

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^{er} 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 % |
| 2023 | 128 | - 36 | - 22 % |

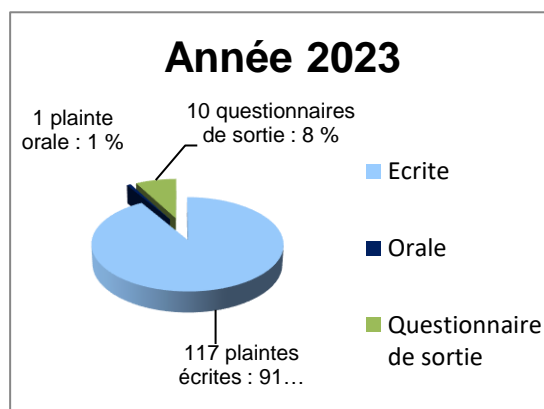
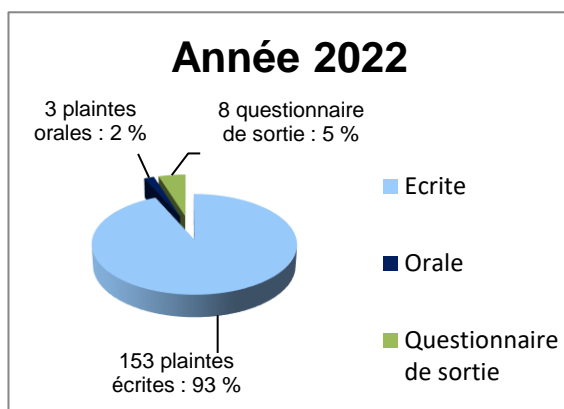
(*) intégration du site du Blanc

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% |
| Total | 164 | 100 % | 128 | 100 % | - 22 % |

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

1.3 Forme des plaintes (écrite/orale)



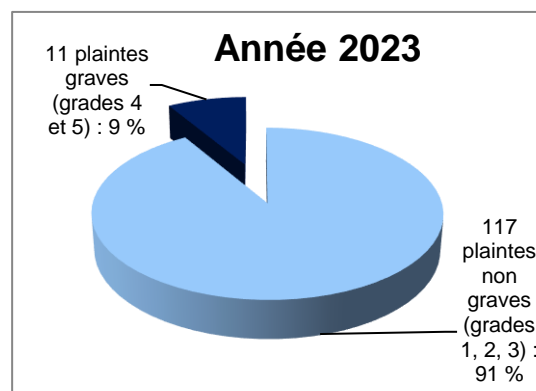
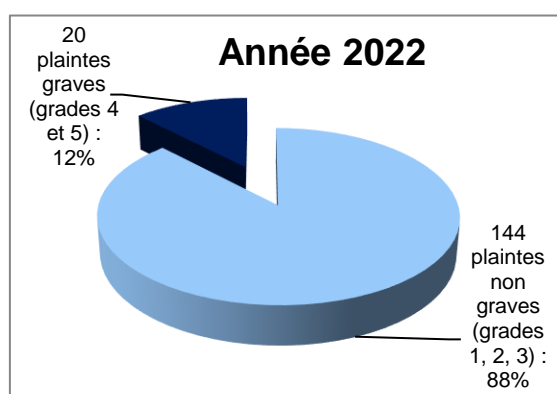
Les plaintes sont très majoritairement écrites (91 %).

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 % |
| Total | 164 | 100 % | 128 | 100 % | -22 % |

