





Rapport annuel 2016 de la Commission de relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CDU)

La CRUQPC a une double mission :

-  Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
-  Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches

Composition de la CDU :

Le bureau :

- 1- Président : M. I. RAUCROY, Directeur Général
- 2- Médiateur médical suppléant: Mme le Dr Marie-Françoise RODET, Présidente de la CME
- 3- Médiateur médical titulaire : Mme le Dr Charlotte CARDENOUX
- 4- Médiateur non médical titulaire : Mme Valérie DURENG, Assistante sociale
- 5- Médiateur non médical suppléant : Mme Odile PERRODIN, Secrétaire CRUQPC, chargé de mission des relations avec les usagers.

Invitée :

- 6- Mme Hanane INTHAVONG, Responsable qualité de l'établissement

Les représentants des usagers (désignés par l'ARS)

Titulaires				Suppléants			
NOM	Association	NOM	Association	NOM	Association	NOM	Association
BORDES Edmond 15 rue de la Moutade 63540 ROMAGNAT	Aînés Ruraux	CHADEYRAS Jean 40 rue des Boudettes 63160 BILLOM	ADAPEI	SOMDA Monique 48 avenue du Puy de Dôme 63110 BEAUMONT	CLCV	DHUMES François 7 route de Manson 63122 ST GENES CHAMPANELLE	UDAF

Règlement de la CDU

Document joint

REUNIONS ET ACTIVITES :

11 février 2016 – 07 avril 2016 – 07 juillet 2016 – 03 novembre 2016

APPRECIATIONS DES PRATIQUES

La CDU s'est vue présenter lors de chacune de ses réunions :

1. Les examens du registre des plaintes
2. Les examens des demandes d'accès au dossier patient
3. Les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les fiches d'Evènements indésirables en lien avec la satisfaction de la prise en charge des patients.
4. Les Actions du CLUD
5. Les interventions de l'équipe mobile de soins palliatifs.
6. Durant l'année 2016, la CDU a étudié les points suivants :
 - le bilan du LIN (a été présenté le 7 avril Classe B
 - modification du règlement intérieur concernant les missions de la CDU
 - renforcement du lien entre la CDU et la Cellule Qualité sur les grands sujets de l'établissement
 - amélioration de la Concertation entre les acteurs professionnels et les représentants des usagers
 - participation des RU au traitement des événements indésirables graves
 - participation des RU à la mise en œuvre des actions du CMI, notamment dans le cadre des droits du patient et de sa prise en charge, et de la gestion des risques.

Le plan d'action 2016 du CMI a été présenté lors de la réunion du 11 février 2016.

Le plan d'action de la CDU a été présenté le 11 février :

- Chartes de la personne hospitalisée adultes et enfants
- Charte de la bientraitance

- Modification du livret d'accueil du personnel et du règlement intérieur de l'établissement : article concernant les réseaux sociaux, la bientraitance et la bienveillance

✚ **les enquêtes de satisfaction :**

Résultat des enquêtes satisfaction de l'accueil du patient et de sa famille :

En 2016, nous avons enregistré 131 entrées. 57 familles ont retourné le questionnaire de satisfaction de l'accueil. Soit 43.51 %.

4 éloges reçus. 68.42 % des familles sont très satisfaites de l'accueil et 25.56 % satisfaites.

Résultat des enquêtes satisfaction du séjour :

80 enquêtes satisfaction ont été remises ou envoyées aux familles dont les patients sont en longs séjours (maximum + de 5 mois) 27 nous ont été retournées. Soit 34 %.

Il y a eu 150 enquêtes remises lors des sorties tout au long de l'année, 33 nous ont été retournées. Soit 22%.

Détail des résultats : sur 230 questionnaires remis ou envoyés, nous avons eu 26 % de réponses.

Les réponses les plus pertinentes sont les suivantes :

90 % sont satisfaites de l'information concernant l'évolution de l'état de santé et du projet pendant le séjour.

98.5 % sont satisfaits de la qualité des soins infirmiers.

81.5 % satisfaits de la prise en charge psychologique.

83 % satisfaits de la prise en charge éducative.

77.50% satisfaits de la prise en compte des réclamations et observations (3^{ème} trimestre 100% n'ont pas répondu).*

96.50% pensent que la sécurité de leur enfant est assurée.* 3.5 % n'ont pas répondu ou ne se sentent pas concerné.

95 % pensent que leurs droits d'usagers ont été respectés.* 1 % non et 4 % n'ont pas répondu ou ne se sentent pas concerné.

61 % pensent que la douleur est bien prise en charge * 1.5 % non et 37.5 % n'ont pas répondu

63 % pensent que l'intimité du patient est respectée * 1.5 % non et 35.5 % n'ont pas répondu

73 % trouvent la qualité de l'accueil des parents et des proches dans le service satisfaisante.*

Dans la globalité les résultats concernant les enquêtes satisfaction sont positifs.

10 éloges nous ont été transmis.

Nombre de plaintes ou réclamations :

Durant l'année 2015, nous avons reçu 2 courriers concernant des problèmes relationnels avec les familles.

Il y a eu également 38 FEI : les plus pertinentes sont :

Erreurs médicaments	Problème matériel médical et informatique	Identito Vigilance	Chute	Agressivité patients	Problème avec le laboratoire	Repas	CLIN
15	10	1	4	3	2	2	1

Ces plaintes sont étudiées avec les Cadres de santé, la Responsable Qualité et/ou les médecins si nécessaire. Des mesures d'amélioration sont mises en place ou des rappels des bonnes conduites sont renouvelés.

Concernant l'hébergement à la maison des familles,

La maison des familles a été occupée à 20,13 %. Des demandes de rénovation ont été transmises.

Nombre de demande d'accès au dossier patient :

9 demandes ont été formulées (3 demandes pour dossier < à 5 ans, 4 demande pour dossier > à 5 ans). 80 % des demandes ont été concrétisées. Une demande concernait un dossier de plus de 30 ans.

Le Directeur Général

Ivan RAUCROY

