

RAPPORT CRUQPC 2015



Composition 2015 de la CRUQPC

Les représentants de l'établissement :

- Présidente, personne désignée : **Laura LEFRANC** (jusqu'au 30/09/2015),
Anne-Elisabeth LANDAU (à partir du 01/10/2015).
- Médiateurs médicaux titulaires : **Dr Annick LAPLAGNE** (jusqu'au 30/12/2015)
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'utilisateurs :

- Représentants d'utilisateurs titulaires : **René DUVAL** (Association des Paralysés de France)
remplacé le 09/04/15 par **Liliane CASSAIGNE** (APF)
Hubert ALLIX (Association les Papillons Blancs)
- Représentants d'utilisateurs suppléants : **Jacqueline RIVEY** (UDAF de l'Eure)
Bernard DUEZ (Alcool Assistance de l'Eure)
remplacé le 15/12/15 par **Nanou DESSAUX** (Ligue contre le Cancer)

Fonctionnement de la CRUQPC

(4 Cruqpc organisées en 2015)

	Nombre de présences effectives	Nombre théorique de présence	Taux de présence (en %)
Représentant légal de l'établissement	4	4	100
Médiateurs médicaux (2)	6	8	75
Médiateur non médical	4	4	100
Représentants d'usagers (2)	6	8	75

Présentation de la Cruqpc

L'affiche de la CRUQPC est présente :

- en annexe du livret d'accueil,
- dans les vitrines de tout l'établissement,
- sur le site internet de l'établissement,

avec les noms des membres, les noms et coordonnées des représentants des usagers, les coordonnées de la direction droit des patients et communication, que les usagers peuvent à tout moment rencontrer le personnel pour toute réclamation ou demande d'information.

Une direction « droit des patients et communication » identifiée sur l'organigramme de direction présente en bi-site pour la prise en charge des relations avec les usagers.

Principaux points abordés à l'ordre du jour de l'année 2015



Accès au dossier médical

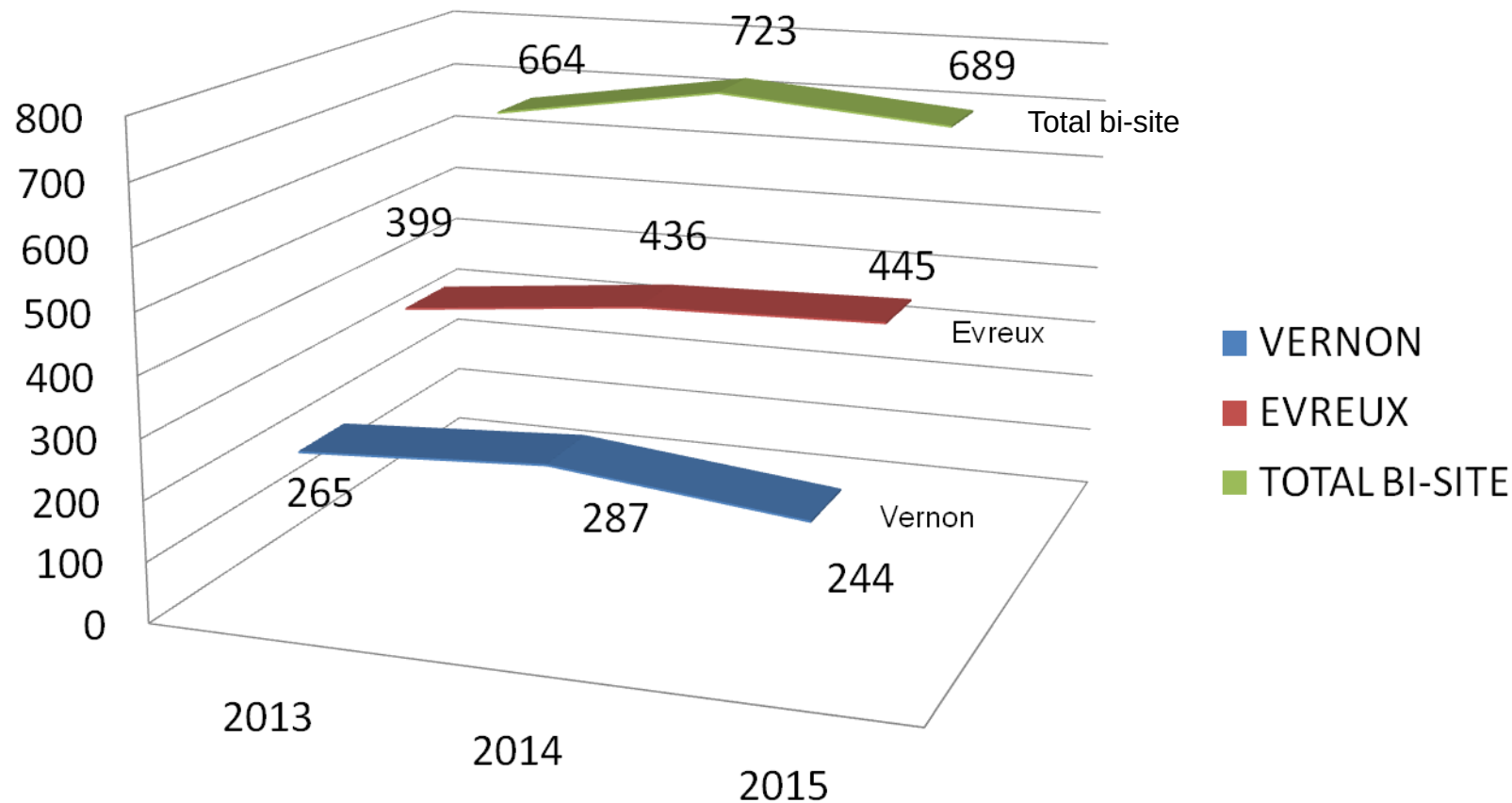
Accès au dossier médical

Bilan des demandes de dossiers médicaux en 2015

- **689 courriers** de demandes de dossiers médicaux
 - **723 courriers** en 2014
 - **664 courriers** en 2013