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

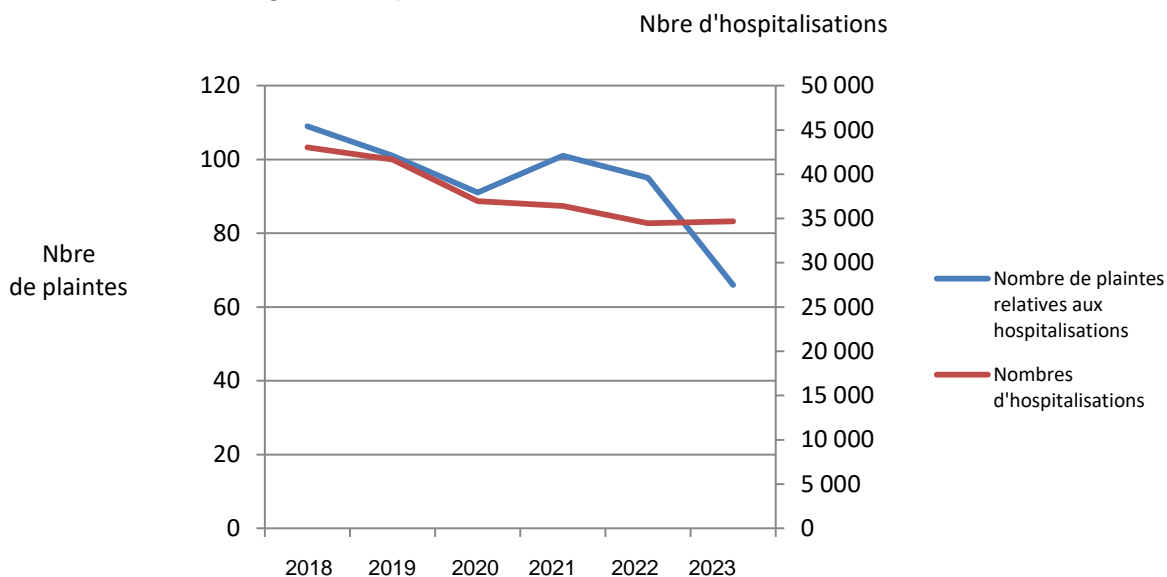
1.5 Niveau de gravité des plaintes



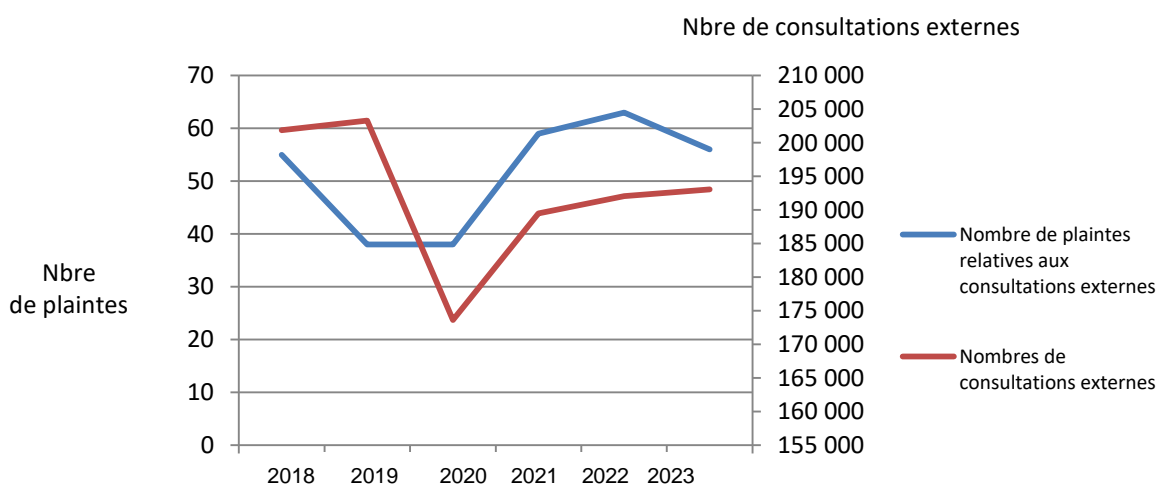
| | PLAINTES NON GRAVES | | | PLAINTES GRAVES | |
|--|--|---|---|--|---|
| | Grade 1 | Grade 2 | Grade 3 | Grade 4 | Grade 5 |
| PLAINTES ou RECLAMATIONS => Préjudice réel ou ressenti patient / famille | Pas de conséquence directe pour le patient ou la famille mais le patient ou sa famille pense qu'un 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.

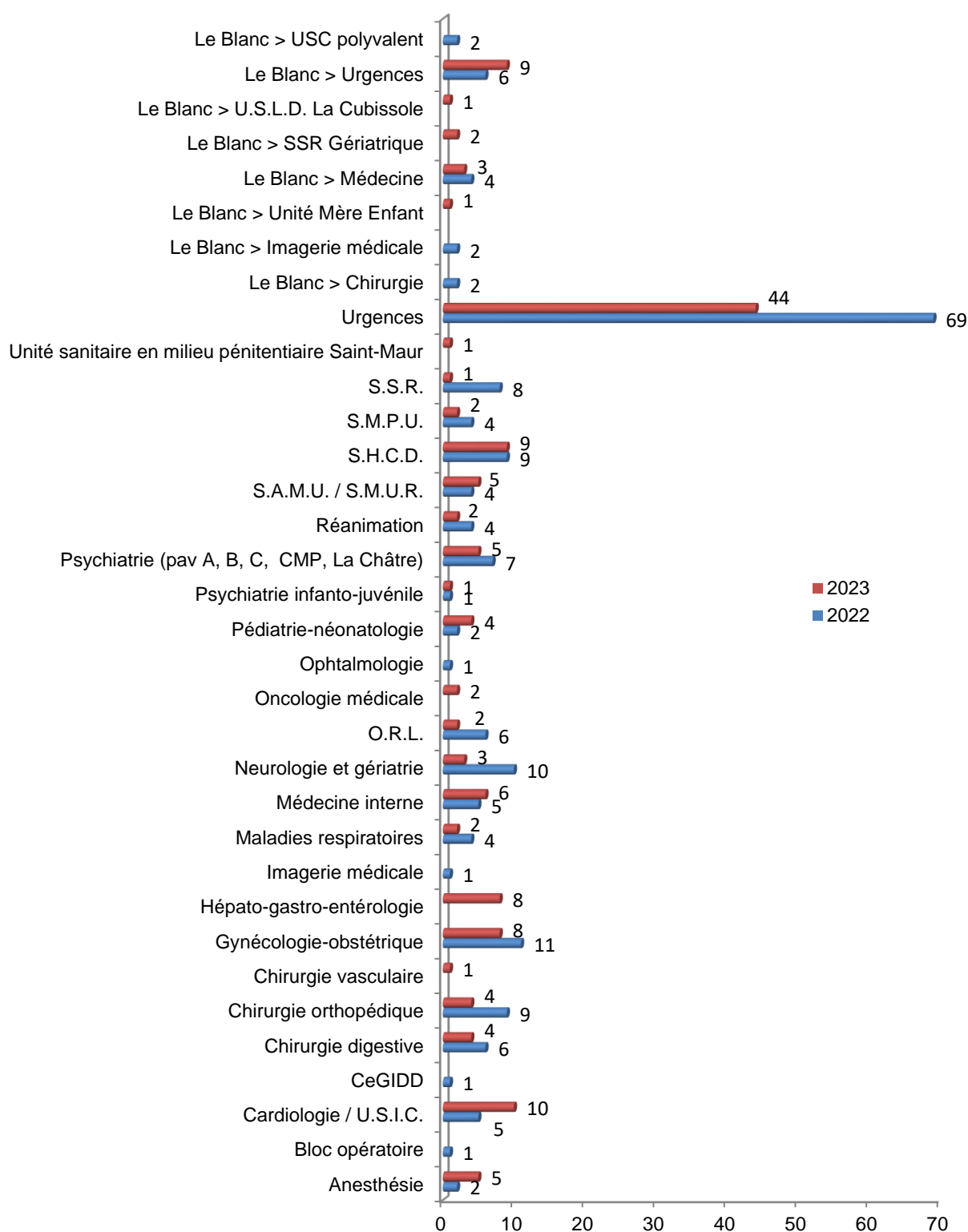
⇒ Evaluation des plaintes par rapport à la durée du séjour :

