

**COMMISSION DES USAGERS**  
**DU CENTRE HOSPITALIER**  
**DE CHATEAUROUX - LE BLANC**

***RAPPORT D'ACTIVITE - ANNEE 2023***

Juin 2024



# SOMMAIRE

	Pages
PREAMBULE.....	4
Textes de référence.....	4
Le rôle de la C.D.U.....	4
Le fonctionnement de la C.D.U.....	4
1 - L'ANALYSE DES PLAINTES.....	5
1- 1 - Evolution quantitative du nombre de plaintes.....	5
1 - 2 - Origine des plaintes.....	6
1 - 3 - Forme des plaintes (écrites / orales).....	6
1 - 4 - Nature des plaintes (simple grief / réclamation indemnitaire).....	6
1 - 5 - Niveau de gravité des plaintes.....	6
1 - 6 - Nature des prises en charge concernées par les plaintes (consultation externe / hospitalisation).....	7
1 - 7 - Analyse des plaintes par service.....	8
1 - 8 - Ratio « plaintes/activité » par service.....	12
1 - 9 - Motifs des plaintes par service.....	15
1 - 10 - Suites données aux plaintes.....	17
2 - L'ANALYSE DES DEMANDES DE COMMUNICATION DE DOSSIERS MEDICAUX..	18
2 - 1 - Evolution du nombre de demandes.....	18
2 - 2 - Evolution du nombre de demandes par service.....	18
2 - 3 - Motifs des demandes.....	20
2 - 4 - Délais de transmission des dossiers médicaux.....	20
3- L'ANALYSE DES REMERCIEMENTS.....	23
3 - 1 - Evolution du nombre de remerciements.....	23
3 - 2 - Analyse des remerciements par service.....	24
4 - L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE.....	25
4 - 1 - Evolution du taux de retour global.....	25
4 - 2 - Taux de retour par service.....	26
5 - AUTRES ENQUETES DE SATISFACTION.....	29
6 - TABLEAU RECAPITULATIF.....	33
7 - PLAN D'ACTION.....	38

## PREAMBULE

### ● Textes de référence

→ Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

→ Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.

→ Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

→ Décret n° 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

### ● Le rôle de la C.D.U.

La commission des usagers (C.D.U.) a une double mission :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informés des suites de leurs demandes ;

- contribuer à l'amélioration, par ses avis, de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches.

Cette commission est un organe consultatif qui participe à l'élaboration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches dans l'établissement.

A ce titre, elle établit annuellement un rapport qui analyse les différents indicateurs permettant de mesurer le niveau de satisfaction des usagers et de leurs proches. Des axes de progrès sont ensuite proposés.

Le rapport de la C.D.U. est soumis à l'avis du directoire et du conseil de surveillance. Il est également présenté à la commission médicale d'établissement (C.M.E.), à la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (C.S.I.R.M.T.) et au comité social d'établissement (C.S.E.).

Ainsi, la connaissance du point de vue des usagers et de leurs proches alimente la réflexion des instances de décision du centre hospitalier.

On notera que, depuis 2012, les données du rapport d'activité de la C.D.U. permettent d'informer une enquête de l'agence régionale de santé (A.R.S.) qui se substitue à l'envoi du rapport d'activité annuel.

### ● Le fonctionnement de la C.D.U.

#### \* Réunions de la C.D.U. et participation des membres :

Sept réunions ont eu lieu en 2023 :

- 25 janvier 2023 : 60 % de taux de participation
- 29 mars 2023 : 71 % de taux de participation
- 31 mai 2023 : 71 % de taux de participation
- 28 juin 2023 : 64 % de taux de participation
- 13 septembre 2023 : 65 % de taux de participation
- 18 octobre 2023 : 47 % de taux de participation
- 13 décembre 2023 : 47 % de taux de participation

\* Nombre de médiations réalisées : 8 relatives à des réclamations de 2022 et 2023.

## 1. L'ANALYSE DES PLAINTES

### Préambule

Par plainte, on entend toute expression de mécontentement quelle qu'elle soit et sans qu'il soit nécessaire de considérer la matérialité ou l'effectivité de la situation rapportée, émanant d'un patient, de son entourage ou d'un visiteur, et relative à un événement survenu dans l'établissement.

Ce mécontentement peut s'exprimer de plusieurs façons, et notamment :

- oralement dans le service ;
- par une lettre de griefs adressée au chef de service ou à la direction du centre hospitalier ;
- par une demande indemnitaire (ou réclamation indemnitaire) adressée à la direction du centre hospitalier ;
- par une demande indemnitaire adressée directement au juge du tribunal administratif ou au président de la commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (C.C.I.).

Selon que la plainte est ou non assortie d'une demande indemnitaire, la conduite à tenir est différente.

➤ **En l'absence de demande indemnitaire**, la gestion de la plainte repose essentiellement sur l'écoute du plaignant et la transmission des explications demandées. S'il le souhaite, le plaignant doit pouvoir rencontrer le médecin responsable de la prise en charge. Le cas échéant, la commission des usagers (C.D.U.), par l'intermédiaire des médiateurs (médical / non médical), assure un rôle de conciliation et d'information auprès du plaignant.

➤ **En cas de réclamation indemnitaire**, une gestion de la plainte strictement interne n'est pas envisageable. En effet, la mise en jeu de la responsabilité civile de l'établissement impose une implication, dès réception de la réclamation, de l'assureur qui devra être en mesure d'apprécier les circonstances de l'incident. La réponse apportée au plaignant découlera d'un examen médico-légal de l'incident par l'assureur qui pourra, le cas échéant, formuler une proposition amiable d'indemnisation. A défaut de proposition indemnitaire par l'assureur, ou en cas de refus de la proposition par le plaignant, un tiers pourra être saisi en vue de trancher de litige : il s'agira, selon le choix du plaignant, de la C.C.I. et/ou du juge (judiciaire ou administratif).

### 1.1 Evolution quantitative du nombre de plaintes

	Nombre de plaintes	Evolution en nombre	Evolution en %
2013	158	+ 32	+ 25 %
2014	180	+ 22	+ 14 %
2015	165	- 15	- 8 %
2016	139	- 26	- 16 %
2017 (*)	179	+ 40	+ 29 %
2018	174	- 5	- 3 %
2019	146	- 28	- 16 %
2020	135	- 11	- 8 %
2021	167	+ 32	+ 24 %
2022	164	- 3	- 2 %
<b>2023</b>	<b>128</b>	<b>- 36</b>	<b>- 22 %</b>

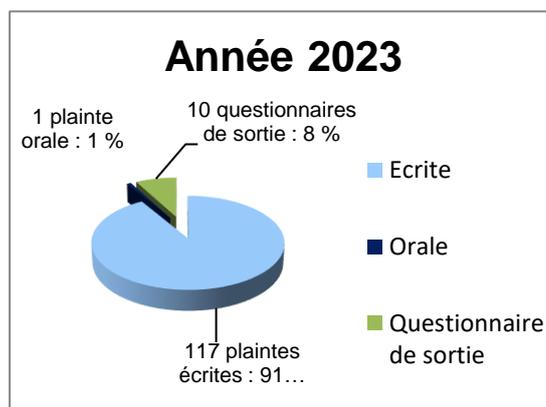
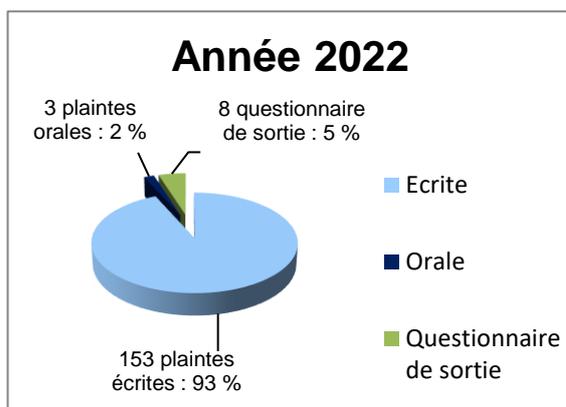
(\*) intégration du site du Blanc

## 1.2 Origine des plaintes

	2022	%	2023	%	Evolution 2023/2022
Membre de la famille	82	50 %	62	48 %	- 24%
Patient	57	35 %	47	37 %	- 18%
Commission de conciliation et d'indemnisation (C.C.I.)	7	4 %	5	4 %	- 29 %
Tribunal administratif	2	1 %	3	2 %	50 %
Autres	16	10 %	11	9 %	- 31%
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100 %</b>	<b>128</b>	<b>100 %</b>	<b>- 22 %</b>

Les plaintes émanent principalement du patient et de ses proches (85 %).

## 1.3 Forme des plaintes (écrite/orale)



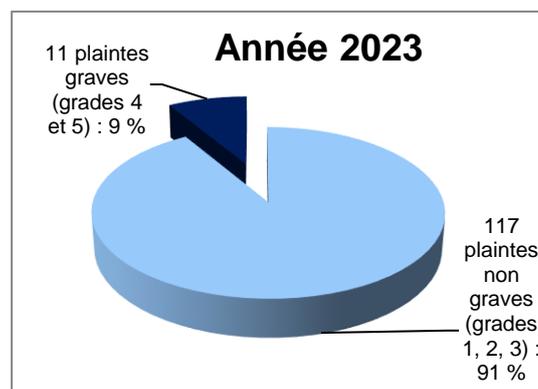
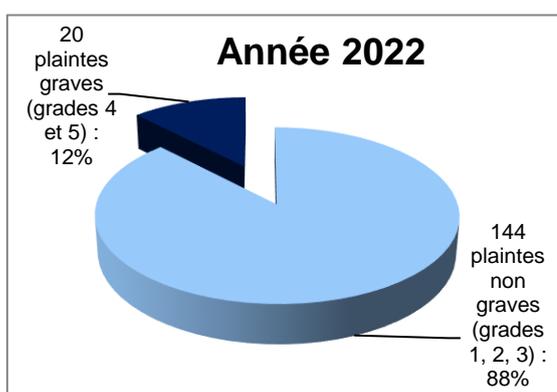
Les plaintes sont très majoritairement écrites (91 %).

