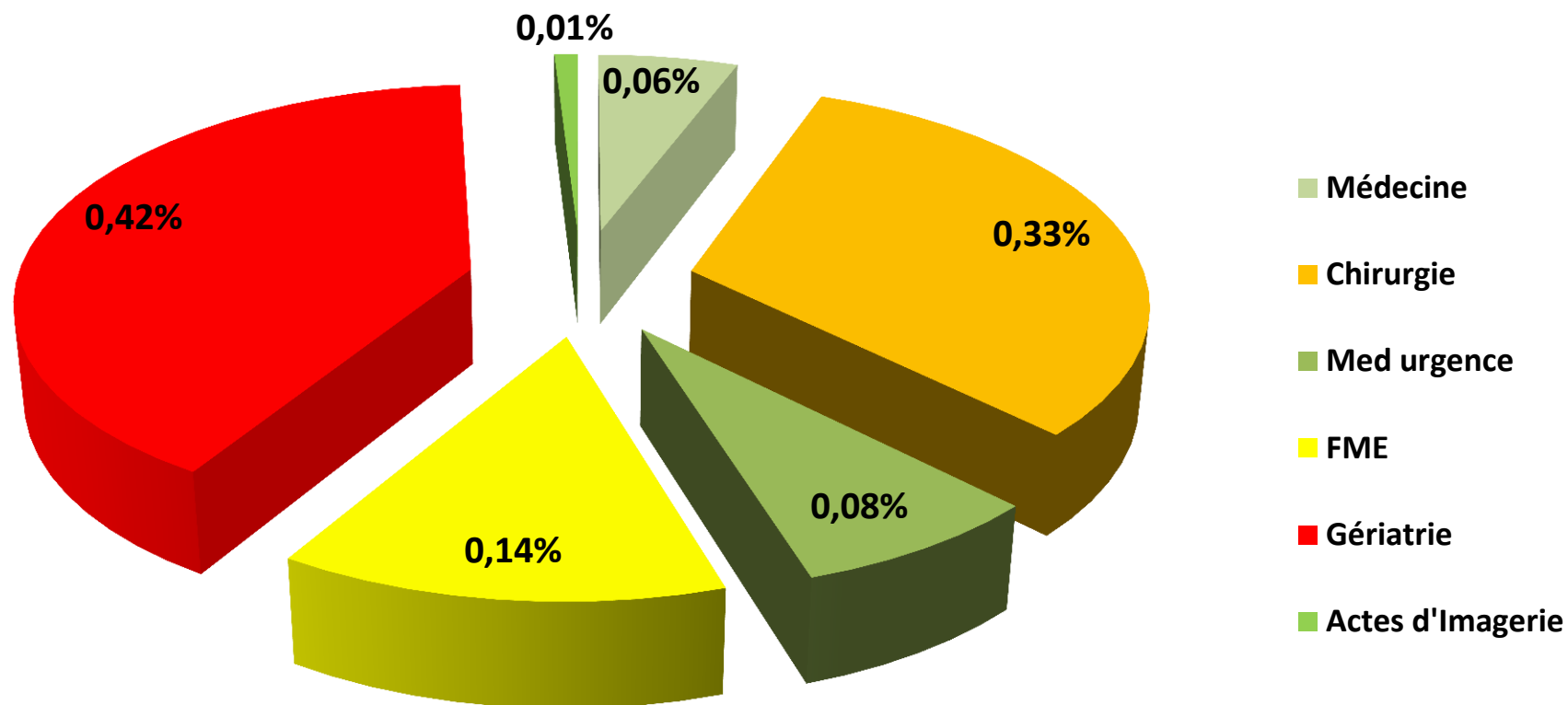
	2017	2016	2015
Evreux	43	35	40
Vernon	33	37	35
Total Evreux-Vernon	76	72	75