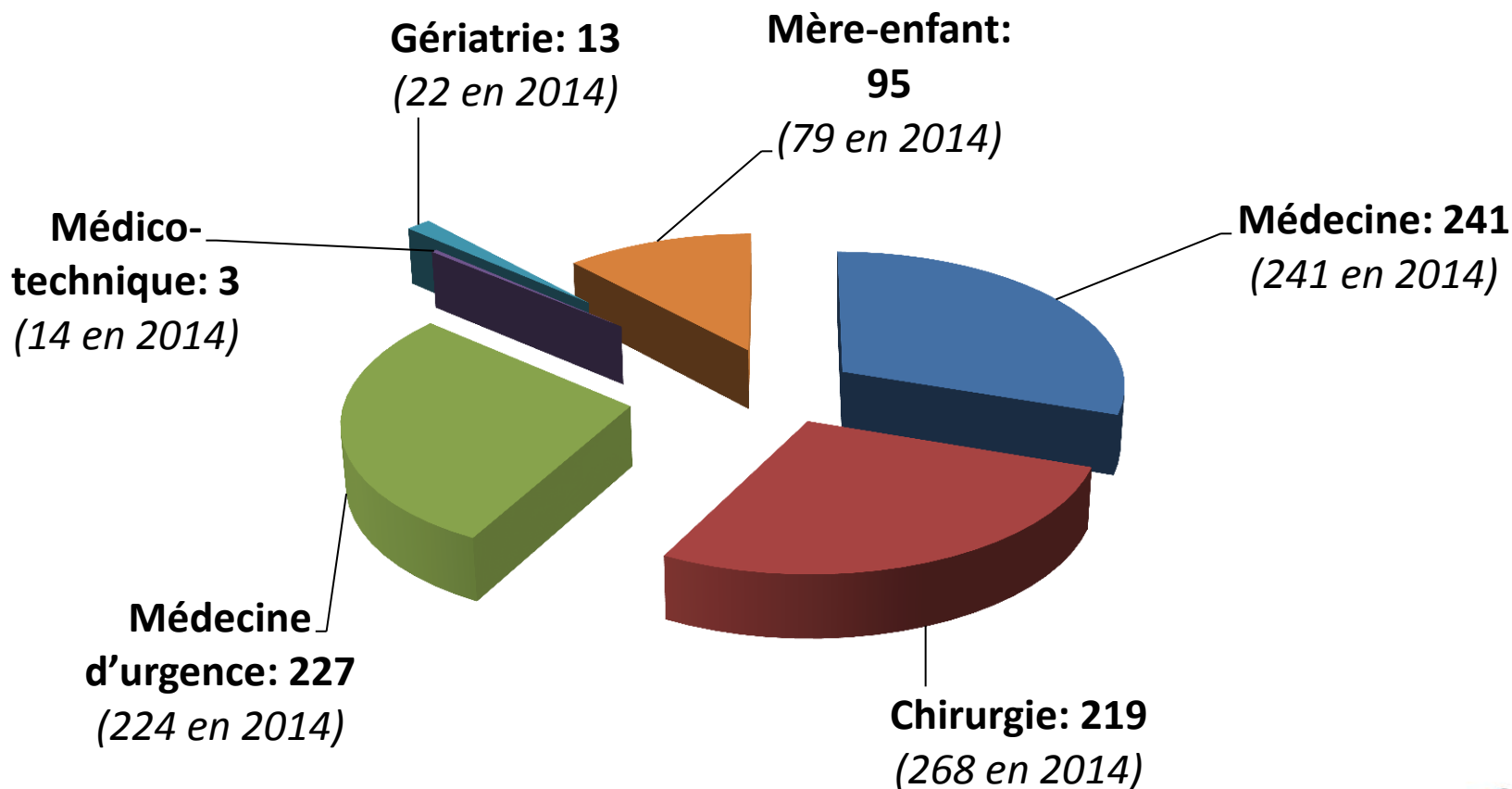
*A noter, un courrier peut concerner plusieurs services et ainsi au total en 2015, **798 demandes effectives** de dossiers médicaux ont été reçues.*