## 1.4 Nature des plaintes (simple grief / réclamation indemnitaire)

	2022	%	2023	%	Evolution 2023/2022
Simple griefs	125	76 %	96	75 %	-23 %
Réclamations indemnitaires	39	24 %	32	25 %	-18 %
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100 %</b>	<b>128</b>	<b>100 %</b>	<b>-22 %</b>

La majorité des plaintes est l'expression de simples griefs (75 %).

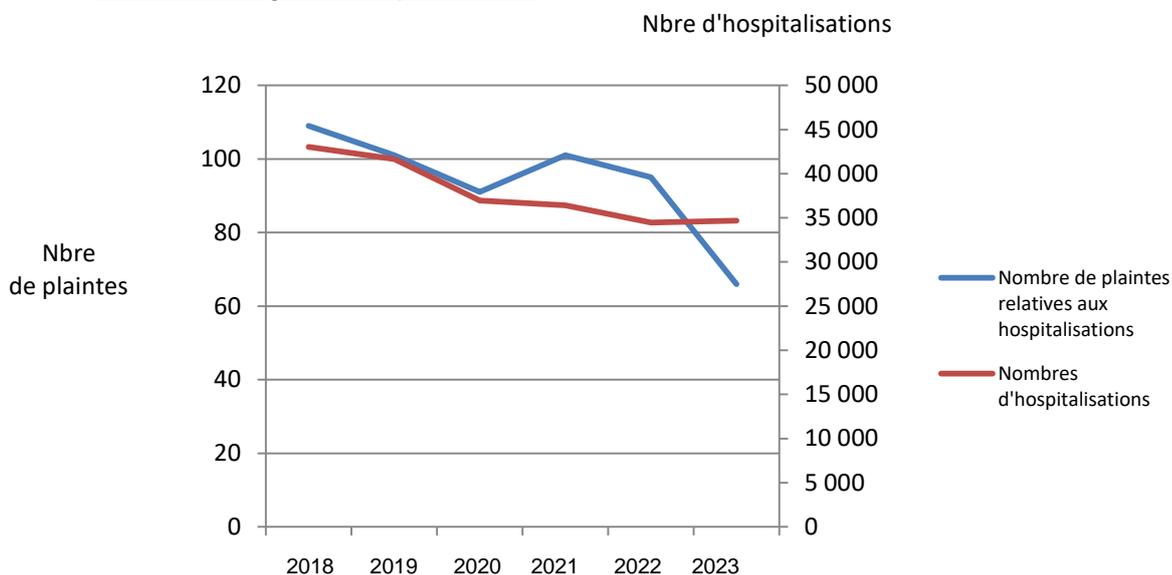
## 1.5 Niveau de gravité des plaintes



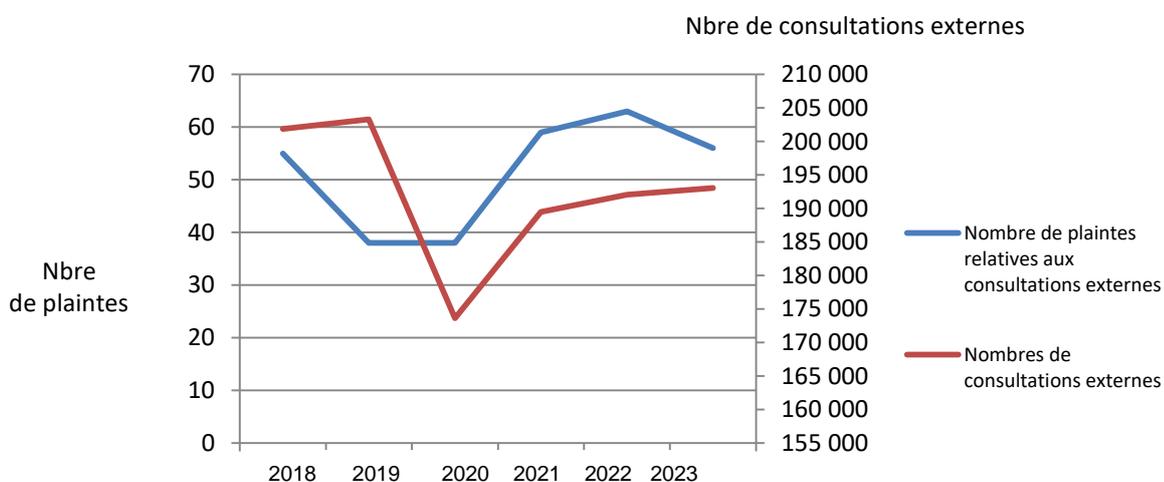
	PLAINTES NON GRAVES			PLAINTES GRAVES	
	Grade 1	Grade 2	Grade 3	Grade 4	Grade 5
<b>PLAINTES ou RECLAMATIONS</b> => Préjudice réel ou ressenti patient / famille	Pas de conséquence directe pour le patient ou la famille mais le patient ou sa famille pense qu'un dysfonctionnement a eu lieu dans la prise en charge	Atteinte corporelle ou psychologique immédiate, à un moment donné et sans conséquences à long terme	Atteinte corporelle ou psychologique répétée avec des conséquences à moyen terme sans prolongation d'hospitalisation ou ré-intervention	Atteinte corporelle ou psychologique temporaire avec prolongation d'hospitalisation ou ré-hospitalisation ou ré-intervention	Atteinte corporelle ou psychologique définitive : décès, handicap, séquelles
	<i>Ex : envoi des pompiers et non du SAMU ; chambres jugées non confortables...</i>	<i>Ex : manque d'information à un moment donné de la prise en charge; non prise en compte ponctuelle de la douleur...</i>	<i>Ex : manque d'information répété pendant l'hospitalisation ; non prise en compte répétée de la douleur...</i>	<i>Ex : chute ; infection associée aux soins ; retard de diagnostic...</i>	<i>Ex : accouchement ou réanimation à l'accouchement ayant conduit à des séquelles sur le bébé...</i>

### 1.6 Nature des prises en charge concernées par les plaintes (consultations externes / hospitalisations)

#### Prise en charge en hospitalisation



#### Prise en charge en consultations externes



⇒ Autres prises en charge : 6

Appel au S.A.M.U. 36 - Centre 15, chute dans l'enceinte de l'établissement.

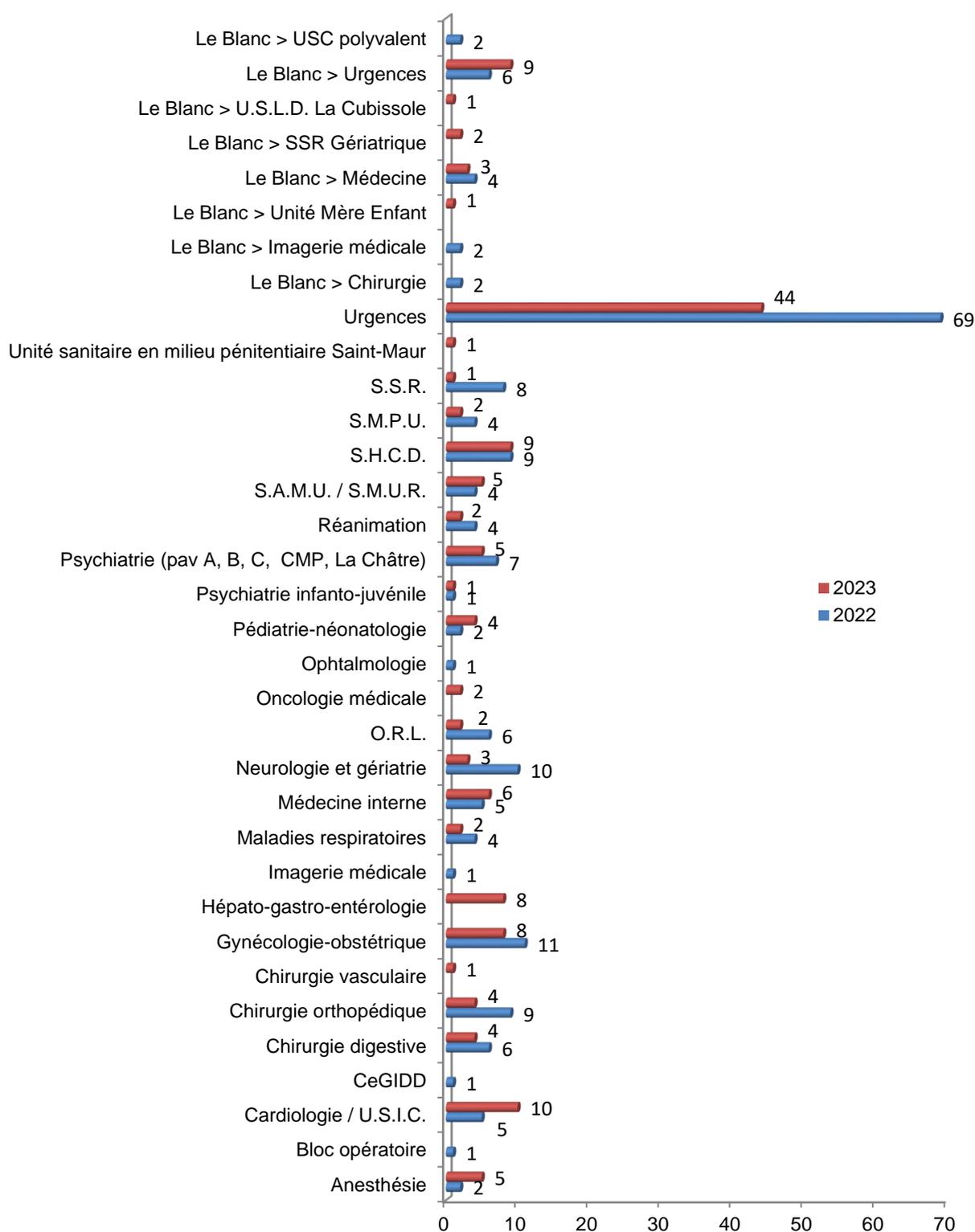
⇒ Evaluation des plaintes par rapport à la durée du séjour :