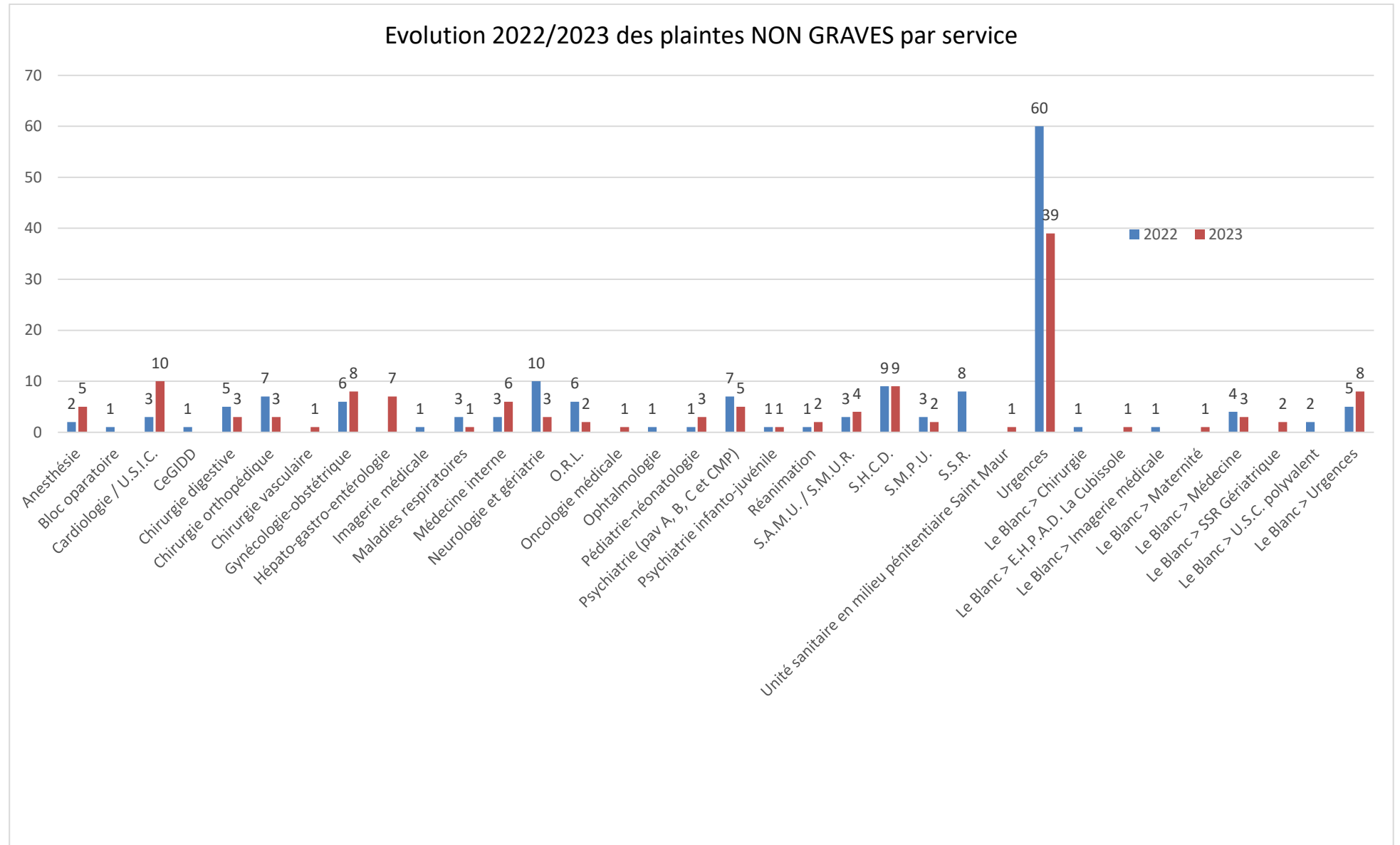
| Durée du séjour | 2022 | % | 2023 | % |
|-----------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 0-5 jours | 29 | 31 % | 23 | 35 % |
| 6-10 jours | 15 | 16 % | 7 | 11 % |
| > 10 jours | 47 | 49 % | 34 | 51 % |
| Non connue | 5 | 4 % | 2 | 3 % |
| Total | 95 | 100 % | 66 | 100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