Nombre de demandes de dossiers médicaux par site hospitalier entre 2013 et 2015

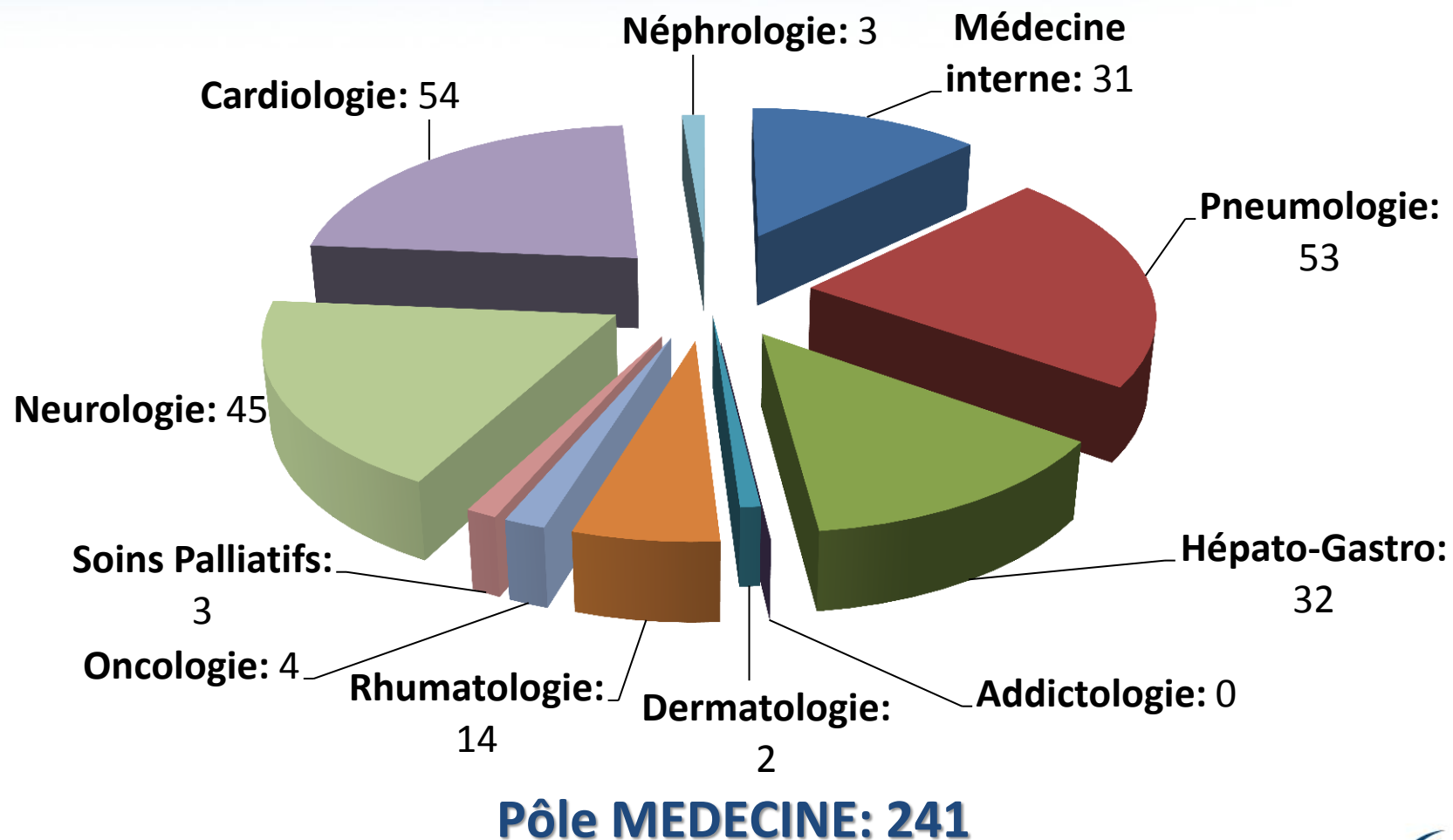


REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE EN 2015

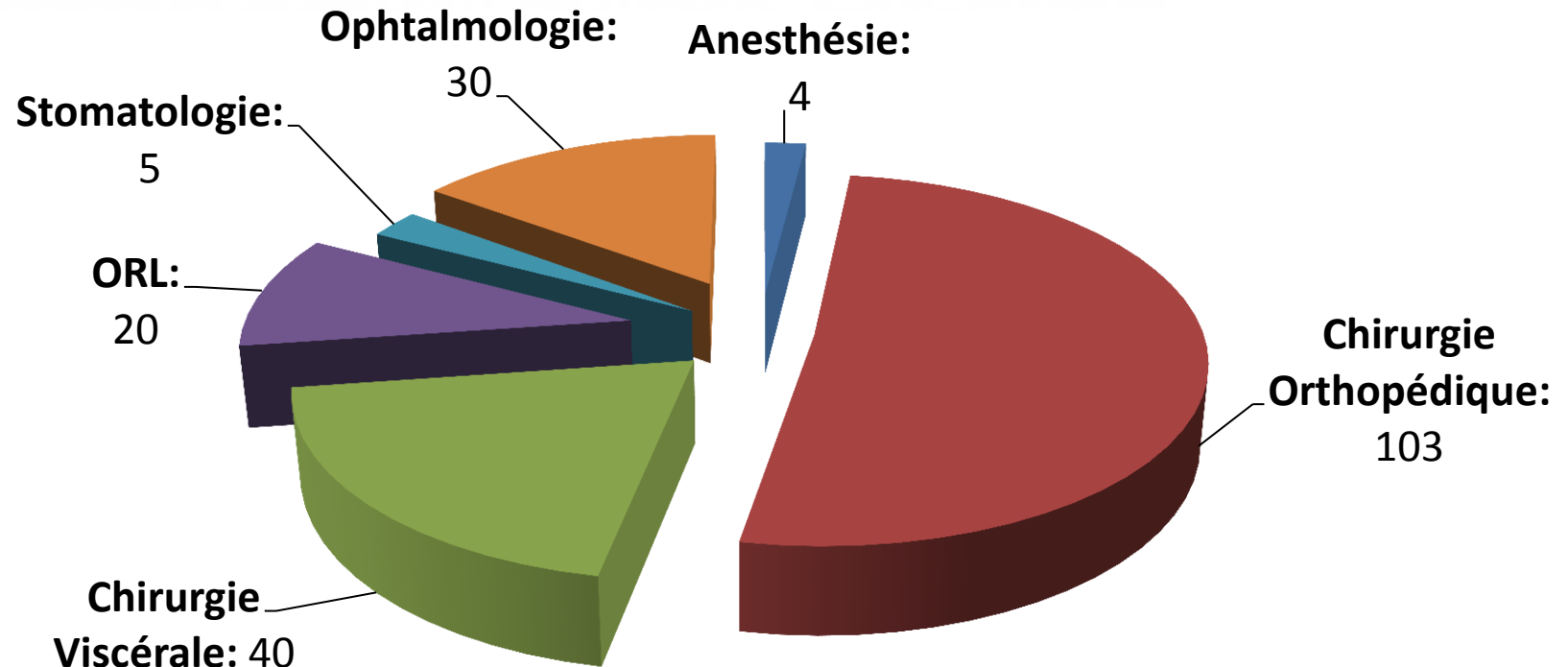
Rappel : 798 demandes effectives de dossiers médicaux ont été adressées aux pôles, une demande pouvant concerner plusieurs pôles.



REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015

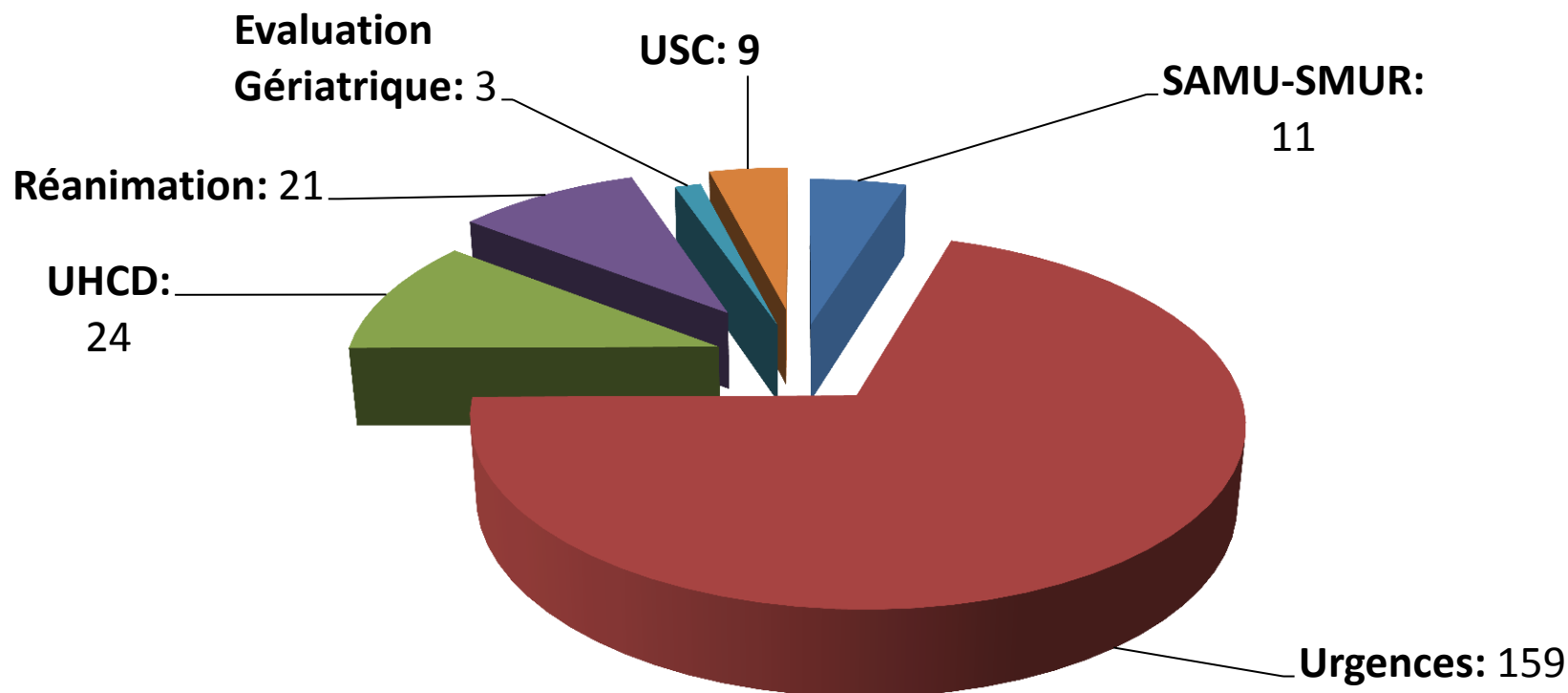


REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015



Pôle CHIRURGIE: 219

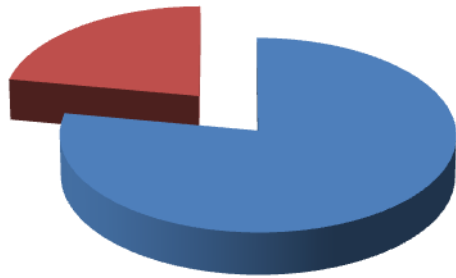
REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015



Pôle MEDECINE D'URGENCE: 227

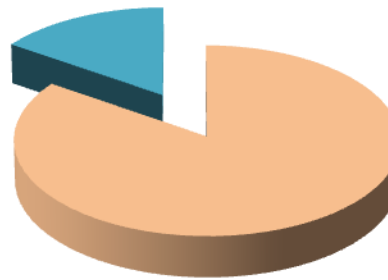
REPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015