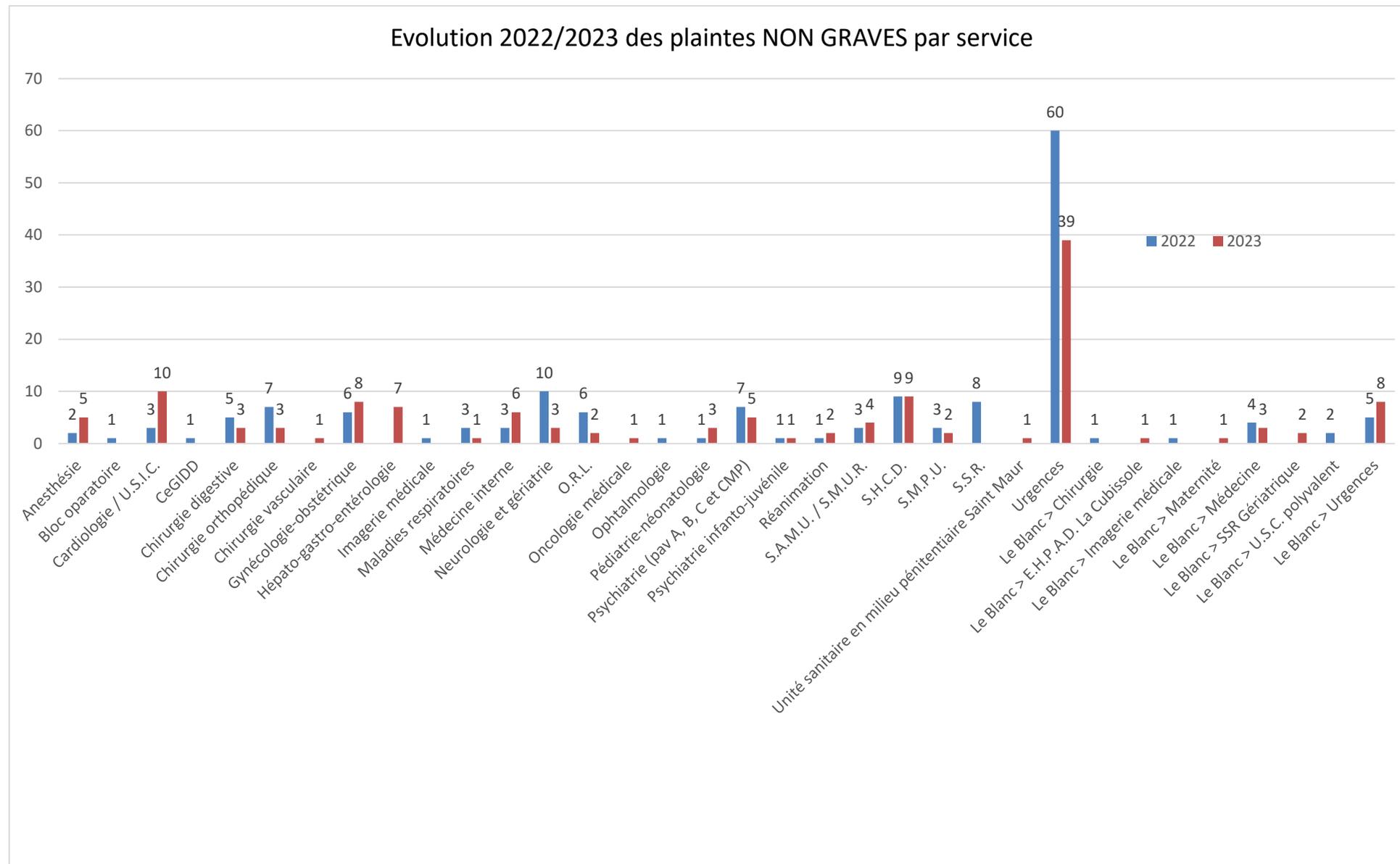
Durée du séjour	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>
0-5 jours	29	31 %	23	35 %
6-10 jours	15	16 %	7	11 %
> 10 jours	47	49 %	34	51 %
Non connue	5	4 %	2	3 %
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100 %</b>	<b>66</b>	<b>100 %</b>

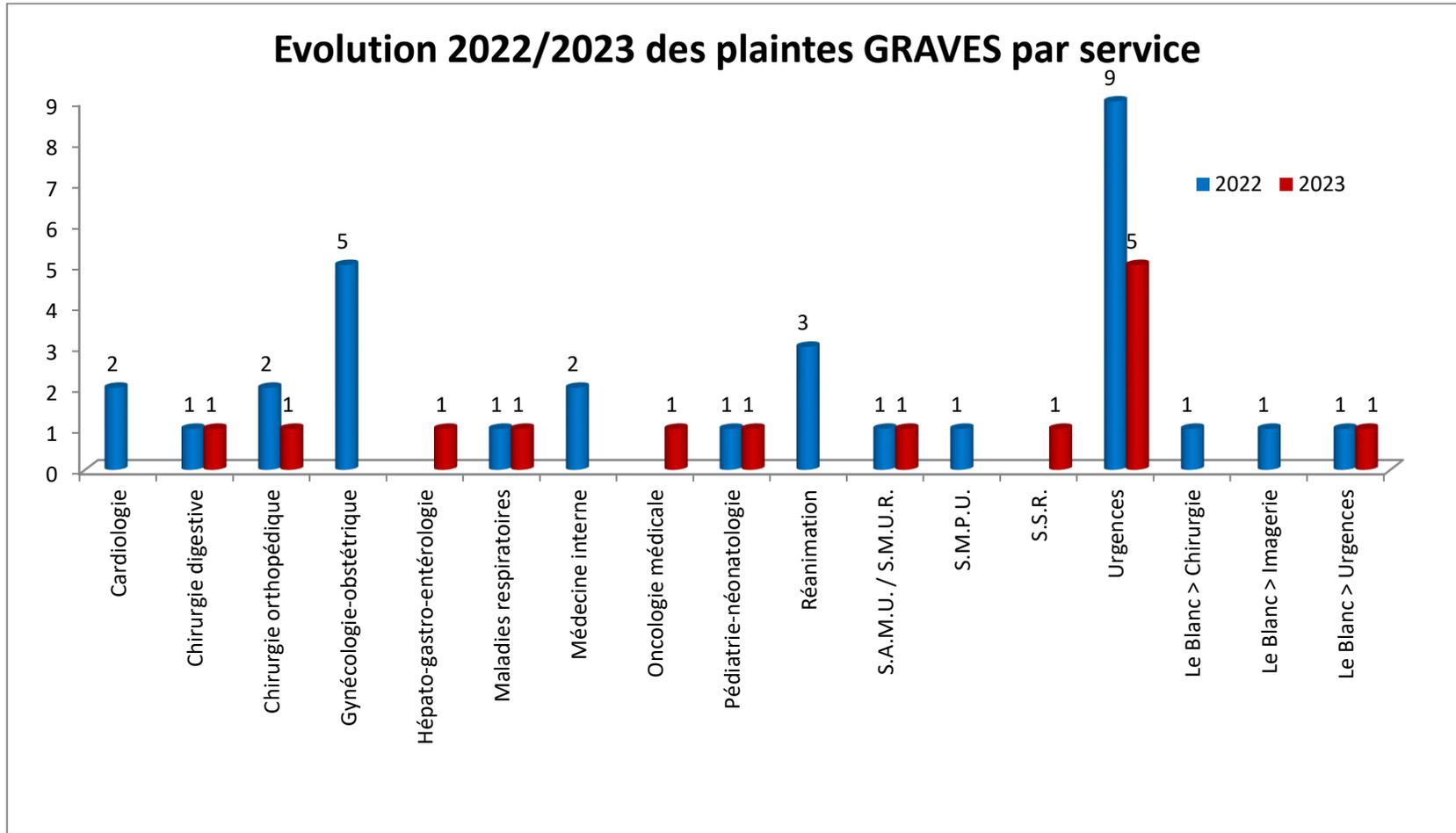
**1.7 Analyse des plaintes par service** *(une plainte peut concerner plusieurs services)*

Cf. pages suivantes.