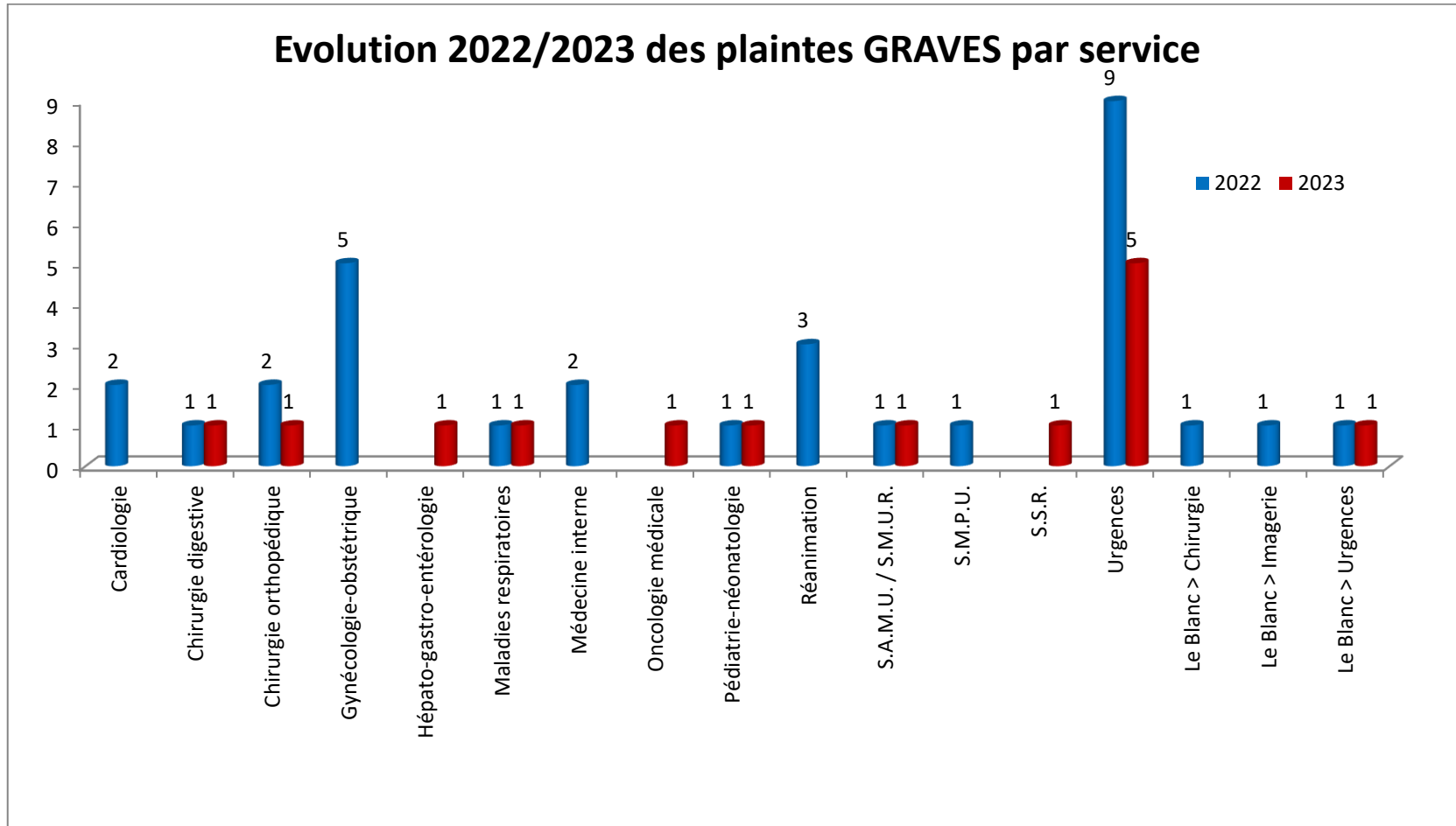
1.7 Analyse des plaintes par service *(une plainte peut concerner plusieurs services)*

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 % |
| Hépatogastro-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 % |
| Hépatogastro-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 % |
| Ophthalmologie | 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.

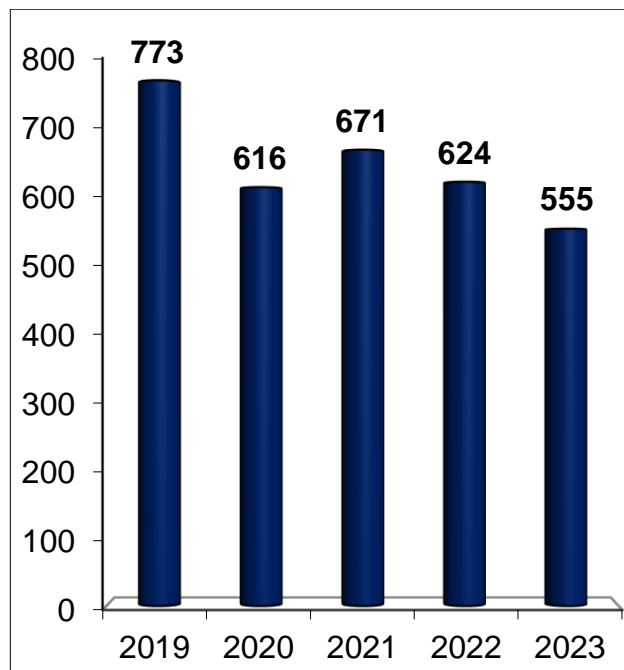
★ Pour les plaintes engageant la responsabilité civile du centre hospitalier et transmises à la S.H.A.M. (32 dossiers) :