Pédiatrie-Néonatal: 21



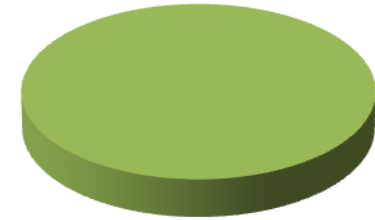
Gynécologie Obstétrique: 74

SSR: 2



Court Séjour Gériatrique: 11

Imagerie Médicale: 1



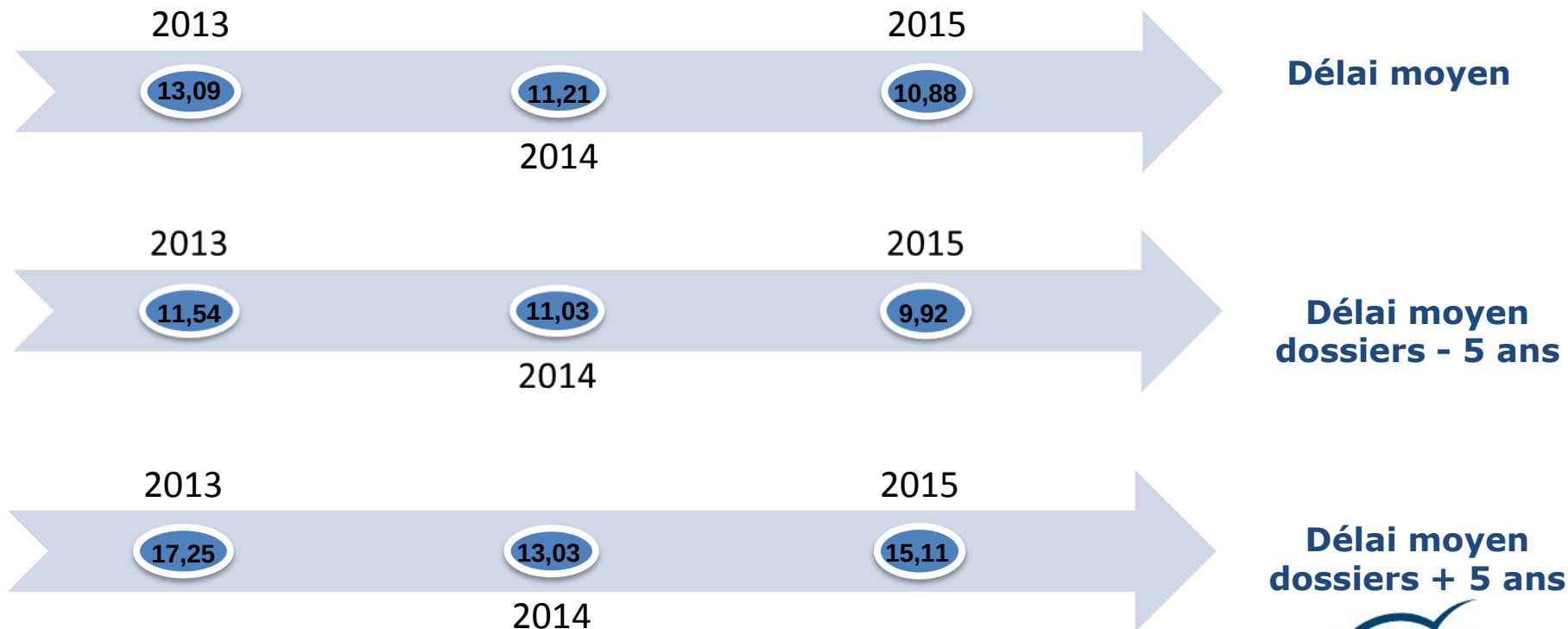
**Pôle FEMME - MERE -
ENFANT: 95**

Pôle GERIATRIE: 13

**Pôle MEDICO-
TECHNIQUE: 1**

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 délai réglementaire de 8 jours**, et les **demandes de dossiers médicaux de + 5 ans** dans un **délai réglementaire de 2 mois**.



POLES ET SERVICES	EVREUX		VERNON	
	Nb de demandes	Délais	Nb de demandes	Délais
POLE MEDECINE	170		57	
Médecine Interne	20	5,9	8	9,62
Pneumologie	31	8,77	20	6,1
Hépat-Gastro	12	20,91	17	6,47
Dermatologie	1	60	1	10
Rhumatologie	11	3,18	3	1
Oncologie	2	5,5	2	8
Neurologie	42	7,71		
Cardiologie	45	5,11	6	5,5
Néphrologie	3	6,66		
Douleurs - Soins Palliatifs	3	7,33		
POLE CHIRURGIE	105		90	
Anesthésie	1	21	1	14
Chirurgie Orthopédique	42	12,33	48	9,02
Urologie			17	5,35
Chirurgie Viscérale	18	9,05	17	8,58
ORL	16	13,62	3	12,33
Ophtalmologie	26	5,69	3	11
Stomatologie	2	28,5	1	0
POLE MEDECINE D'URGENCE	122		89	
SAMU-SMUR	11	12,81		
Urgences	74	9,24	74	10,18
Evaluation Gériatrique	3	9,33		
Réanimation	20	10,95		
UHCD	14	7,07	9	12,11
USC			6	19,33
POLE MERE ENFANT	57		22	
Gynécologie Obstétrique	37	10,62	22	5,45
Pédiatrique-Néonatal	20	7,85		
POLE GERIATRIE	5		7	
Court Séjour Gériatrique	5	8,8	5	6,8
SSR			2	4,5
POLE MEDICO-TECHNIQUE	1		2	
Imagerie Médicale	1	5	2	0

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 règlementaires de moins de 8 jours.

Réclamations et satisfactions

- **175 réclamations écrites et orales**

	2015	2014	2013
Evreux	112	132	84
Vernon	63	84	72
Total Evreux - Vernon	175	216	156

Au niveau global de l'établissement, **les réclamations ont baissé en 2015** (- 41 réclamations, soit une **diminution de 18,98 %** par rapport à 2014). Cette baisse concerne les 2 sites.

A noter que Mme RIVEY, représentante d'usager a réceptionné 7 réclamations et 1 éloge.

- **75 courriers de satisfaction**

	2015	2014	2013
Evreux	40	44	33
Vernon	35	35	66
Total Evreux-Vernon	75	79	99

Au niveau global de l'établissement, **les courriers de satisfaction ont baissé très légèrement en 2015** (79 courriers en 2014, soit une **diminution de 5,06 %**. Cette diminution n'est valable que pour le site d'Evreux).

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 et communication par les services.