### Evolution 2022/2023 des plaintes par service







**1.8 Ratio « plaintes / activité », par service**

 Site de Châteauroux

 Hospitalisations

Ratio plaintes/séjour	2022			2023		
	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio
Anesthésiologie	1	7 487	0,01 %	4	7 721	0,05 %
Bloc opératoire	1	6 324	0.02 %	-	6 330	-
Cardiologie / I.S.I.C.	4	2 064	0,19 %	7	1 938	0,36 %
Chirurgie digestive	6	1 434	0,42 %	4	1 251	0,32 %
Chirurgie orthopédique	7	1 269	0,55 %	3	1 041	0,29 %
Chirurgie vasculaire	-	1 443	-	1	1 233	0,08 %
Gynécologie-obstétrique	9	2 015	0,45 %	2	2 173	0,09 %
Hépto-gastro-entérologie	-	1 823	-	6	1 906	0,31 %
Maladies respiratoires	4	1 224	0,33 %	1	1 193	0,08 %
Médecine interne	5	2 474	0,20 %	5	2 112	0,24 %
Neurologie-Gériatrie	10	1 549	0,65 %	-	1 386	-
O.R.L., chirurgie cervico- faciale et chirurgie dentaire	4	280	1,43 %	-	24	-
Oncologie médicale	-	5 529	-	2	5 848	0,03 %
Pédiatrie-Néonatalogie	1	1 291	0,08 %	3	1 155	0,26 %
Psychiatrie adulte	6	1 395	0,43 %	3	1 295	0,23 %
Réanimation polyvalente	4	555	0,72 %	2	618	0,32 %
S.H.C.D.	9	2 652	0,34 %	9	2 683	0,34 %
S.M.P.U.	4	453	0,88 %	2	861	0,23 %
S.S.R.	8	547	1,46 %	1	573	0,17 %

Ratio plaintes/actes	2022			2023		
	Nbre plaintes	Nbre actes	Ratio	Nbre plaintes	Nbre actes	Ratio
Chirurgie digestive	6	1 198	0,50 %	4	1 143	0,35 %
Chirurgie orthopédique	7	1 389	0,50 %	3	1 405	0,21 %
Chirurgie vasculaire	-	897	-	1	881	0,11 %
Hépto-gastro-entérologie	-	1 180	-	6	1 257	0,48 %
O.R.L., chirurgie cervico- faciale et chirurgie dentaire	4	775	0,52 %	-	709	-

 Consultations externes

Ratio plaintes/consultation externe	2022			2022		
	Nbre plaintes	Nbre de CS	Ratio	Nbre plaintes	Nbre de CS	Ratio
Anesthésiologie	1	5 033	0,02 %	1	4 994	0,02 %
Cardiologie / I.S.I.C.	1	7 850	0,01 %	3	8 245	0,04 %
Chirurgie orthopédique	2	5 753	0,03 %	1	5 916	0,02 %
Gynécologie-obstétrique	2	12 461	0,02 %	6	9 473	0,06 %
Hépto-gastro-entérologie	-	-	-	2	3 996	0,05 %
Imagerie médicale	1	21 645	0,00 %	-	-	-
Maladies respiratoires	-	-	-	1	1 945	0,05 %
Médecine interne	-	-	-	1	5 378	0,02 %
Neurologie-gériatrie	-	-	-	3	4 637	0,06 %
O.R.L., chirurgie cervico- faciale et chirurgie dentaire	2	16 281	0,01 %	2	16 249	0,01 %
Ophtalmologie	1	6 932	0,01 %	-	-	-
Pédiatrie-Néonatalogie	1	3 737	0,03 %	1	5 184	0,02 %
Psychiatrie adulte	1	37 899	0,00 %	2	36 396	0,01 %
Psychiatrie infanto-juvénile	1	32 464	0,00 %	1	30 272	0,00 %

Ratio plaintes/passages	2022			2023		
	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio
Urgences	73	40 638	0,18 %	49	38 985	0,13 %

 Site du Blanc

 Hospitalisations

Ratio plaintes/séjour	2022			2023		
	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio
Médecine	4	746	0,54 %	3	807	0,37 %
S.S.R. gériatrique/U.C.C.	-	238	-	2	256	0,78 %
U.S.C. polyvalent	2	195	1,03 %	-	55	-
E.S.L.D.	-	25	-	1	26	3,85 %

 Consultations externes

Ratio plaintes/consultations externes	2022			2023		
	Nbre plaintes	Nbre de CS	Ratio	Nbre plaintes	Nbre de CS	Ratio
Chirurgie	2	3 377	0,06 %	-	4 079	-
Unité Femme Enfant	-	-	-	1	1 567	0,06 %
Imagerie médicale	2	9 124	0,02 %	-	8 778	-

Ratio plaintes/passages	2022			2022		
	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio
Urgences	6	8 350	0,07 %	9	8 628	0,10 %

1.9 Motifs par service	Anesthésie	Cardiologie USIC	Chirurgie digestive	Chirurgie ortho.	Chirurgie vasculaire	Gynéco. obstétrique	Hépatogastro entérologie	Maladies respirat.	Médecine interne	Neurologie Gériatrie	Oncologie médicale	O.R.L.	Pédiatrie Néonat.	Psychiatrie Pavillon B
Accès aux personnes à mobilité réduite														
Accueil														
Biens des personnes - détérioration de biens							1						1	
Biens des personnes - disparition de biens		3	1	1	1				3					
Communication		2				1	2	1			1			
Comportement médical	2					3	3	1		2	1			
Comportement soignant	1					2								
Confort et équipement des locaux														
Défaut de coordination au sein d'un service ou entre services	1						1							
Délais d'attente avant prise en charge médicale							1							
Dossier du patient														
Durée de la prise en charge médicale														
Erreur de diagnostic			2	2		2	1		1	1				
Facturation	1					1								
Gestion des lits (transfert par manque de place)														
Hygiène des locaux														
Maltraitance														2
Mauvaise utilisation du matériel														
Prise en charge de la douleur						1	1							
Prise en charge médicale incomplète	1	3		1		2	2		1	1	2		1	
Prise en charge soignante		2	1											
Report d'intervention chirurgicale/examen	1													
Restauration														
S.A.M.U. 36 / Centre 15														
Service mis à disposition														
Sortie			1											
Autres		4							2			2	2	
Une réclamation peut concerner plusieurs services et avoir plusieurs motifs														

1.9 Motifs par service	Psychiatrie Pavillon C	Psychiatrie CMP / CATT	S.P.I.J.	Réanimation	SAMU SMUR	S.H.C.D.	S.M.P.U.	S.S.R.	Urgences	LB Médecine	LB Maternité	LB U.S.L.D.	LB S.S.R.	LB Urgences
Accès aux personnes à mobilité réduite														
Accueil									1					
Biens des personnes - détérioration de biens	1											1	1	
Biens des personnes - disparition de biens				2		4	1		8	2				
Communication						1			5	1				
Comportement médical					1			1	3		1			4
Comportement soignant		1							4					1
Confort et équipement des locaux														
Défaut de coordination au sein d'un service ou entre services										1				
Délais d'attente avant prise en charge médicale					1	2			8					
Dossier du patient									2					
Durée de la prise en charge médicale									1					
Erreur de diagnostic					1	2			10					2
Facturation														
Gestion des lits (transfert par manque de place)														
Hygiène des locaux														
Maltraitance							1		2					1
Mauvaise utilisation du matériel														
Prise en charge de la douleur							1		2					
Prise en charge médicale incomplète		1			2	5	1	1	16					5
Prise en charge soignante						1	1		7	1				
Report d'intervention chirurgicale ou d'examen														
Restauration														
S.A.M.U. 36 / Centre 15					1									
Service mis à disposition														
Sortie														1
Autres		1	1						2				1	
Une réclamation peut concerner plusieurs services et avoir plusieurs motifs														

## **1.10 Suites données aux plaintes**

Les simples griefs et réclamations indemnitaires directement adressés au centre hospitalier font systématiquement l'objet d'un courrier d'accusé réception du centre hospitalier. Le bureau des affaires générales (B.A.G.) se retourne ensuite vers le(s) service(s) concerné(s) pour demander des explications.

Dans le cas d'un simple grief, le B.A.G. adresse au demandeur un courrier de réponse reprenant les explications du/des service(s) concerné(s) par le grief. Dans le cas d'une réclamation indemnitaire, le B.A.G. prend l'attache auprès de Relyens (compagnie d'assurance du centre hospitalier) et lui fournit les éléments transmis par le service concerné par la réclamation. En revanche, les dossiers émanant de la C.C.I. et du tribunal administratif ne font pas l'objet d'une réponse du B.A.G. : les différents échanges ont lieu directement entre Relyens et la C.C.I. ou le tribunal.

### **★ Pour les simples griefs n'engageant pas la responsabilité civile du centre hospitalier (96 dossiers) :**

- ⇒ 86 courriers d'explications ont été adressés par le B.A.G. aux plaignants (89 %).
- ⇒ 47 propositions de médiation ont été faites par le B.A.G. aux plaignants.
- ⇒ 4 médiations ont été réalisées concernant des réclamations de 2023.
- ⇒ Les réponses aux plaignants ont été adressées dans un délai moyen de 46,72 jours. 66 % des réclamations ont fait l'objet d'une réponse dans les deux mois.

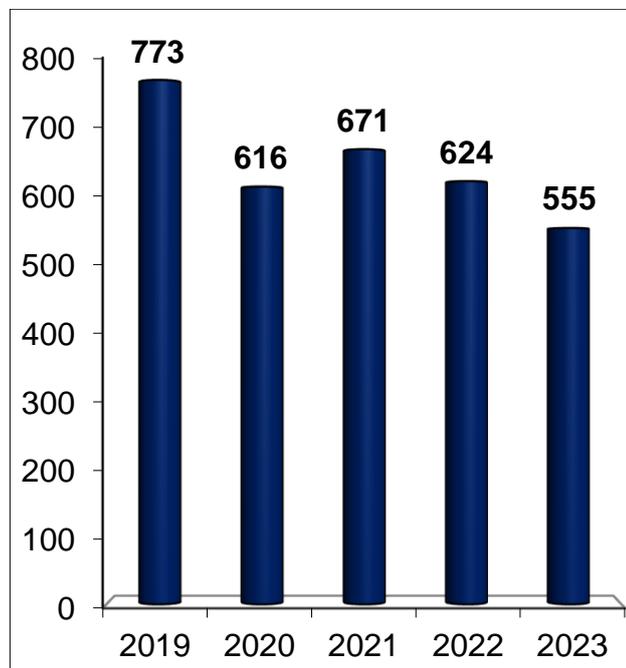
### **★ Pour les plaintes engageant la responsabilité civile du centre hospitalier et transmises à la S.H.A.M. (32 dossiers) :**

- ⇒ 5 dossiers ont été présentés par le patient ou la famille devant la C.C.I.
- ⇒ 3 dossiers ont été déposés par le patient ou la famille devant le tribunal administratif de Limoges.
- ⇒ 24 dossiers ont été directement adressés par le patient ou la famille au centre hospitalier pour une demande d'indemnisation.