- ⇒ 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.

| Issue des dossiers de responsabilité civile | 2022 | % | 2023 | % | 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 % |
| Total | 39 | 100 % | 32 | 100 % | - 18 % |

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

2.1 Evolution du nombre de demandes



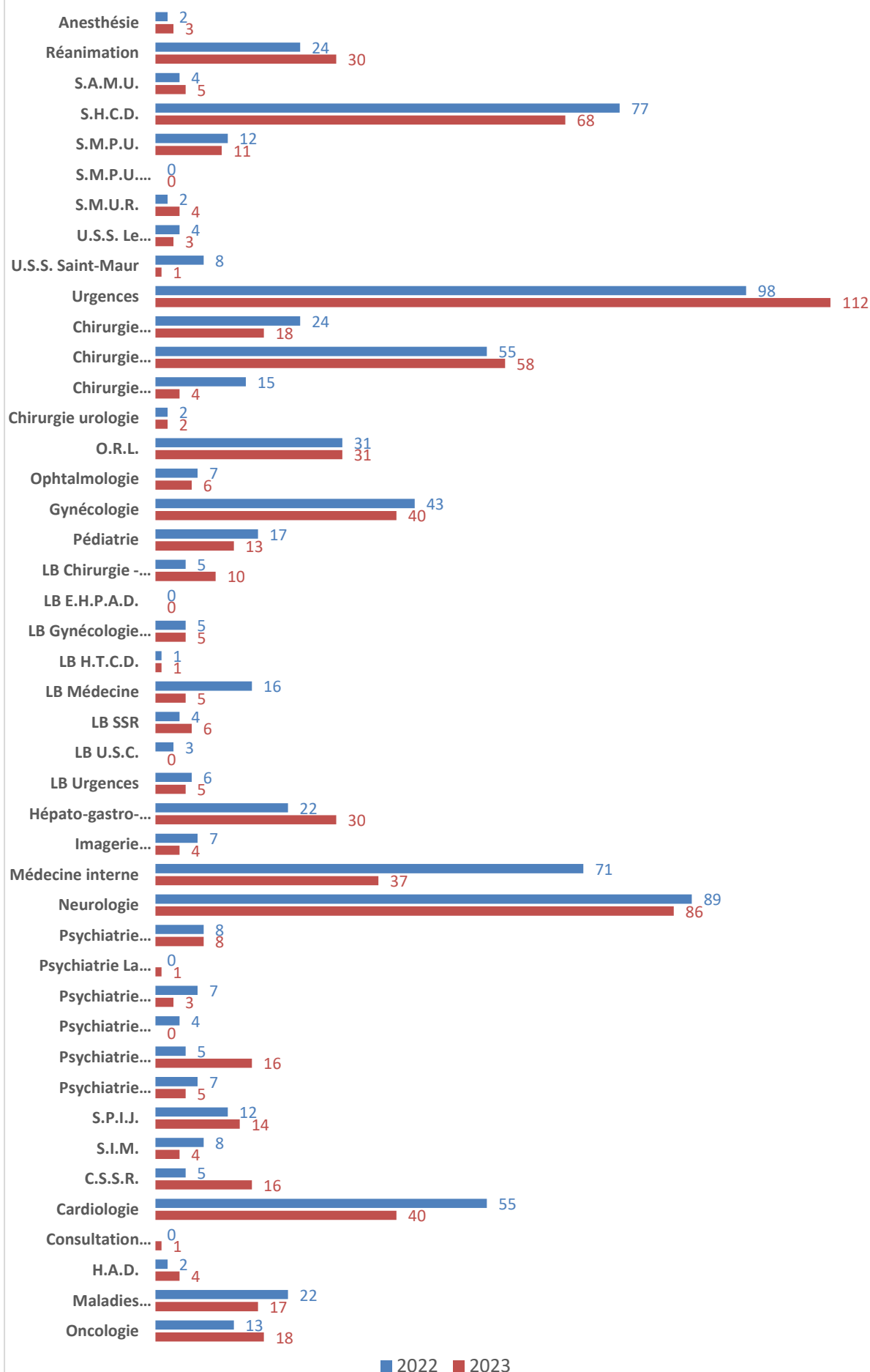
On note en 2023 une baisse des demandes de dossiers médicaux par rapport à 2022 (- 11 %).

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 | % |
| Demandes des patients ou des représentants légaux : | 527 | 84,46 % | 464 | 83,60 % |
| 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 % |
| Demande des ayants droit : | | | | |
| 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 % |
| TOTAL | 624 | 100,00 % | 555 | 100,00 % |

* 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 | 7,56 jours |
| | 2022 | 2022 |
| Délai moyen de transmission pour les dossiers datant de plus de 5 ans | 14,83 jours | 14,77 jours |