Tableau général des motifs d'insatisfactions exprimés dans les 175 courriers de réclamation

(Un courrier peut exprimer plusieurs motifs d'insatisfaction)

ADMINISTRATION	2013		2014		2015	
	Nb de demandes reçues	Nb de médiations	Nb de demandes reçues	Nb de médiations	Nb de demandes reçues	Nb de médiations
Accueil/administration	7	0	8		11	0
Attente	16	0	20	1E	12	0
Facturation	19	0	29	1V	15	1V
Total	42		57		38	1V
PRISE EN CHARGE GLOBALE						
Accidents thérapeutiques/séquelles	16	5	35	4V	13	4E
Contestation du diagnostic médical	36	8	31	1V + 3E	34	5E + 2V
Non recueil du consentement	2	0	3	1V	2	0
Secret médical-confidentialité	0	0	1		2	0
Communication de l'information médicale	14	1	25		5	1E
Information sortie transfert			10		7	1E
Relations avec le médecin	17	2	29	3E	40	4E
Divergence sur les actes paramédicaux (nursing, surveillance)	14	0	13	1V	6	0
Relations avec le personnel soignant	13	1	16	1E	13	3E
Organisation des examens (soins)			18	1E	8	2E
Prise en charge de la douleur	12	3	9	1E	5	2E + 1V
Maltraitance			7	1E	1	0
Non respect des directives de fin de vie (accompagnement fin de vie)	0	0	6	1E	2	0
Infection nosocomiale	2		0		1	0
Total	126		203		139	

DÉROULEMENT DU SÉJOUR	2013		2014		2015	
	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>	15	1	19	0V	11	0
<i>Pertes / Vols</i>			28	0V	37	0
<i>Total</i>	15		47		48	
<i>Total général tous items confondus</i>	183		307		225	

Commentaires :

Une diminution des réclamations de 26,71% par rapport à 2014, mais une augmentation par rapport à 2013. Ces réclamations se concentrent sur la prise en charge globale. Les motifs les plus fréquemment évoqués (87 citations sur 139) :

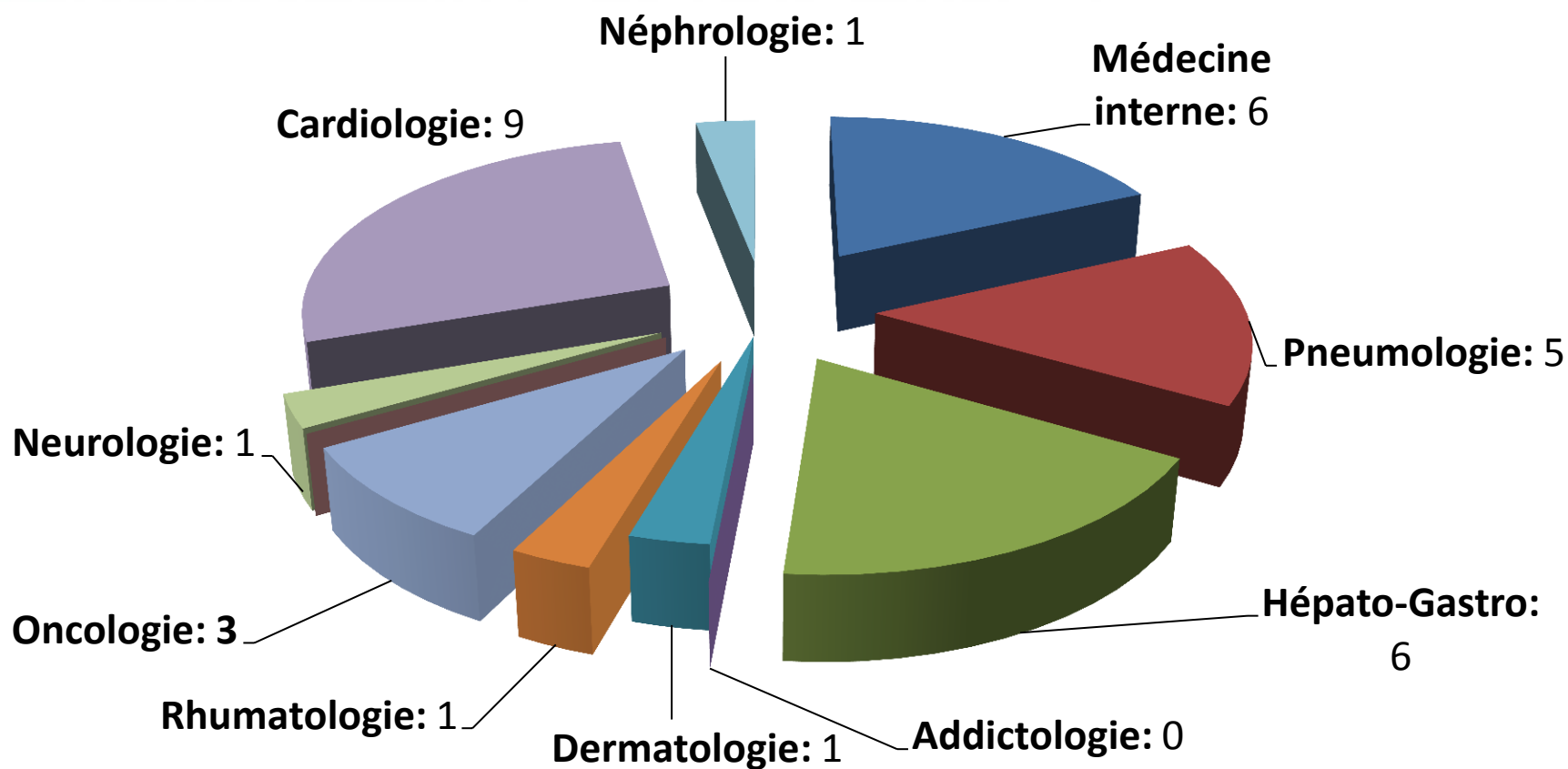
- Relations avec les médecins (indicateur très légèrement en hausse) : 40
- Contestations du diagnostic médical (indicateur très légèrement en hausse) : 34
- Accidents thérapeutiques, séquelles (indicateur cependant en baisse par rapport 2014) : 13
- Relations avec le personnel soignant (indicateur légèrement en baisse) : 13

Une augmentation des déclarations de pertes / vols, une diminution des plaintes sur l'hôtellerie / stationnement,

Certains items sont en nette diminution :