<b>Issue des dossiers de responsabilité civile</b>	2022	%	<b>2023</b>	%	Evolution 2023/2022
Avis d'incompétence de la C.C.I.	1	3 %	-	-	- 100 %
Rejet de la C.C.I.	1	3 %	-	-	-
Refus de prise en charge de la S.H.A.M. pour non responsabilité du C.H.	6	15 %	6	18 %	-
Indemnisation de la S.H.A.M. (responsabilité du C.H. engagée)	7	18 %	2	6 %	- 71 %
Prise en charge de la S.H.A.M. sans reconnaissance de responsabilité	9	23 %	12	38%	33 %
Dossier classé sans suite (effets personnels retrouvés, décès du patient)	4	10 %	-	-	- 100 %
Dossiers en cours de traitement	11	28 %	12	38 %	9 %
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>	- 18 %

## **2. L'ANALYSE DES DEMANDES DE COMMUNICATION DE DOSSIERS MEDICAUX**

### **2.1 Evolution du nombre de demandes**



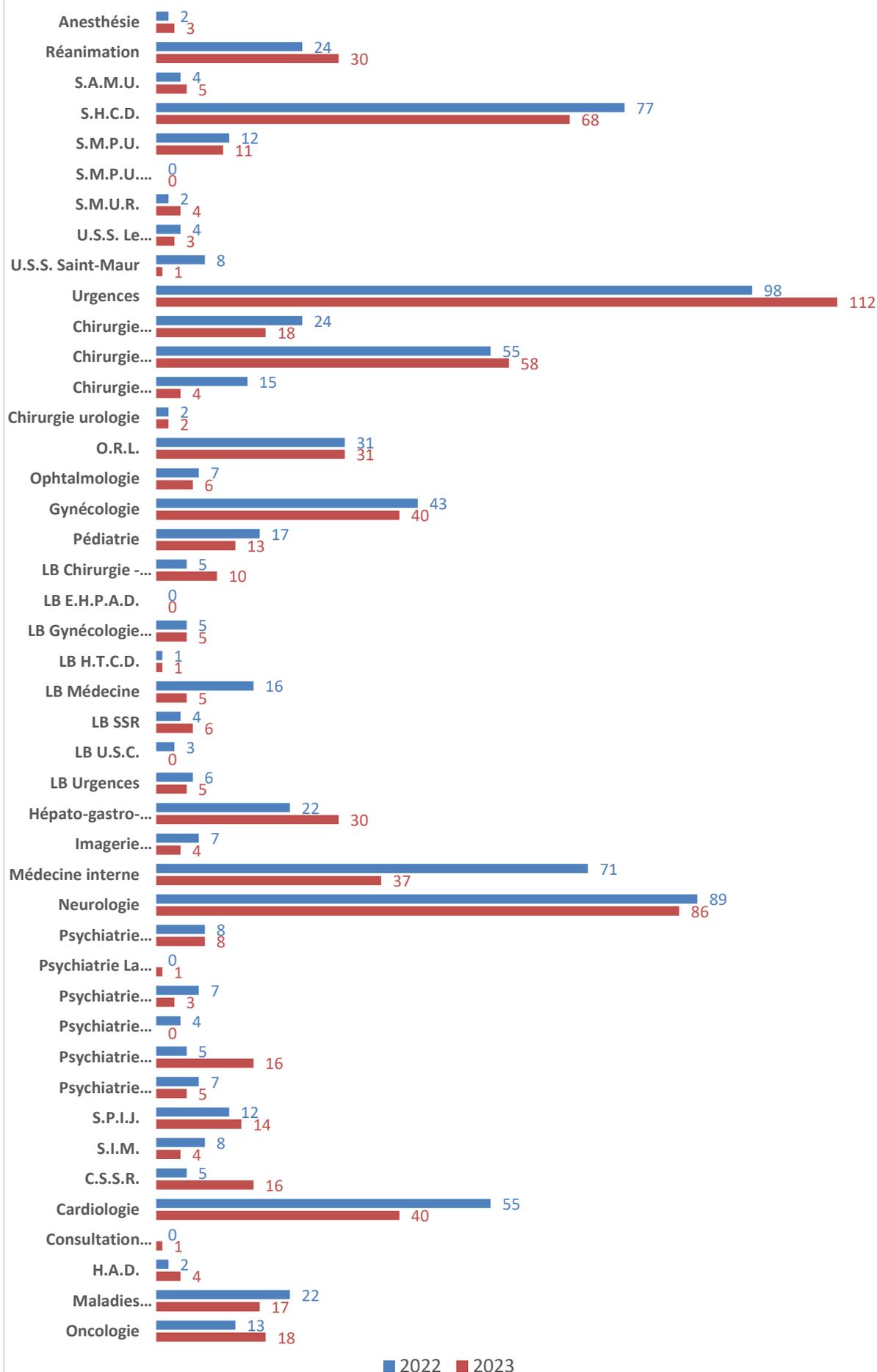
On note en 2023 une baisse des demandes de dossiers médicaux par rapport à 2022 (- 11 %).

A noter que 95 demandes n'ont pas abouties (annulation de la demande, non-retour de la fiche de demande, dossiers non retrouvés, dossiers détruits).

**2.2 Evolution du nombre de demandes par service** (nombre total de demandes enregistrées y compris les demandes non abouties : annulations, demandes incomplètes...)

Voir graphique page suivante.

## EVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES PAR SERVICE



### 2.3 Motifs des demandes (données non fournies en année pleine pour le site du Blanc en 2018)

	2022		2023	
	Nb	%	Nb	%
<b>Demandes des patients ou des représentants légaux :</b>	<b>527</b>	<b>84,46 %</b>	<b>464</b>	<b>83,60 %</b>
Pas de motif	354	56,73 %	299	53,87 %
Besoin médical (médecin traitant, médecin spécialiste...)	112	17,95 %	120	21,62 %
Expertise, demande des assurances...	22	3,53 %	23	4,14 %
Dans le cadre d'une procédure ne concernant pas le C.H.	23	3,69 %	8	1,44 %
Besoin administratif (dossier COTOREP, retraite...)	7	1,12 %	8	1,44 %
Réclamation	9	1,44 %	6	1,08 %
<b>Demande des ayants droit :</b>				
Connaissance de la cause du décès	63	10,10 %	43	7,75 %
Faire valoir les droits du demandeur	11	1,76 %	18	3,24 %
Défendre la mémoire du défunt	2	0,32 %	6	1,08 %
Pas de motif *	21	3,37 %	24	4,32 %
<b>TOTAL</b>	<b>624</b>	<b>100,00 %</b>	<b>555</b>	<b>100,00 %</b>

\* Pour les demandes non abouties (annulation, fiche non retournée...)

### 2.4 Délais de transmission des dossiers médicaux

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé établit une distinction selon l'antériorité des données du dossier médical :

→ pour les dossiers datant de moins de cinq ans, le délai légal de transmission doit être inférieur à 8 jours ;

→ pour les dossiers datant de plus de cinq ans, le délai légal de transmission est porté à deux mois.

#### ✓ Délais moyens de transmission

	2022	2023
Délai moyen de transmission pour les dossiers datant de moins de 5 ans	8,54 jours	<b>7,56 jours</b>
	2022	2022
Délai moyen de transmission pour les dossiers datant de plus de 5 ans	14,83 jours	<b>14,77 jours</b>

✓ **Délais de transmission des dossiers médicaux datant de moins de cinq ans :**  
**Pourcentages de dossiers transmis dans le délai légal (< 8 jours)**

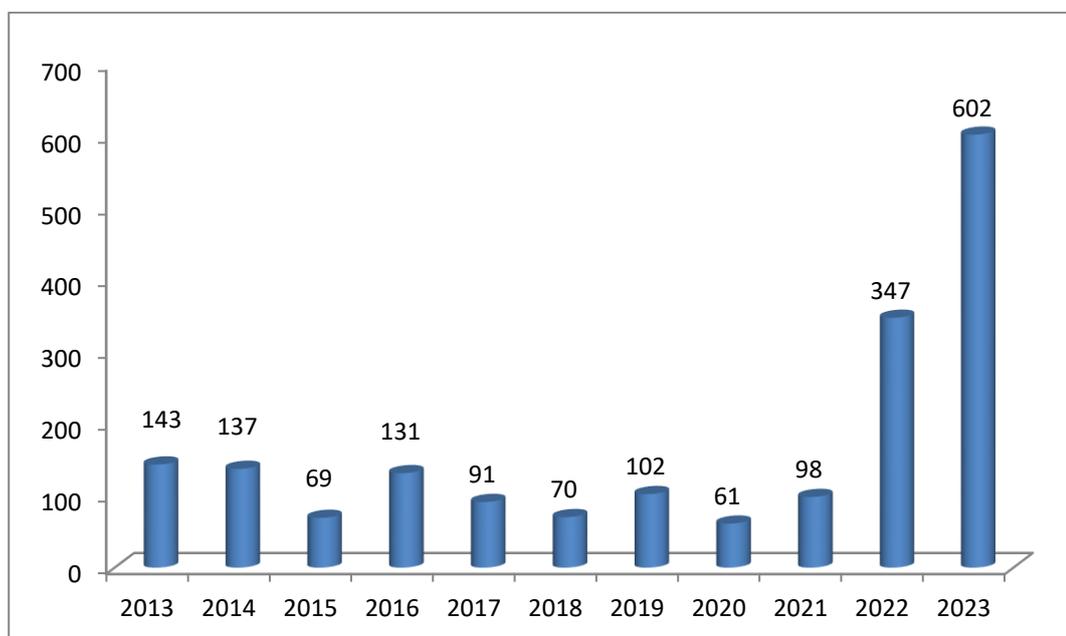
Services	2022	2023
Anesthésie	0,00 %	100,00 %
Réanimation	95,83 %	100,00 %
S.A.M.U.	50,00 %	75,00 %
S.M.U.R.	0,00 %	100,00 %
Urgences	75,55 %	82,42 %
U.S.S. Le Craquelin	75,00 %	100,00 %
U.S.S. Saint-Maur	25,00 %	-
S.H.C.D.	59,15 %	62,26 %
S.M.P.U.	63,64 %	87,50 %
Chirurgie digestive	86,36 %	53,33 %
Chirurgie orthopédique	88,00 %	97,73 %
Chirurgie vasculaire	60,00 %	66,67 %
Chirurgie urologique	50,00 %	100,00 %
O.R.L.	92,86 %	100,00 %
Ophtalmologie	57,14 %	100,00 %
Gynécologie-obstétrique	63,89 %	76,92 %
Pédiatrie-néonatalogie	75,00 %	100,00 %
C.S.S.R.	20,00 %	31,25 %
Cardiologie	54,72 %	76,67 %
Consultation douleur	-	0,00 %
H.A.D.	100,00 %	50,00 %
Maladies respiratoires	86,36 %	92,86 %
Oncologie médicale	50,00 %	53,85 %
Hépto-gastro-entérologie	28,57 %	79,17 %
Imagerie médicale	57,14 %	75,00 %
Médecine interne	76,81 %	83,87 %
Neurologie-gériatrie	81,61 %	76,71 %
Psychiatrie CMP	66,67 %	80,00 %
Psychiatrie infanto-juvénile	37,50 %	0,00 %
Psychiatrie, pavillon A	33,33 %	100,00 %
Psychiatrie, pavillon B	50,00 %	-
Psychiatrie, pavillon C	66,67 %	60,00 %
Psychiatrie, pavillon D	100,00 %	100,00 %
Psychiatrie, La Châtre	-	100,00 %

