



GROUPE HOSPITALIER LES CHEMINOTS

COMMISSION DES USAGERS

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023

QU'EST CE QUE LA COMMISSION DES USAGERS ?

Le Groupe Hospitalier les Cheminots est sensible au respect des droits des patients accueillis au sein de ses établissements et s'applique à mettre en œuvre les principes définis dans les textes.

En application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, une Commission des Usagers (CDU) a donc été constituée dans l'établissement.

L'organisation et le fonctionnement de la CDU sont régis par un règlement intérieur.

LES MISSIONS DE LA CDU

La Commission Des Usagers (CDU) assure les missions majeures suivantes :

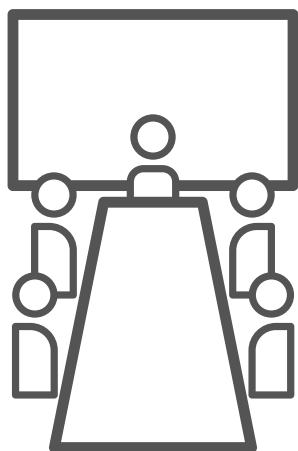
- Elle veille au respect des droits fondamentaux des usagers.
 - Elle analyse leurs réclamations et leurs plaintes et formule des recommandations visant à améliorer l'accueil et la prise en soins des personnes hospitalisées et de leurs proches.
 - Elle contribue à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins dispensés dans l'établissement.
- (Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé)

La CDU a donc connaissance des plaintes et des réclamations des usagers et de leurs proches ainsi que du résultat des diverses enquêtes menées auprès d'eux.

Elle est également informée des événements indésirables qui seraient survenus dans l'établissement de santé, des inspections et audits ainsi que des indicateurs qualité.

Elle se réunit 4 fois par an pour analyser ces éléments et formuler des recommandations et propositions d'amélioration.

COMPOSITION DE LA CDU



La Commission des Usagers est composée d'au moins 5 personnes :

- Le directeur de l'établissement de santé
- Un médiateur médical (titulaire et/ou suppléant)
- Un médiateur non médical (titulaire et/ou suppléant)
- 2 représentants des usagers (titulaires et/ou suppléants).

La CDU peut être présidée par le directeur de l'établissement de santé ou par un titulaire parmi les médiateurs ou les représentants des usagers (RU).

Le vice-président, élu par les membres de la CDU, assure la présidence de la CDU en cas d'empêchement provisoire du président.

Lorsque le règlement intérieur de la CDU le prévoit, le directeur des soins infirmiers, le président de la CME, un membre du Comité Social d'Etablissement (CSE) et le responsable qualité, risques et des relations avec les usagers peuvent également siéger à la CDU, avec une voix consultative.

La CDU du GHC est très active. Elle dispose d'un règlement intérieur et a rédigé son rapport annuel d'activité.

EN 2023,

Et conformément à la réglementation, la CDU s'est réunie 4 fois, avec à chaque fois un ordre du jour et compte-rendu de séance.

Elle a émis plusieurs recommandation en termes d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

LA COMMISSION DES USAGERS EN 2023 :

- Présidente : Sandrine Agnola, Directrice générale du GHC
- Vice-présidente : Jacqueline Auberger, Représentante des usagers titulaire
- Médiateur médical : Dr Mouloud Messaoudi puis Dr Houshang Tehrani, présidents de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)
- Médiatrice non médicale : Myriam Raimond, Directrice des soins infirmiers
- Représentante des usagers titulaire : Anne Berthelot

Autres membres :

- Représentante des usagers suppléante : Patricia Poudrille
- Représentant des usagers suppléant : non pourvu
- Responsable qualité, risques, relations avec les usagers : Kahina Messila Hantati
- Secrétaire de la commission : Valérie Vacher

Qui sont les Représentants des usagers ?

Ce sont des bénévoles membres d'une association agréée dans le domaine de la santé et de la prise en charge du malade. Ils sont missionnés (e)s par l'Agence Régionale de Santé pour 3 ans renouvelables.

Ils font valoir les droits des patients, les conseillent et les orientent sur les démarches à entreprendre en matière de plaintes ou de réclamations. Ils veillent également à ce qu'une réponse leur soit apportée.

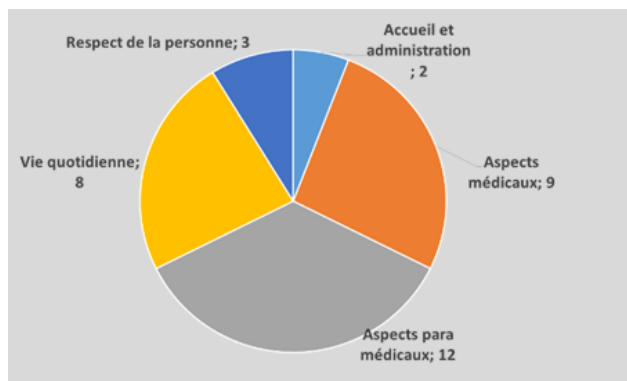
Ils contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et veillent à la sécurité des soins.