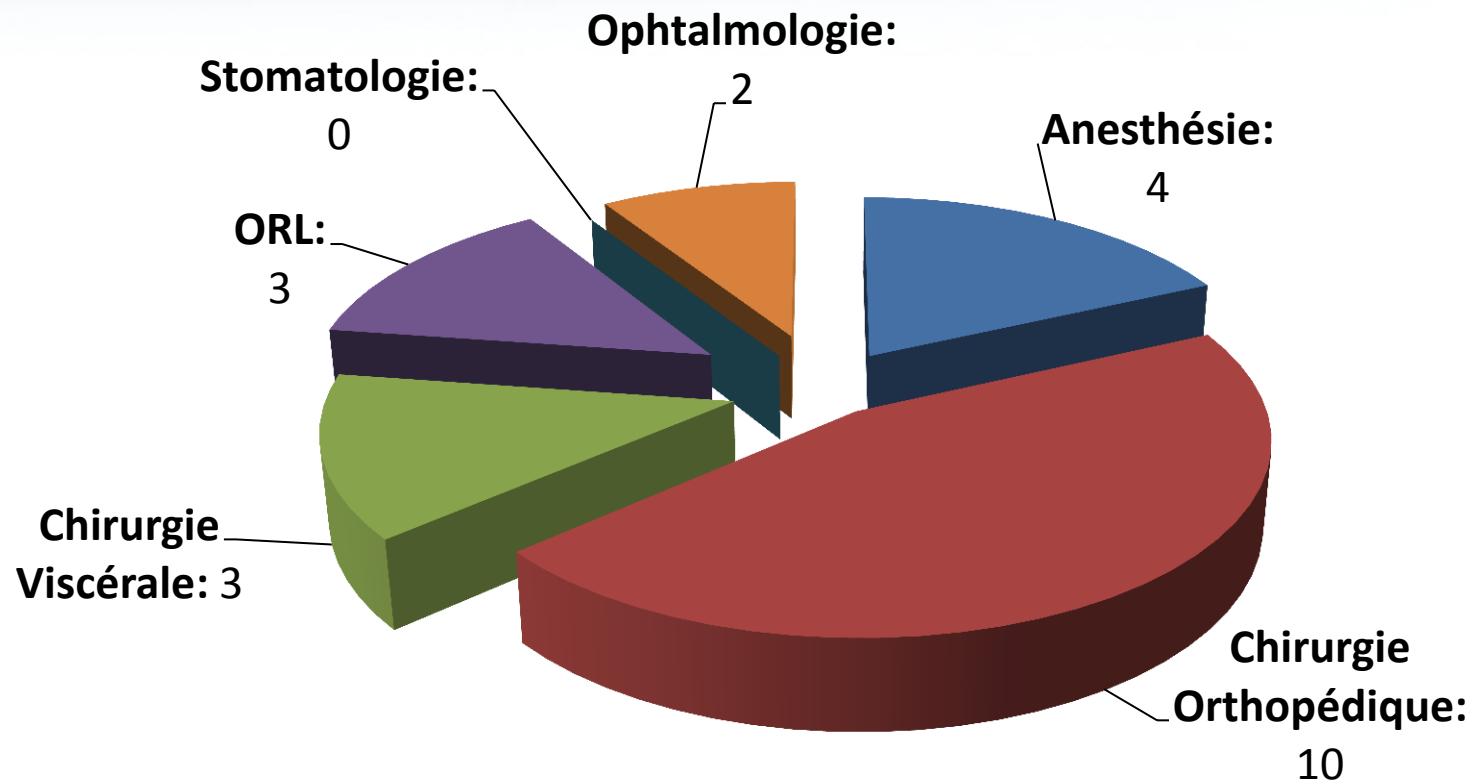
- Tous les items relatifs à l'accueil et à la facturation.
- Communication de l'information médicale.
- Organisation des examens (soins).

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015



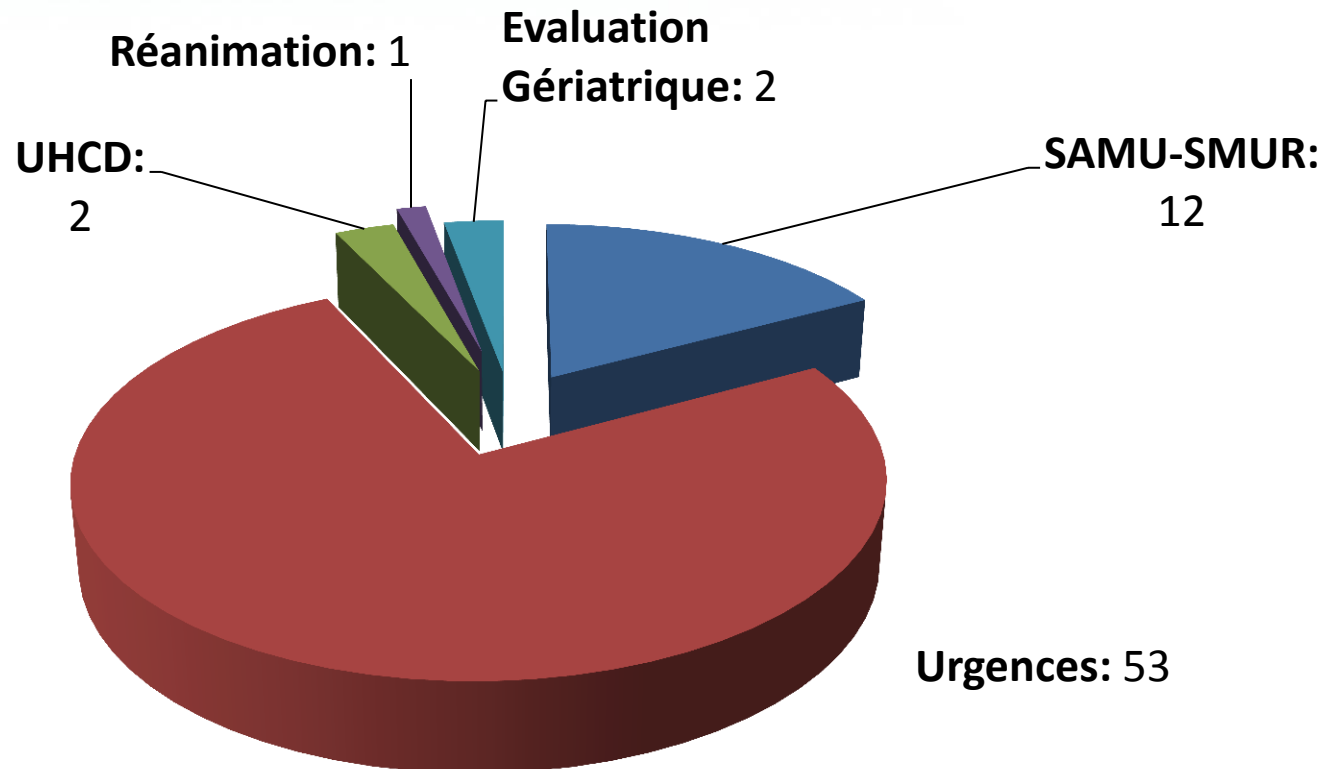
Pôle MEDECINE : 33

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015



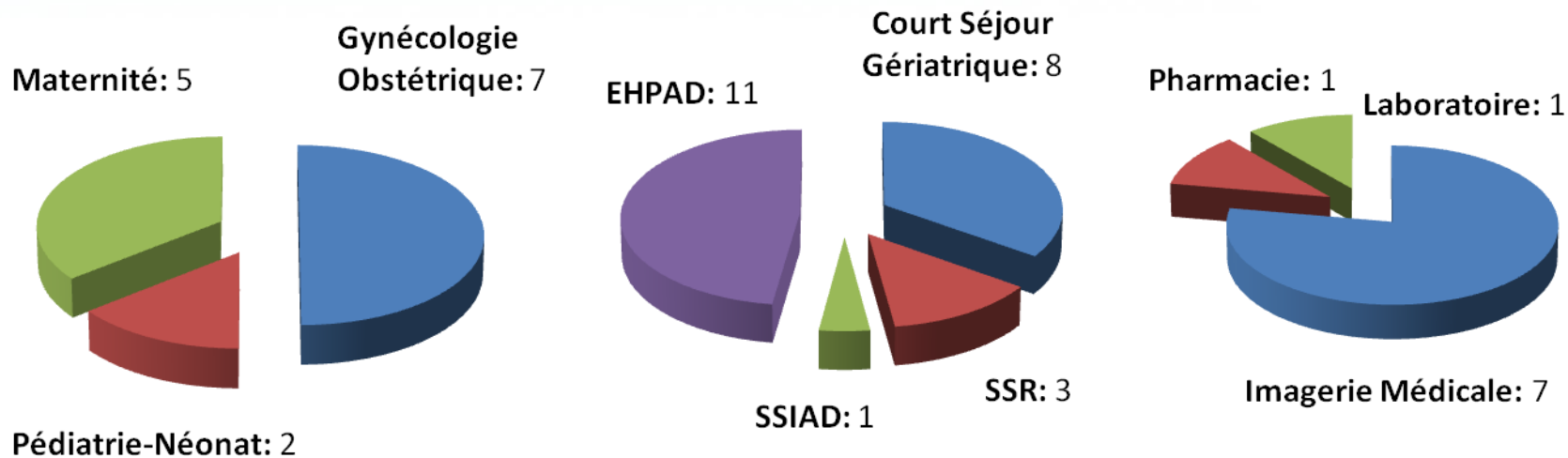
Pôle CHIRURGIE : 22

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015

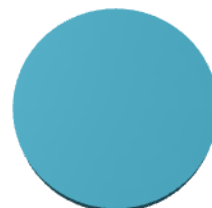


Pôle MEDECINE D'URGENCE : 70

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR POLE ET PAR SERVICE EN 2015