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

Nombre de réclamations par pôle en 2017



Nb de réclamations / nb total d'entrées par pôle



Motifs d'insatisfaction 172 courriers de réclamation

ADMINISTRATION	2016		2017	
	Nb de demandes reçues	Nb de médiations	Nb de demandes reçues	Nb de médiations
<i>Accueil/administration</i>	20		2	
Attente	20		21	
<i>Standard</i>	6		1	
Facturation	29		15	
Total	75		39	
PRISE EN CHARGE GLOBALE				
Accidents thérapeutiques/séquelles	35		20	
Contestation du diagnostic médical	51		35	
<i>Non recueil du consentement</i>	1		2	
<i>Secret médical-confidentialité</i>	1		1	
Communication de l'information médicale	11		17	
<i>Information sortie transfert</i>	6		7	
Relations avec le médecin	57		47	
<i>Divergence sur les actes paramédicaux (nursing, surveillance)</i>	8		11	
Relations avec le personnel soignant	24		16	
<i>Organisation des examens (soins)</i>	12		10	
Prise en charge de la douleur	18		17	
<i>Maltraitance</i>	1		5	
<i>Non respect des directives de fin de vie (accompagnement fin de vie)</i>	3		1	
<i>Incident / Accident non thérapeutique</i>	2		1	
<i>Infection nosocomiale</i>	3		6	
Total	233		196	

DÉROULEMENT DU SÉJOUR	2016		2017	
	Nb de demandes reçues	Nb de médiations	Nb de demandes reçues	Nb de médiations
<i>Mécontentement télévision/téléphone, hôtellerie restauration et stationnement</i>	9		17	
<i>Mécontentement famille suite décès</i>	5		3	
<i>Pertes / Vols</i>	27		20	
<i>Total</i>	41		40	
<i>Total général tous items confondus</i>	349		275	

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 (196 sur un total de 273) : Parmi les motifs d'insatisfaction sur cette prise en charge globale, on constate 118 citations ayant trait à :

- Relations avec les médecins : 47
- Contestations du diagnostic médical : 35
- Accidents thérapeutiques, séquelles : 20
- Relations avec le personnel soignant : 16

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

Les suites données aux réclamations (corporelles)

	Tribunal administratif			Tribunal correctionnel			CCI			Recours amiable			Entretien médiateur CDU		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Evreux	8	4	1	0	0	0	7	3	6	11	9	8	9	12	7
Vernon	1	1	2	0	0	0	2	2	1	5	9	4	3	3	1
Total	9	5	3	0	0	0	9	5	7	16	18	12	12	15	8

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 22 nouveaux dossiers qui ont été déclarés dans les chiffres ci-dessus, l'**encours** contentieux des sinistres corporels suivis par la direction des affaires juridiques et des relations avec les usagers au 31/12/2017, est de :

- Tribunal administratif : **22** dossiers
- CCI : **11** dossiers
- Recours amiable : **24** dossiers

Soit un total de **57** dossiers.

Sinistres matériels déclarés à l'assureur

16 nouveaux sinistres matériels en 2017 (perte effets personnels, casse, vol...) déclarés à l'assureur.

	2015	2016	2017
Evreux	17	12	6
Vernon	11	10	10
Total Evreux-Vernon	28	22	16

Bilan 2017 – Perspectives 2018

1 - Renforcement de la démocratie sanitaire

Instance

- Accueil d'un nouveau médiateur médical (Dr DAREES) au 29/05/2017.

Relation avec les associations

- Rencontre le 27/04/2017 avec les associations conventionnées avec l'établissement pour lesquelles un questionnaire leur a été communiqué. Un rapport de leur activité a été sollicité à cette occasion.

Création d'une page web pour les usagers sur le site internet du CH Eure-Seine et création d'une page Facebook

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

- Formation des AMA sur la gestion du dossier médical.

Les réalisations 2017

Aumônerie

- Renforcement du nombre d'aumônier au sein du CH Eure-Seine.
- Mise à jour des coordonnées des aumôniers.

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

- Journée dédiée à la bientraitance.
- Semaine sécurité des patients avec participation des représentants des usagers via un stand.
- Respect de l'intimité : installation de rideaux ou paravents dans les chambres à deux lits.
- Réalisation de CREX et RMM pour une analyse globale des plaintes et réclamations.

3 – Comité des usagers territorial du GHT

- Installation du Comité des usagers territorial du GHT le 29/06/2017 et animation par Madame LANDAU.
- Intégration de Madame RIVEY, représentante des usagers, au sein du Comité des usagers territorial du GHT.
- Validation de son règlement intérieur.

Les perspectives 2018

- Développer et promouvoir l'espace des usagers.
- Proposer une charte de fonctionnement qui spécifiera les modalités d'intervention des associations au sein de l'espace des usagers.
- Organiser un retour d'expérience et/ou un bilan d'activité de chaque association.
- Prévoir des règles de fonctionnement pour l'aumônerie.
- Intégrer des représentants des usagers dans les revues plan d'action qualité.
- Cartographier les risques liés à la gestion des données personnelles en lien avec le référent sécurité informatique.

Merci pour votre attention