Ils représentent les usagers au sein de la CDU.

Les représentants des usagers sont indépendants vis-à-vis de l'établissement de santé où ils siègent, adoptent le principe de neutralité, et sont soumis au secret professionnel.

Les coordonnées des Représentants des Usagers sont disponibles au sein de l'établissement, ainsi que dans le livret patient.

RÉCLAMATION DES USAGERS



Modalités d'expression des réclamations

- 4 réclamations ont été exprimées oralement.
- 14 réclamations ont été exprimées par écrit.
- 7 réponses ont été renvoyées par écrit dans un délai moyen de 5 jours.
- 14 réclamations sont issues d'usagers et 4 réclamations de proches d'usagers.

Nature des plaintes et réclamations :

On constate peu de plaintes et réclamations qui portent toutefois sur différents motifs :

- Aspects médicaux : plaintes sur les délais de prise en charge médicale et sur l'information donnée au patient.
- Aspects paramédicaux : qualité des soins paramédicaux, distribution des médicaments, manque de disponibilité du personnel, accompagnement à la toilette, chutes, non-respect de la dignité des patients.
- Autres : vétusté de certains locaux (chambres, salles de bain), manque de matériel, perte de prothèses dentaires.

ELOGES DES USAGERS

Certains patients souhaitent partager leur perception positive de l'établissement et/ou des équipes à la suite de leur séjour.

L'établissement reçoit des cartes de remerciement, des avis sur le site internet, ou sur la page de Google de l'établissement.

Ces avis sont partagés avec les équipes concernées.

Une procédure de remontées de ces avis est en cours de mise en place afin de les analyser et mieux les quantifier.



DEMANDES D' ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

6 demandes ont été reçues, dont 1 par l'utilisateur lui-même et 5 par des proches et/ou personnes habilités.

100% des demandes ont été satisfaites, avec un délai moyen de traitement de 5 jours pour les dossiers médicaux de moins de 5 ans, et 1 jour pour les dossiers médicaux de plus de 5 ans.

La CDU a contribué à l'actualisation de protocoles, ainsi qu'à l'ensemble des documents d'information à destination des usagers : livret d'accueil, flyer « la voix du patient », directives anticipées, livret décès, affichage dans les chambres...

SATISFACTION DES USAGERS

La satisfaction des usagers est mesurée plusieurs fois dans l'année, sous différentes formes : enquêtes de prévalence annuelles réalisées par les RU, analyse des questionnaires de satisfaction, invitation des RU à rencontrer les usagers lors de différents événements.

Le service qualité procède également à différentes actions au cours de l'année : analyse des questionnaires de sortie, enquêtes de satisfaction, réalisation des indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins ...

La CDU procède à une analyse attentive de ces différents résultats.

Les résultats de ces enquêtes sont affichés au sein de l'établissement. Ils sont également consultables sur le site internet (www.ghc91.fr).

ZOOM SUR LES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

En 2023, l'analyse des différents éléments a permis d'identifier des axes d'améliorations la CDU a effectué les recommandations suivantes :

Améliorer le dispositif de recueil des plaintes des patients et/ou des familles :

- Proposition systématique d'un entretien afin de mieux comprendre leur perception et mettre en oeuvre la solution adéquate.
- Réponse à chaque plainte dans des délais réduits.

Plaintes relatives à des difficultés relationnelles avec le personnel, à la prise en charge de la douleur, aux conditions de sortie des patients, aux actions à mener pour prévenir les chutes :

- Rappels des bonnes pratiques, évolution des procédures, actions de formations.
- Mise en place d'une commission d'analyse des chutes

Circuit du médicament : afin de garantir la sécurité des patients, ce sujet, appuyé par les actions des RU, est une priorité pour l'établissement. Des audits ont été réalisés conjointement par la direction des soins infirmiers et la pharmacie. Des actions correctrices ont été mises en place. Leur réalisation fait l'objet d'un suivi régulier en CDU.

Rédaction du projet des usagers 2023-2027 visant à la mise en place d'actions d'améliorations assorties d'un planning de réalisation. Ces actions portent sur les attentes des usagers en matière de qualité, de sécurité de leur prise en charge et du respect de leurs droits.

Ce projet a été mené conjointement par la responsable qualité, risques et relations avec les usagers et les RU. Différents groupes de travail réunissant des professionnels de santé ont permis sa concrétisation.

Fin 2023, ce projet était en cours de finalisation et devra être soumis au vote de la CDU en 2024.