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

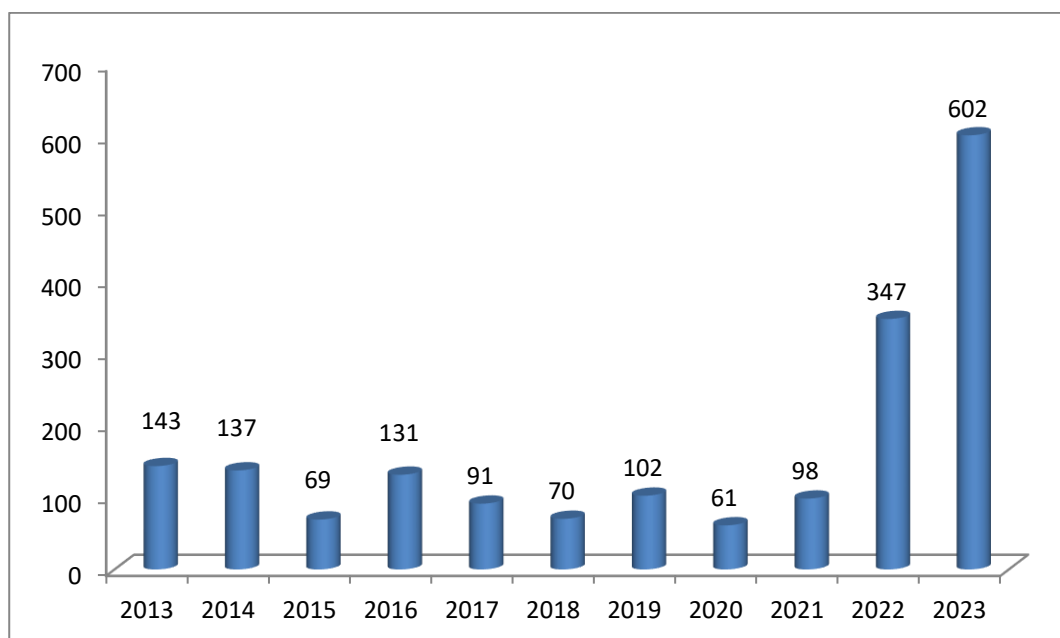
| Services | 2022 | 2023 |
|------------------------------|----------|----------|
| Anesthésie | 0,00 % | 100,00 % |
| Réanimation | 95,83 % | 100,00 % |
| S.A.M.U. | 50,00 % | 75,00 % |
| S.M.U.R. | 0,00 % | 100,00 % |
| Urgences | 75,55 % | 82,42 % |
| U.S.S. Le Craquelin | 75,00 % | 100,00 % |
| U.S.S. 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

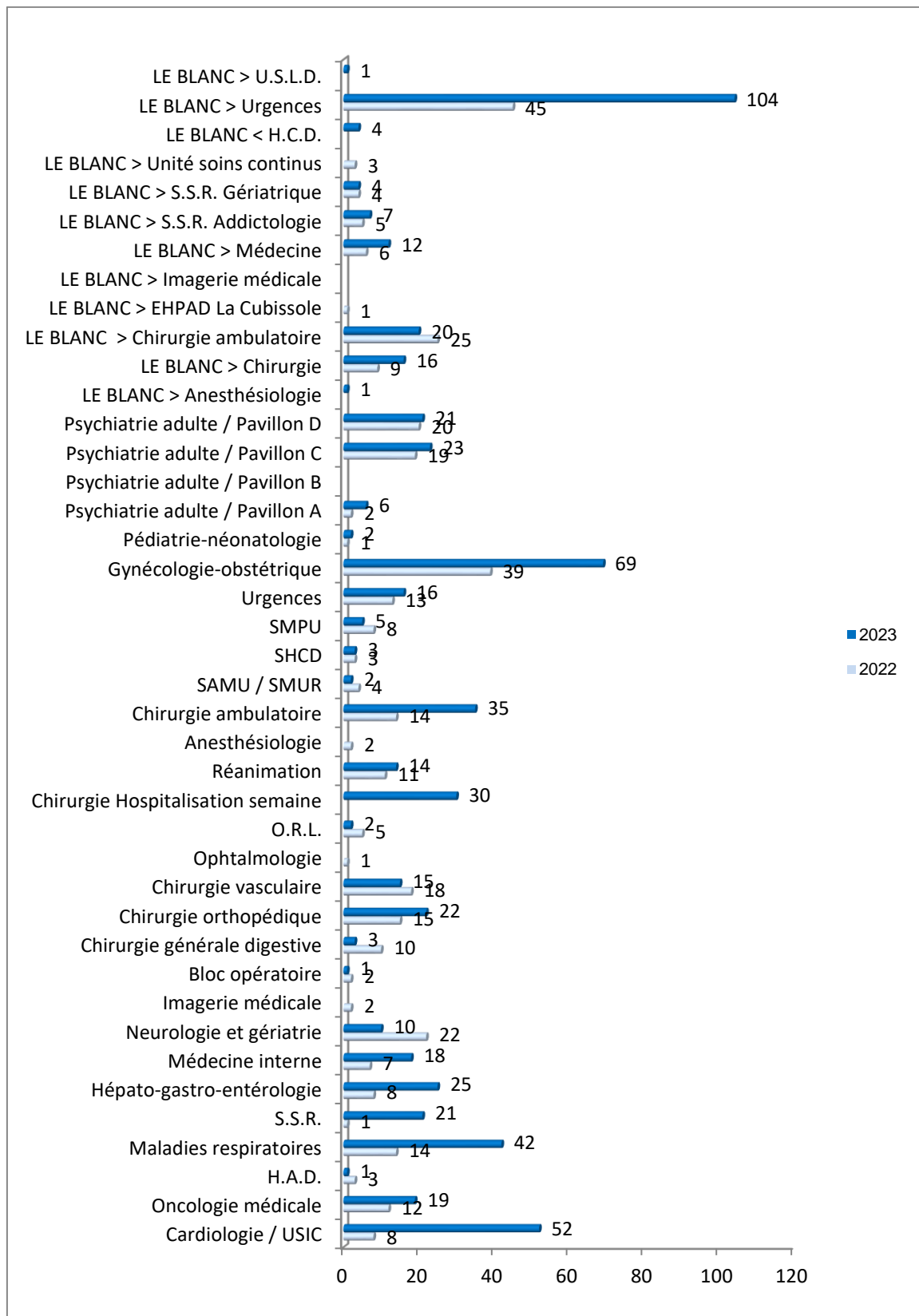
Préambule : cet indicateur doit être considéré avec précaution. Sont ici analysés les seuls remerciements dont le bureau des affaires générales est informé.