Services	2022	2022
S.I.M.	-	-
Le Blanc - Chirurgie / U.M.C.A.	66,67 %	77,78 %
Le Blanc - E.H.P.A.D.	-	-
Le Blanc - Gynécologie-obstétrique	100,00 %	100,00 %
Le Blanc - Médecine	75,00 %	100,00 %
Le Blanc - U.S.C.	33,33 %	-
Le Blanc – Ophtalmologie	-	-
Le Blanc – S.S.R.	-	66,67 %
Le Blanc – H.T.C.D.	100,00 %	100,00 %
Le Blanc - Urgences	-100,00 %	80,00 %

### **3. L'ANALYSE DES REMERCIEMENTS**

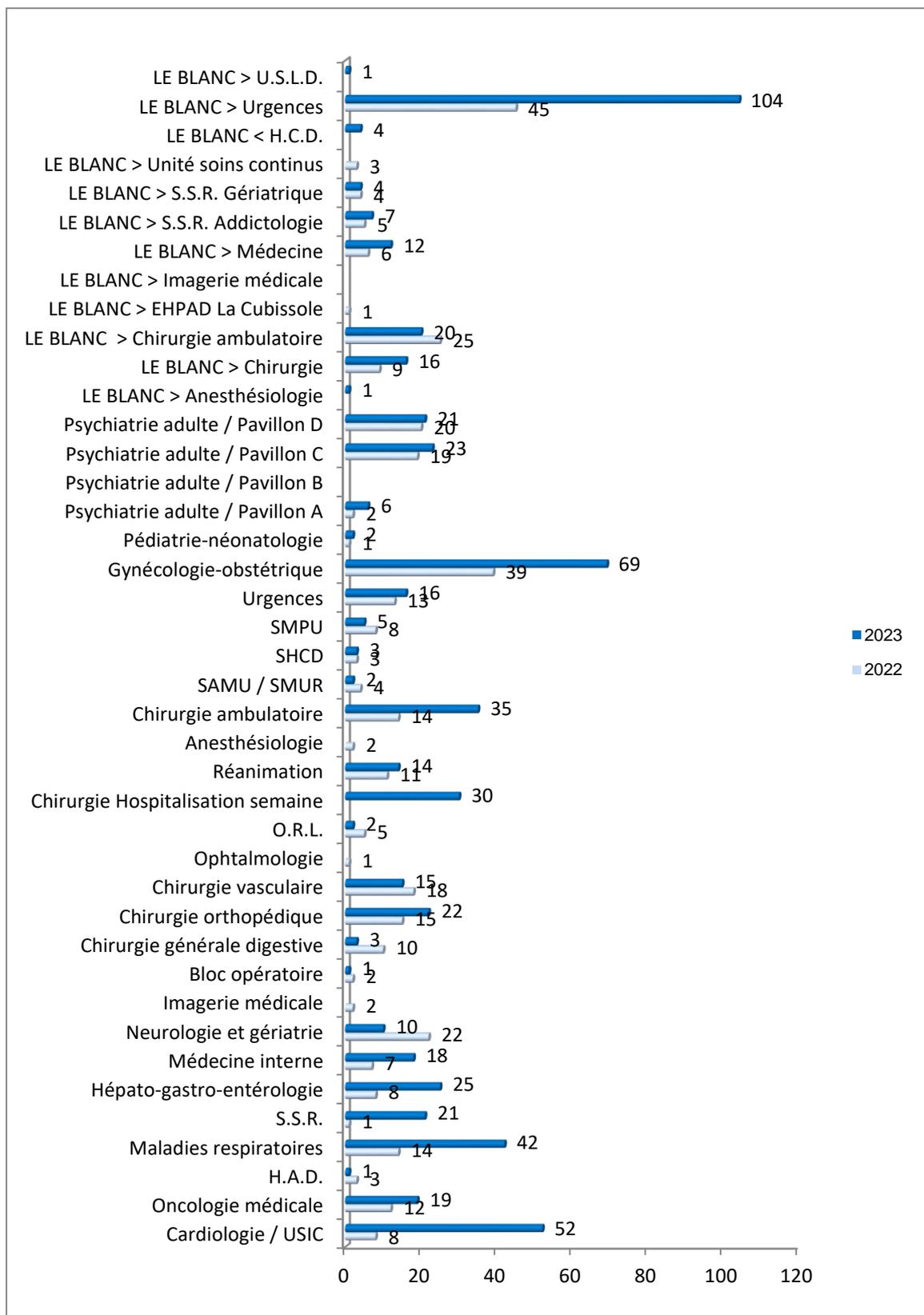
Préambule : cet indicateur doit être considéré avec précaution. Sont ici analysés les seuls remerciements dont le bureau des affaires générales est informé.

#### **3.1 Evolution du nombre de remerciements**



Il est noté une forte augmentation du nombre des remerciements en 2023. Celle-ci est due à l'augmentation du taux de retour des questionnaires de sortie, certains patients faisant part de leurs remerciements via ce support.