Pôle ADMINISTRATIF: 17



Accueil-clientèle: 17

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

POLES ET SERVICES	Accueil administration	Attente	Facturation	Accidents thérapeutiques	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	Infection nosocomiale	Mécontentement hôtellerie restauration et stationnement	Pertes et vols
POLE MEDECINE	1			2	4		1	2	1	3	1	3	1			1		10	13
<i>Médecine Interne</i>					1			1				1				1			3
<i>Pneumologie</i>					1				1		1	1						2	1
<i>Hépto-Gastro</i>				2	1					1									
<i>Dermatologie</i>																			1
<i>Rhumatologie</i>																			1
<i>Oncologie</i>																		2	2
<i>Neurologie</i>																			1
<i>Cardiologie</i>	1				1		1	1		1		1	1					5	4
<i>Néphrologie</i>										1								1	
POLE CHIRURGIE		1		5	3			1		2		2	1	1				3	2
<i>Anesthésie</i>				1														1	1
<i>Chirurgie Orthopédique</i>		1		2	3					1		2		1					1
<i>Chirurgie Viscérale</i>				2															
<i>ORL</i>										1			1					1	
<i>Ophtalmologie</i>								1										1	
POLE MEDECINE D'URGENCE	3	8	3	4	26	1	2	2	6	24		4	2	4				2	8
<i>SAMU-SMUR</i>	2	2		1	4		1			7			1	1				2	
<i>Urgences</i>	1	6	3	3	22	1	1	2	4	15		4	1	3					5
<i>Evaluation Gériatrique</i>																			2
<i>Réanimation</i>																			1
<i>UHCD</i>									2	2									

POLES ET SERVICES	Accueil administration	Attente	Facturation	Accidents thérapeutiques	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	Infection nosocomiale	Mécontentement hôtelier restauration et stationnement	Pertes et vols
POLE MERE ENFANT	1			3	3	1				6		3		1			1		
<i>Gynécologie Obstétrique</i>	1			1	3	1				2		1					1		
<i>Maternité</i>				1						3		2		1					
<i>Pédiatrie-Néonate</i>				1						1									
POLE GERIATRIE	1									1	5	1			1	1			9
<i>Court Séjour Gériatrique</i>										1						1			1
<i>SSR</i>	1											1							2
<i>SSIAD</i>																			1
<i>EHPAD</i>											5				1				5
POLE MEDICO-TECHNIQUE	2									4		2	2						
<i>Laboratoire</i>												1							
<i>Pharmacie</i>	1																		
<i>Imagerie Médicale</i>	1									4		1	2						
POLE ADMINISTRATIF	3		12				1	1				1						3	
<i>Accueil-clientèle</i>	3		12				1	1				1						3	

Les suites données aux réclamations

	Tribunal administratif			Tribunal correctionnel			CCI			Recours amiable			Entretien médiateur CRUQPC		
	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013
Evreux	8	2	2	0	0	1	7	0	2	11	15	7	9	12	11
Vernon	1	4	3				2	1	3	5	7	3	3	8	6
Total	9	6	5	0	0	1	9	1	5	16	22	10	12	20	17

Commentaires :

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

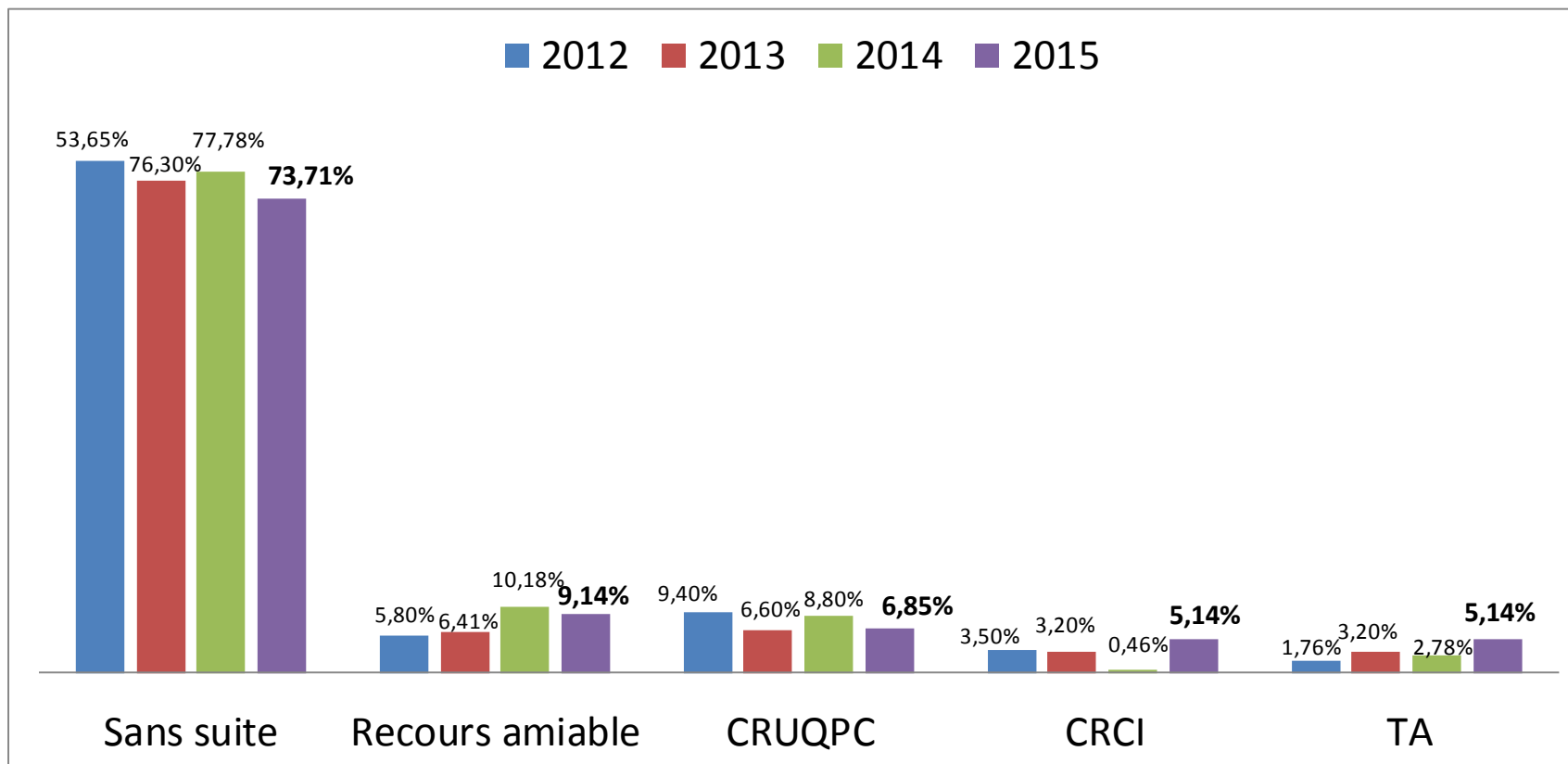
En cas de responsabilité de l'établissement, la solution amiable est la plus rapide pour résoudre le contentieux.