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

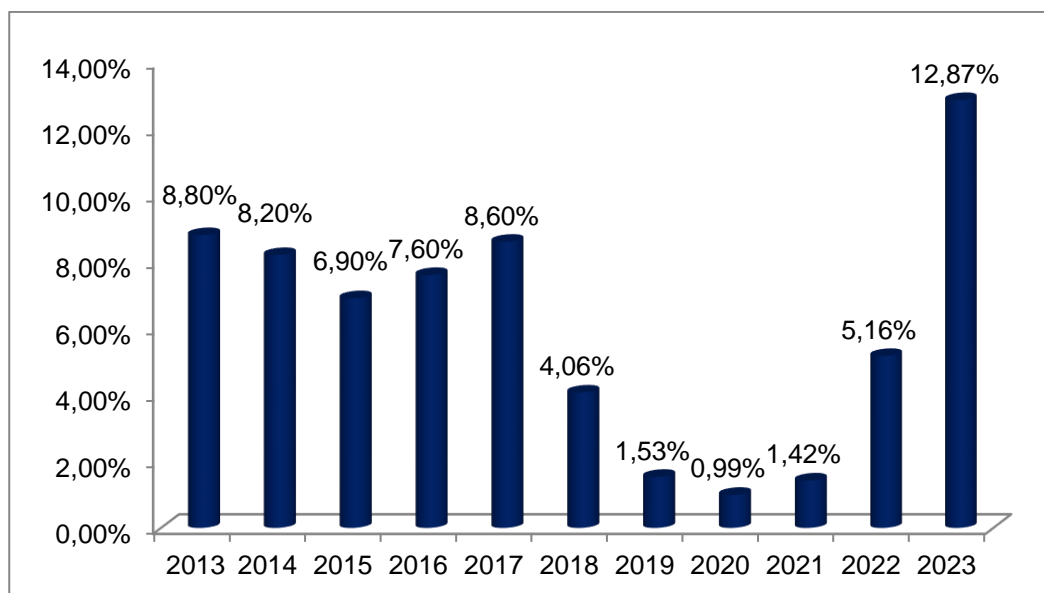


4. L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE

4.1 Evolution du taux de retour global

En hospitalisation

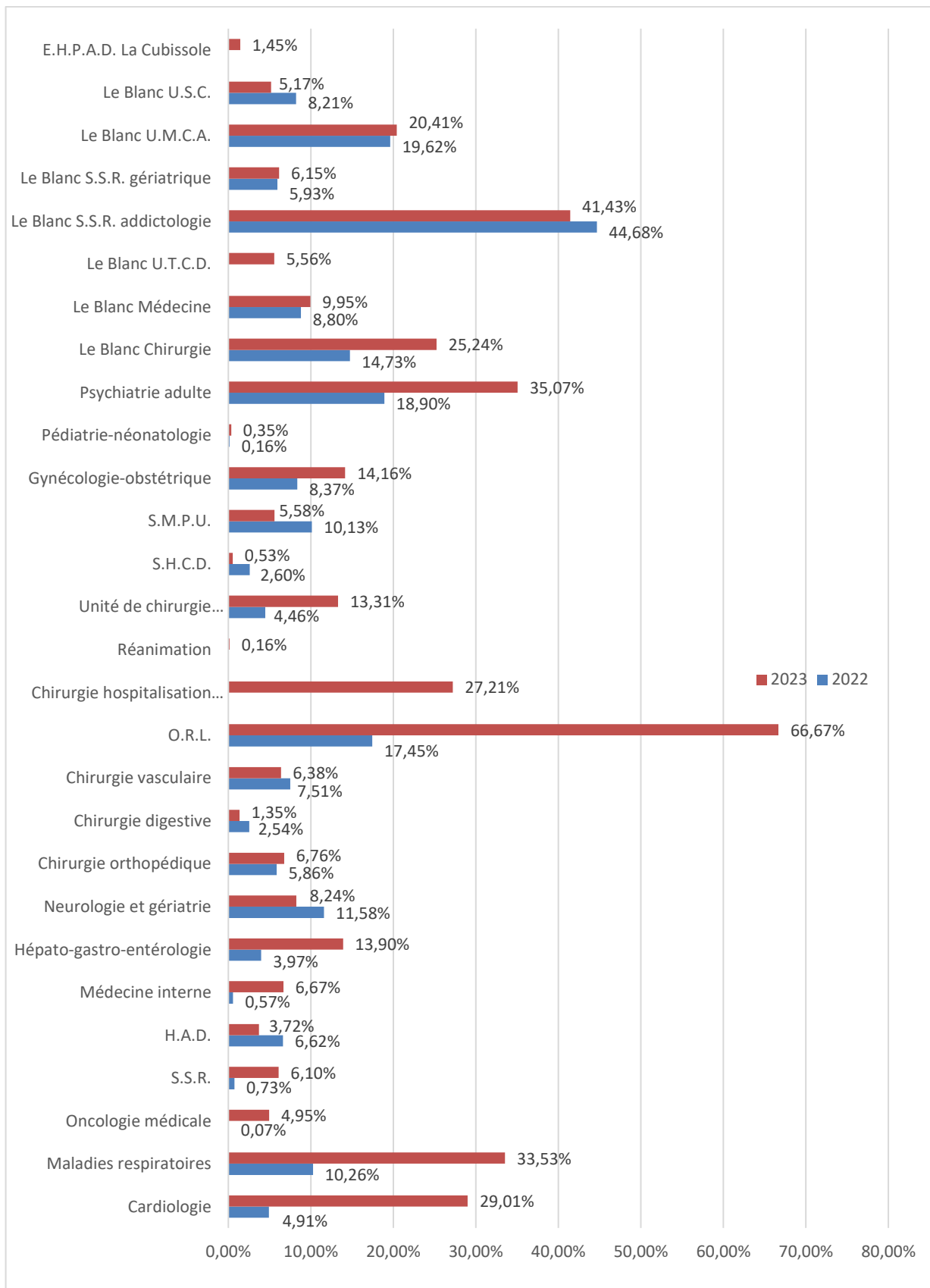
A noter la mise en place d'un nouveau questionnaire de sortie (plus succinct) au 1^{er} avril 2022 ainsi qu'une sensibilisation des services de soins au retour des questionnaires.