### 3.2 Analyse des remerciements par service

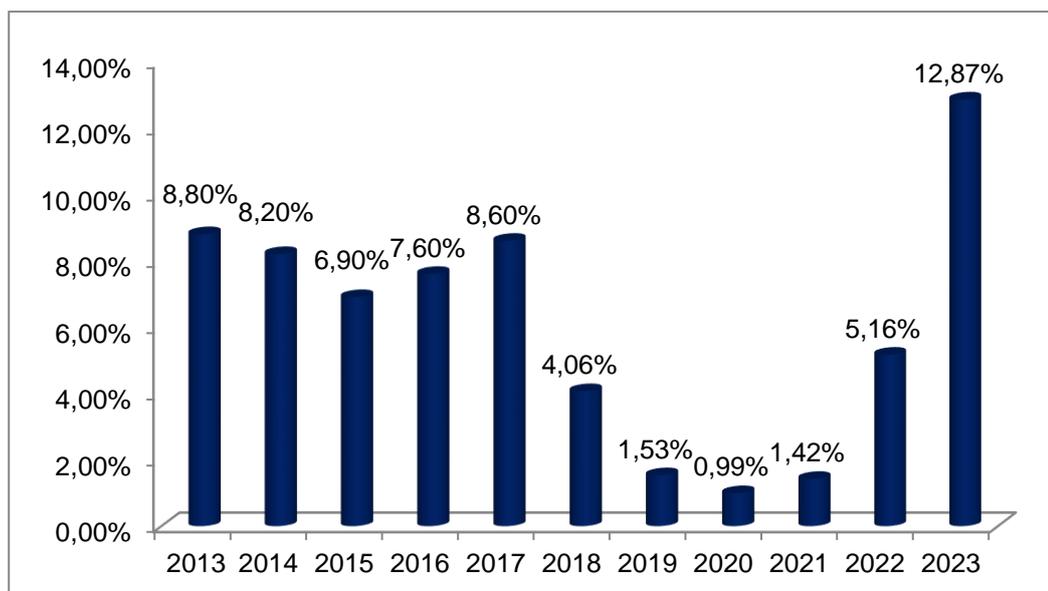


## 4. L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE

### 4.1 Evolution du taux de retour global

#### En hospitalisation

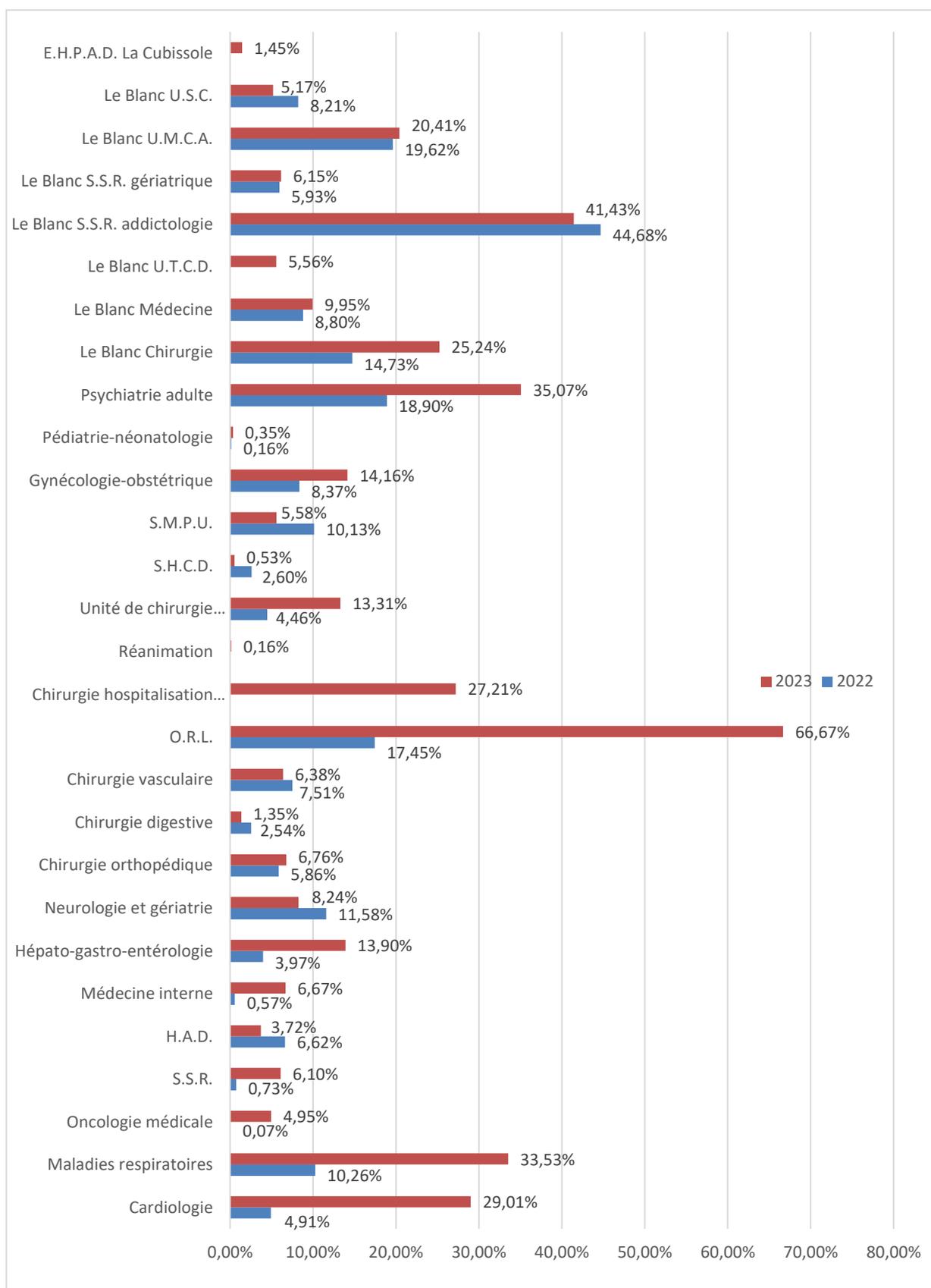
A noter la mise en place d'un nouveau questionnaire de sortie (plus succinct) au 1<sup>er</sup> avril 2022 ainsi qu'une sensibilisation des services de soins au retour des questionnaires.



#### En consultations externes, service des urgences, site du Blanc

Le questionnaire de sortie est remis aux patients lors de leur passage aux urgences, site du Blanc : 896 questionnaires retournés, soit un taux de retour de 10,38 % par rapport au nombre de passages.

## 4.2 Taux de retour par service



Questionnaires de sortie V2023 - Items dont le taux de satisfaction est inférieur ou égal à 85 %

	Ensemble établissement (hors urgences) (3 503)	Ville-Hôpital					Médical Médico Tech.			Chirurgical						Anesthésie-Réanimation-Urgences				
		Cardio. (552)	Mal. Respir. (400)	Onco Médic (25)	S.S.R. (35)	H.A.D. (2)	Méd. Interne (59)	H.G.E. (265)	Neuro Gériat (67)	Chir. Ortho. (70)	Chir. Digest. (17)	Chir. Vasc. (79)	O.R.L. (16)	Ophtal. (1)	Hos Sem (203)	Réa.(1)	Chirur Ambu (388)	SHCD (14)	SMPU (47)	Urg. * (15)
Votre accueil																	85%		53%	
La prise en charge globale																	85%		13%	
La prise en charge de votre douleur																	85%		14%	
L'information donnée par le personnel médical																	77%		13%	
L'information donnée par le personnel paramédical																	77%		29%	
L'ensemble des prestations hôtelières (chambre, repas, téléphone, télévision, etc.)				78%	82%	50%											77%		25%	
Le respect de votre dignité, de votre intimité, de votre liberté, de votre confidentialité																	85%		25%	
L'organisation de votre sortie (information, explication sur votre traitement, etc.)																	85%		8%	
Note globale de satisfaction > 6																	83%		7%	

\* Le retour des questionnaires de sortie via le service des urgences site de Châteauroux et site du Blanc ne sont pas pris en compte dans le calcul du taux de retour.

**Questionnaires de sortie 2023 - Items dont le taux de satisfaction est inférieur ou égal à 85 %**

	Ensemble établissement (hors urgences) (3 503)	FME		Psychiatrie					Site Le Blanc								
		Gynéco obstét. (307)	Pédia néonát. (4)	Psy Pav. A (52)	Psy Pav. B (38)	Psy Pav. C (215)	Psy Pav. D (127)	Psy Indif. (5)	Méd. (80)	USC (3)	UTCD (20)	Chir. (105)	UMCA (221)	SSRA (29)	SSRG (16)	EHPAD Cubis. (1)	LB Urg. (896) *
Votre accueil				85%				80%									
La prise en charge globale			25%	83%				40%									
La prise en charge de votre douleur			50%	82%				80%									
L'information donnée par le personnel médical			25%		71%			40%									
L'information donnée par le personnel paramédical			0%														
L'ensemble des prestations hôtelières (chambre, repas, téléphone, télévision, etc.)			50%	80%	76%	77%	70%	60%			83%				79%		
Le respect de votre dignité, de votre intimité, de votre liberté, de votre confidentialité			25%	78%				60%									
L'organisation de votre sortie (information, explication sur votre traitement, etc.)			25%					80%									
Note globale de satisfaction > 6			0%	78%	84%	84%		40%									

\* Le retour des questionnaires de sortie via le service des urgences site de Châteauroux et site du Blanc ne sont pas pris en compte dans le calcul du taux de retour.

## 5. AUTRES ENQUETES DE SATISFACTION

### - Enquête e-SATIS

 Site de Châteauroux

	2022	2023
<b>M.C.O. + 48 h</b>		
Mail importés	734	611
Mails envoyés	734	611
Nombre de réponses complètes reçues	219	153
Pourcentage de patients qui recommanderaient <b>certainement</b> l'établissement à ses amis ou ses proches	32,55 %	39,86 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés <b>pour la même raison</b> , pourcentage de patients qui reviendraient <b>certainement</b> dans l'établissement	43,72 %	49,01 %
Accueil	64,63 %	69,85 %
Prise en charge par les médecins/chirurgiens/sages-femmes	74,52 %	77,32 %
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	77,62 %	80,11 %
Repas	60,37 %	59,35 %
Chambre	69,61 %	71,13 %
Organisation de la sortie	58,42 %	59,48 %
<b>Chirurgie ambulatoire</b>		
Mail importés	569	14
Mails envoyés	569	14
Nombre de réponses complètes reçues	129	1
Pourcentage de patients qui recommanderaient <b>certainement</b> l'établissement à ses amis ou ses proches	60,46 %	non validé
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés <b>pour la même raison</b> , pourcentage de patients qui reviendraient <b>certainement</b> dans l'établissement	65,89 %	non validé
Satisfaction des patients - Avant hospitalisation	80,39 %	non validé
Satisfaction des patients - Accueil le jour de l'hospitalisation	80,43 %	non validé
Satisfaction des patients - Prise en charge pendant l'hospitalisation	80,55 %	non validé
Satisfaction des patients - Chambre et repas/collations	67,25 %	non validé
Satisfaction des patients - Organisation de la sortie et retour à domicile	67,94 %	non validé
<b>S.S.R.</b>		
Pas d'affichage possible du rapport pour l'instant : pas de répondant.	-	-

**Non validé** : données insuffisantes pour être exploitées

 Site du Blanc

	2022	2023
<b>M.C.O. + 48 h</b>		
Mail importés	58	56
Mails envoyés	58	56
Nombre de réponses complètes reçues	22	18
Pourcentage de patients qui recommanderaient <b>certainement</b> l'établissement à ses amis ou ses proches	68,18 %	55,55 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés <b>pour la même raison</b> , pourcentage de patients qui reviendraient <b>certainement</b> dans l'établissement	77,27 %	50,00 %
Accueil	67,39 %	non validé
Prise en charge par les médecins/chirurgiens/sages-femmes	77,74 %	non validé
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	82,33 %	non validé
Repas	66,07 %	non validé
Chambre	69,32 %	non validé
Organisation de la sortie	67,27 %	non validé
<b>Chirurgie ambulatoire</b>		
Mail importés	381	298
Mails envoyés	381	298
Nombre de réponses complètes reçues	124	89
Pourcentage de patients qui recommanderaient <b>certainement</b> l'établissement à ses amis ou ses proches	68,54 %	74,15%
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés <b>pour la même raison</b> , pourcentage de patients qui reviendraient <b>certainement</b> dans l'établissement	76,61 %	83,14 %
Satisfaction des patients - Avant hospitalisation	82,43 %	82,04 %
Satisfaction des patients - Accueil le jour de l'hospitalisation	82,98 %	84,51 %
Satisfaction des patients - Prise en charge pendant l'hospitalisation	86,32 %	87,95 %
Satisfaction des patients - Chambre et repas/collations	77,86 %	77,81 %
Satisfaction des patients - Organisation de la sortie et retour à domicile	76,01 %	78,51 %
<b>S.S.R.</b>		
Pas d'affichage possible du rapport pour l'instant : pas de répondant.	-	-

**Non validé** : données insuffisantes pour être exploitées

- **Enquête de satisfaction via un questionnaire de sortie spécifique au service de pédiatrie**

Cette évaluation a été menée sur les années 2022-2023. Elle s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement, tout en répondant à certains critères du référentiel de la H.A.S.

