

Rapport 2018 de la Commission des usagers (CDU)



Composition 2018 de la CDU

Présidence et Vice-Présidence

- Présidente : **Jacqueline RIVEY**
- Vice-Présidente : **Claudie GATHION**

Les représentants de l'établissement

- Médiateurs médicaux titulaires : **Dr François ROUGER**
Dr Nadège GUETEAU
- Médiateurs médicaux suppléants : **Dr Véronique DAREES**
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** (Union Départementale des Associations Familiales de l'Eure – UDAF 27)
Nanou DESSAUX (Ligue contre le Cancer)
- Représentants des usagers suppléants : **Marie-France NOGRETTE** (Association pour adultes et jeunes handicapés - APAJH)
Liliane CASSAIGNE (Association des Paralysés de France)

Synthèse chiffrée

Accès au dossier médical

Demandes de dossiers médicaux en 2018 :
1171 demandes (2017 : 962 ; 2016 : 916)
2/3 Evreux
1/3 Vernon

Le délai moyen de réponse en 2018 : **9,66**
jours (9,42 jours en 2017 ; 10,30 jours en 2016).

Dossier de moins de 5 ans (délai réglementaire de 8 jours) : **9,19** (9,20 en 2017)
Dossiers de + 5 ans (délai réglementaire de 2 mois maxi) : **14,38**.

Réclamations / satisfactions

Les réclamations écrites et orales en 2018 :
188 (172 en 2017, 207 en 2016).
120 pour Evreux
68 pour Vernon
= 279 expressions de motifs d'insatisfaction.

Les courriers de satisfaction en 2018 : **87**
(76 en 2017 ; 72 en 2016).

49 courriers pour Evreux
38 courriers pour Vernon

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2018

Sur 279 motifs d'insatisfaction cités, 214 sont liés à la prise en charge globale.

Motifs les plus fréquemment évoqués :

- Relations avec les médecins (très légèrement en baisse) : 44
- Contestations du diagnostic médical (très légèrement en hausse) : 38
- Accidents thérapeutiques, séquelles (en hausse) : 28
- Relations avec le personnel soignant (en hausse) : 24

Répartition par pôle : Médecine : 29 / Chirurgie : 23 / Médecine d'urgence : 71 / Femme – Mère – Enfant : 19 / Gériatrie : 17 / Médico-technique : 17

Les suites données aux réclamations

- **26 nouveaux dossiers corporels** déclarés en 2018 auprès de notre assureur en Responsabilité Civile (2 TA, 8 CCI, 16 recours amiable).
- **Encours contentieux actuel** des sinistres corporels est de **50**

dossiers :

Tribunal administratif : 13 dossiers ; CCI : 13 dossiers ; Recours amiable : 24 dossiers.

- en 2018, 8 dossiers en dommage corporel ont été clos par les assureurs,

- **13 nouveaux sinistres matériels en 2018** (perte et dégradation d'effets personnels, casse prothèse dentaire...) déclarés à l'assureur RC. Les sinistres matériels ont reculé de 40 % en 2 ans.

Les réalisations 2018

1 - Aumônerie

- Rencontre avec l'ensemble des aumôniers le 30/10/2018
- Mise à jour des coordonnées des aumôniers
- Retour d'expérience des différents cultes

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.
- Réalisation de CREX et RMM pour une analyse globale des plaintes et réclamations.

3 – Comité des usagers territorial du GHT

- Installée en Avril 2014
- Présidé par le Directeur Général de l'Etablissement support (CHES)
- Membres RU siégeant au CDU GHT : Madame RIVEY et Madame NOGRETTE

Les actions 2019

- Ouvrir l'espace usagers par une permanence tenue avec les associations d'usagers
- Organiser des audits patients traceurs avec les représentants des usagers formés au sein du CHES
- Actualiser les procédures : recueil du consentement éclairé...
- Remise de la lettre de liaison à la sortie