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 |
|---|---------|------------|
| M.C.O. + 48 h | | |
| Mail importés | 734 | 611 |
| Mails envoyés | 734 | 611 |
| Nombre de réponses complètes reçues | 219 | 153 |
| Pourcentage de patients qui recommanderaient certainement l'établissement à ses amis ou ses proches | 32,55 % | 39,86 % |
| S'ils devaient être de nouveau hospitalisés pour la même raison , pourcentage de patients qui reviendraient certainement 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 % |
| Chirurgie ambulatoire | | |
| Mail importés | 569 | 14 |
| Mails envoyés | 569 | 14 |
| Nombre de réponses complètes reçues | 129 | 1 |
| Pourcentage de patients qui recommanderaient certainement l'établissement à ses amis ou ses proches | 60,46 % | non validé |
| S'ils devaient être de nouveau hospitalisés pour la même raison , pourcentage de patients qui reviendraient certainement 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 |
| S.S.R. | | |
| Pas d'affichage possible du rapport pour l'instant : pas de répondant. | - | - |

Non validé : données insuffisantes pour être exploitées

 Site du Blanc

| | 2022 | 2023 |
|---|---------|------------|
| M.C.O. + 48 h | | |
| Mail importés | 58 | 56 |
| Mails envoyés | 58 | 56 |
| Nombre de réponses complètes reçues | 22 | 18 |
| Pourcentage de patients qui recommanderaient certainement l'établissement à ses amis ou ses proches | 68,18 % | 55,55 % |
| S'ils devaient être de nouveau hospitalisés pour la même raison , pourcentage de patients qui reviendraient certainement 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 |
| Chirurgie ambulatoire | | |
| Mail importés | 381 | 298 |
| Mails envoyés | 381 | 298 |
| Nombre de réponses complètes reçues | 124 | 89 |
| Pourcentage de patients qui recommanderaient certainement l'établissement à ses amis ou ses proches | 68,54 % | 74,15% |
| S'ils devaient être de nouveau hospitalisés pour la même raison , pourcentage de patients qui reviendraient certainement 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 % |
| S.S.R. | | |
| 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 | 128 | -22% | 2 | 5 | 150% | 1 | - | - | 5 | 10 | 100% | - | - | - | 6 | 4 | -33% | 9 | 4 | -56% | - | - | - | - | - | - |
| Taux de plaintes "graves" / total des plaintes | 12% | 10% | -2% | - | - | - | - | - | - | 40% | 0% | -40% | - | - | - | 17% | 25% | 8% | 22% | 25% | 3% | - | - | - | - | - | - |
| Demandes de dossiers médicaux | 624 | 555 | -11% | 2 | 3 | 50% | - | - | - | 55 | 40 | -27% | - | - | - | 24 | 18 | -25% | 55 | 58 | 5% | 2 | 2 | 0% | - | - | |
| Taux de satisfaction des patients (note > 6) | 90% | 95% | 5% | - | - | - | - | - | - | 98% | 94% | -4% | 97% | 99% | 2% | 93% | 88% | -5% | 99% | 98% | -1% | - | - | - | - | 99% | 99% |

Une plainte peut concerner plusieurs services.

| | Chirurgie vasculaire | | | Gynécologie-obstétrique | | | H.A.D. | | | Hépatogastro-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 | 9 | 50% | - | | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Taux de plaintes "graves" / total des plaintes | 17% | 11% | -6% | - | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Demandes de dossiers médicaux | 6 | 5 | -17% | 1 | 1 | 0% | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Taux de satisfaction des patients (note > 6) | 96% | 95% | -1% | - | 95% | 95% | - | 100% | 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.