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

Avec les 34 nouveaux dossiers qui ont été déclarés dans les chiffres ci-dessus, l'encours contentieux des sinistres corporels est de 59 dossiers :

- Tribunal administratif : **19** dossiers.
- CCI : **13** dossiers.
- Recours amiable : **27** dossiers.

Evolution des réclamations en pourcentage de 2012 à 2015



Sinistres matériels déclarés à l'assureur

28 nouveaux sinistres matériels en 2015 (perte effets personnels, casse, vol...) **déclarés à l'assureur** (sur les 37 courriers ayant trait à cet item en 2015).

	2015	2014	2013
Evreux	17	15	10
Vernon	11	7	5
Total Evreux-Vernon	28	22	15

Bilan

- ❑ Des actions correctives par **la création de protocoles** (inventaires) permettant de **diminuer** le nombre de pertes et casses de prothèses dentaires et lunettes.
- ❑ Des rapports circonstanciés transmis systématiquement par les cadres. Une procédure de déclaration respectée.

Evaluation des objectifs

1. Les délais de réponse aux réclamations

L'**objectif fixé depuis 2006** d'amélioration des délais de réponse aux réclamations a été rempli en 2015. Le délai moyen entre la réception de la réclamation et le courrier de réponse après enquête au plaignant est de 25,79 jours (en 2014 : 27,93 jours).

2. Les délais de transmission des dossiers médicaux

La CRUQPC 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 en moyenne sur les deux sites de 2 jours en 2 ans (passage de 13 jours en 2013 à 11 jours en 2015).



Synthèse chiffrée

Accès au dossier médical

Demandes de dossiers médicaux en 2015 : **689** courriers (798 demandes effectives car un courrier peut concerner plusieurs services).

➡ **445** courriers pour Evreux

➡ **244** courriers pour Vernon

Le délai moyen de réponse en 2015 est de **10,88** jours (11,21 jours en 2014 ; 13,09 jours en 2013).

Réclamations / satisfactions

Les réclamations écrites et orales en 2015 sont de **175** (216 en 2014, 156 en 2013).

➡ **112** pour Evreux

➡ **63** pour Vernon

Les courriers de satisfaction en 2015 : **75** (79 en 2014 ; 99 en 2013).

➡ **40** courriers pour Evreux

➡ **35** courriers pour Vernon

Bilan 2015 – Perspectives 2016

Les réalisations 2015

1- Améliorer l'information des professionnels sur le droit des usagers

- via le journal interne, sur les thématiques suivantes :
 - le dossier médical
 - le secret professionnel.
 - grand angle consacré aux droits des patients.Focus sur : la prise en charge de la douleur et les soins palliatifs, l'information donnée aux patients, l'annonce d'un dommage associé aux soins, le consentement du patient, l'accès au dossier médical, l'appréciation de la satisfaction du patient.
- via le règlement intérieur refondu, rubrique « dispositions relatives au personnel » et rubrique « organisation de la prise en charge des patients »
- via la création d'une rubrique intranet spécifique « droits des patients »
- lors des journées d'accueil des internes et des nouveaux arrivants sur les droits des patients et les risques : 65 internes et 43 nouveaux agents concernés par cette information tous les 6 mois.
- lors des journées de formation des AMA sur le dossier médical : 44 AMA formées en 2015 (42 en 2014).

Les réalisations 2015

2- Renforcer l'information des usagers sur leurs droits, via le site internet, rubrique « vos droits, vos démarches » :

- insertion du guide pratique « usagers, votre santé, vos droits » de la Dgos.
- insertion de l'intégralité du règlement intérieur, avec partie « expression des usagers » fortement développée.

3- Intégrer plus étroitement l'examen des plaintes et réclamations et politique qualité/ sécurité

- 3 Revues de Morbi Mortalité (RMM) organisées par la direction de la qualité suite à certaines réclamations.
- amorce technique du travail d'intégration des plaintes et réclamations sur le logiciel bluemedi
- analyse des commentaires des questionnaires de satisfaction par mots-clés
- mise en place de manifestations pendant la semaine sécurité des patients en novembre 2015 : mise en place d'une chambre des erreurs et conférences-débats.

Les perspectives 2016

1- Renforcement de la démocratie sanitaire

- Installation de la Commission des usagers (avant le 31/10/2016) après en avoir rédigé le règlement intérieur.
- 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 »,
 - constitution d'un tract d'explication,
 - mise en œuvre du bordereau de suivi des réclamations et schéma de réponse
- Relation avec les associations :
 - élaboration d'une liste recensant les associations intervenant au CH Eure-Seine
 - démarrage des rencontres des associations de bénévoles,
 - sollicitation pour recevoir leur rapport d'activité 2015
 - élaboration du schéma de rencontre
 - amorce réflexion sur le « projet des usagers »
- Contribution à la gouvernance du futur GHT, par la mise en place d'un « comité des usagers territorial » ou d'une « commission des usagers de groupement ».

Les perspectives 2016

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

Actions intégrées dans le compte qualité et l'espace de certification de la HAS SARA

- Modification du formulaire de désignation de la personne de confiance, pour qu'elle soit signée par celle-ci, dans les livrets d'accueil et sur internet. ERE/ droit des patients et communication
- Communication sur les nouveaux éléments de la loi relative à la fin de vie : flyers patients sur les « nouveaux droits », 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
- Restriction des libertés : amélioration de la traçabilité bénéfices-risques, EPP prescription de la contention en cours. ERE/ qualité
- Ouverture d'une cible « refus de soins » à l'occasion du recueil du consentement du patient en SSR et tenue de staffs. Direction des soins/qualité.
- Renforcement de la formation des AMA sur les demandes de dossiers médicaux / création d'une fiche juridique à destination des professionnels, et une à l'intention du grand public. Direction droits des patients et communication.

Les perspectives 2016

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

Création des processus :

- « demande de dossier médical » et
 - « gestion des plaintes et réclamations (sinistres matériels et corporels).
- Ajout de certaines annexes ou précisions aux procédures existantes.

Création des nouvelles procédures suivantes :

- « réquisitions »
- « soins aux majeurs protégés »
- « soins aux mineurs ».

Intégration des plaintes et réclamations dans le logiciel bluemedi, ce qui va notamment permettre :

- par des requêtes simplifiées et automatisées, des plans d'actions ciblés au plus près des motifs d'insatisfaction par pôle.
- une meilleure information des personnels concernés sur les réclamations en cours, et un retour sur les réponses apportées à ces réclamations.
- une meilleure intégration des plaintes et réclamations dans le suivi qualité général de l'établissement.

Les perspectives 2016

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

Diffusion de la veille juridique

- Mise sur intranet de la veille juridique, accessible à l'ensemble des agents du CH Eure-Seine
- Diffusion de la lettre bimensuelle « responsable santé » à l'ensemble des membres de la Cruqpc pour renforcement de la culture commune.