- Critère 1.1 - Le patient est informé et son implication est recherchée.
- Critère 1.2 - Le patient est respecté.
- Critère 1.3 - Les proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient.
- Critère 1.4 - Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte dans le cadre de sa prise en charge.
- Critère 3.2 - L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement.

611 questionnaires ont été retournés. Toutefois, il n'est pas possible de calculer le taux de retour précis, la date de mise en place dudit questionnaire n'ayant pas été communiquée. Il est néanmoins possible de donner un taux de retour approximatif en se basant sur le nombre de sorties en pédiatrie en 2022-2023, soit un taux de retour de 25 %.

**Résultats de l'évaluation**

76 % des personnes qui ont répondu à l'enquête ont un enfant dont l'âge est compris entre 0 et 5 ans.

**Taux de satisfaction > à 85 %**

- Que pensez-vous du confort de la chambre ? 91 %
- Que pensez-vous de la propreté de la chambre, des locaux ? 94 %
- Que pensez-vous de la quantité des repas ? 87 %
- Que pensez-vous du choix des DVD en prêt ? 88 %
- Que pensez-vous des prestations hôtelières si vous restez dormir (lit, repas, etc.) ? 89 %
- Que pensez-vous des informations que vous avez reçues concernant votre enfant sur son état de santé de la part du personnel médical ? 91 %
- Que pensez-vous des informations que vous avez reçues concernant votre enfant sur son traitement de la part du personnel médical ? 94 %
- Que pensez-vous des informations que vous avez reçues concernant votre enfant sur les résultats d'examens de la part du personnel médical ? 85 %
- Que pensez-vous des informations que vous avez reçues concernant votre

enfant sur l'organisation de la sortie par le personnel médical ? 89 %

- Que pensez-vous de la disponibilité, de l'écoute du personnel paramédical ? 96 %

- Que pensez-vous de l'accompagnement du personnel paramédical ? 97 %

- Que pensez-vous de l'efficacité du personnel paramédicale ? 95 %

- Que pensez-vous du déroulement des soins par le personnel paramédical ? 97 %

- Que pensez-vous des explications données par le personnel paramédical ? 93 %

- Que pensez-vous des conseils donnés pour la sortie par le personnel paramédical ? 93 %

- Que pensez-vous de la prise en charge de la douleur ? 95 %

- Que pensez-vous du respect de la pudeur et de la dignité ? 97 %

Taux de satisfaction < à 85 %

- A votre arrivée avez-vous reçu une information orale sur l'organisation du service ? 81.35 %

- Aviez-vous le livret d'accueil du centre hospitalier et le livret spécifique du service à disposition dans votre chambre ? 61.71 %

- Avez-vous lu ces documents ? 39.26 % pour le livret du centre hospitalier et 47.80 % pour le livret spécifique de la pédiatrie

- Si oui, les informations vous ont-elles été utiles ? 76.97 % avec un taux de réponse à la question de 51.88 %

- Que pensez-vous de la qualité des repas ? 76 %

- Que pensez-vous de l'environnement sonore ? 80 %

- Que pensez-vous des salles de jeux ? 71 % avec un taux de réponse à la question de 45.17 %

- Que pensez-vous de la diversité des jouets ? 76 % avec un taux de réponse à la question de 47.46 %

- Que pensez-vous de l'accès à internet ? 67 % avec un taux de réponse à la question de 50.08 %

A noter qu'environ 10 % des usagers n'ont pas répondu aux questions situées au verso de la feuille, concernant la prise en charge par des soignants hors médecin. Il est donc nécessaire de revoir ce point du questionnaire pour une meilleure lisibilité par le patient et/ou les parents de l'enfant.

## 6. TABLEAU RECAPITULATIF

	Centre hospitalier			Anesthésie			Bloc opératoire			Cardiologie/USIC			Chirurgie ambulatoire			Chirurgie digestive			Chirurgie orthopédique			Chirurgie urologique			Chirurgie hospitalisation de semaine		
	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2021	2022	2023/2022	2022	2022	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022
Nombre de plaintes	164	<b>128</b>	-22%	2	<b>5</b>	150%	1	-	-	5	<b>10</b>	100%	-	-	-	6	<b>4</b>	-33%	9	<b>4</b>	-56%	-	-	-	-	-	-
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	12%	<b>10%</b>	-2%	-	-	-	-	-	-	40%	<b>0%</b>	-40%	-	-	-	17%	<b>25%</b>	8%	22%	<b>25%</b>	3%	-	-	-	-	-	-
Demandes de dossiers médicaux	624	<b>555</b>	-11%	2	<b>3</b>	50%	-	-	-	55	<b>40</b>	-27%	-	-	-	24	<b>18</b>	-25%	55	<b>58</b>	5%	2	<b>2</b>	0%	-	-	-
Taux de satisfaction des patients (note > 6)	90%	<b>95%</b>	5%	-	-	-	-	-	-	98%	<b>94%</b>	-4%	97%	<b>99%</b>	2%	93%	<b>88%</b>	-5%	99%	<b>98%</b>	-1%	-	-	-	-	<b>99%</b>	99%

Une plainte peut concerner plusieurs services.

	Chirurgie vasculaire			Gynécologie-obstétrique			H.A.D.			Hépto-Gastro-Entérologie			Imagerie médicale			Maladies respiratoires			Médecine interne			Neurologie-Gériatrie			Oncologie médicale		
	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022
Nombre de plaintes	-	1	-	11	8	-27%	-	-	-	-	8	-	1	-	-100%	4	2	-50%	5	6	20%	10	3	-70%	-	2	-
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	-	-	-	45%	0%	-45%	-	-	-	-	13%	-	-	-	-	25%	50%	25%	40%	0%	-40%	-	-	-	-	50%	50%
Demandes de dossiers médicaux	15	4	-73%	43	40	-7%	2	4	100%	22	30	36%	7	4	-43%	22	17	-23%	71	37	-48%	89	86	-3%	13	18	38%
Taux de satisfaction des patients (note > 6)	98%	99%	1%	93%	93%	-	100%	100%	-	88%	96%	8%	-	-	-	97%	96%	-1%	90%	94%	4%	89%	94%	5%	100%	89%	-11%

Une plainte peut concerner plusieurs services.

	Ophtalmologie			O.R.L.			Pédiatrie- Néonatalogie			Psychiatrie Adulte			Psychiatrie Infanto-juvénile			Réanimation			S.H.C.D.			S.M.P.U.			S.S.R.		
	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022
Nombre de plaintes	1	-	-100%	6	2	-67%	2	4	100%	7	5	-29%	1	1	-	4	2	-50%	9	9	-	4	2	-50%	8	1	-88%
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	-	-	-	-	-	-	50%	25%	-25%	-	-	-	-	-	-	75%	0%	-75%	-	-	-	25%	0%	-25%	-	100%	100%
Demandes de dossiers médicaux	7	6	-14%	31	31	0%	17	13	-24%	31	33	6%	12	14	17%	24	30	25%	77	68	-12%	12	11	-8%	5	16	220%
Taux de satisfaction des patients (note > 6)	100%	100%	-	96%	93%	-3%	100%	0%	-100%	84%	86%	2%	-	-	-	-	100%	100%	94%	83%	-11%	88%	97%	9%	100%	91%	-9%

Une plainte peut concerner plusieurs services.

	Urgences SAMU/SMUR			LB Chirurgie			LB Imagerie médicale			LB Médecine			LB S.S.R Addictologie			LB S.S.R. Gériatrique + U.C.C.			LB U.S.C. Polyvalent			LB Unité Femme-Enfant			LB U.M.C.A.		
	2022	2023	2022/2021	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022	2022	2023	2023/2022
Nombre de plaintes	73	49	-33%	2	-	-100%	2	-	100%	4	3	-25%	-	-	-	-	2	-	2	-	-100%	-	1	-	-	-	-
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	14%	12%	-2%	50%	-	-50%	50%	-	-50%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Demandes de dossiers médicaux	104	121	16%	-	-	-	-	-	-	16	5	-69%	4	6	50%	-	-	-	3	-	-100%	5	5	0%	5	10	100%
Taux de satisfaction des patients (note > 6)	11%	7%	-4%	96%	99%	3%	-	-	-	100%	94%	-6%	100%	88%	-12%	100%	100%	-	100%	100%	0%	-	-	-	99%	100%	1%

Une plainte peut concerner plusieurs services.

	LB Urgences			LB H.T.C.D.			LB EHPAD / USLD La Cubissole			LB EHPAD Saint Lazare			LB EHPAD Val d'Anglin		
	2022	2023	2023/ 2022	2022	2023	2023/ 2022	2022	2023	2023/2 022	2022	2023	2023/ 2022	2022	2023	2023/ 2022
Nombre de plaintes	6	<b>9</b>	50%	-		-	-	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	-
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	17%	<b>11%</b>	-6%	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Demandes de dossiers médicaux	6	<b>5</b>	-17%	1	<b>1</b>	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Taux de satisfaction des patients (note > 6)	96%	<b>95%</b>	-1%	-	<b>95%</b>	95%	-	<b>100%</b>	100%	-	-	-	-	-	-

Une plainte peut concerner plusieurs services.

## **7. PLAN D'ACTION**

Le plan d'action 2022 a été reconduit en 2023 : « *Travailler sur l'information et la participation des représentants des usagers en ce qui concerne les plaintes et réclamations : état des lieux, participation à la recherche de solutions d'amélioration, etc.* ».

Le plan d'action 2022 est à nouveau reconduit en 2024 car non abouti en 2023.