

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

***RAPPORT D'ACTIVITE - ANNEE 2020***

Juin 2021



# 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 (écrite / orale).....	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 pôle.....	8
1 - 8 - Ratio « plaintes/activité » par pôle.....	10
1 - 9 - Motifs des plaintes par pôle.....	11
1 - 10 - Suites données aux plaintes.....	12
2 - L'ANALYSE DES DEMANDES DE COMMUNICATION DE DOSSIERS MEDICAUX..	13
2 - 1 - Evolution du nombre de demandes.....	13
2 - 2 - Evolution du nombre de demandes par pôle.....	13
2 - 3 - Motifs des demandes.....	14
2 - 4 - Délais de transmission des dossiers médicaux.....	14
3- L'ANALYSE DES REMERCIEMENTS.....	16
3 - 1 - Evolution du nombre de remerciements.....	16
3 - 2 - Analyse des remerciements par pôle.....	16
4 - L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE.....	17
4 - 1 - Evolution du taux de retour global.....	17
4 - 2 - Taux de retour par pôle.....	17
5 - AUTRES ENQUETES DE SATISFACTION.....	20
6 - TABLEAU RECAPITULATIF.....	22
7 - PLAN D'ACTION.....	23

## 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.

→ 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 leur 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 à 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 de la commission médicale d'établissement (C.M.E.), du directoire et du conseil de surveillance. Il est également présenté à la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (C.S.I.R.M.T.). Ainsi, la connaissance du point de vue des usagers et de leurs proches alimente la réflexion des instances de décision du centre hospitalier.

Un extrait du rapport de la C.D.U. sur les résultats des questionnaires de sortie est présenté au comité technique d'établissement (C.T.E.) et est disponible sur le site Internet 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 :

Cinq réunions ont eu lieu en 2020 :

- 11 février 2020 : 61 % de taux de participation
- 29 mai 2020: 61 % de taux de participation (spécial Covid-19)
- 11 juin 2020: 61 % de taux de participation
- 30 septembre 2020 : 50 % de taux de participation
- 9 décembre 2020 : 72 % de taux de participation

\* Nombre de médiations réalisées : 4 relatives à des réclamations de 2020.

## **1. L'ANALYSE DES PLAINTES**

### Préambule

Par plainte, on entend toute expression de mécontentement, qu'elle soit justifiée ou pas, 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 régionale de conciliation et d'indemnisation (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 %
2012	126	-	-
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 %
<b>2020</b>	<b>135</b>	<b>- 11</b>	<b>- 8 %</b>

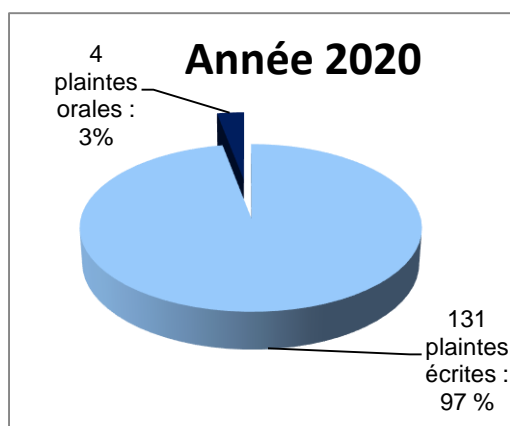
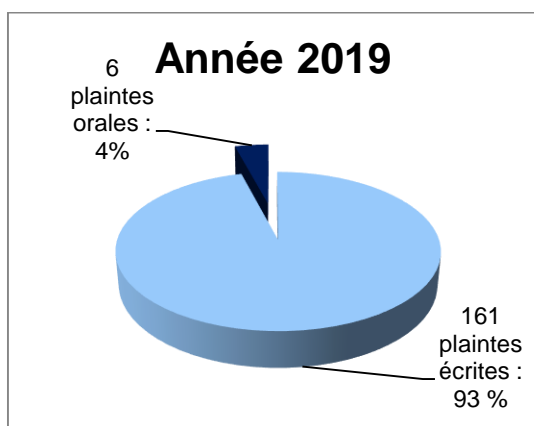
(\*) intégration du site du Blanc

## 1.2 Origine des plaintes

	2019	%	2020	%	Evolution 2020/2019
Membre de la famille	78	53 %	70	52 %	- 10 %
Patient	49	34 %	35	26 %	- 29 %
Commission de conciliation et d'indemnisation (C.C.I.)	4	3 %	5	4 %	25 %
Tribunal administratif	3	2 %	5	4 %	67 %
Autres	12	8 %	20	15 %	67 %
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>	<b>135</b>	<b>100 %</b>	<b>- 8 %</b>

Globalement, les plaintes émanent en grande majorité du patient et de ses proches (78 %).

## 1.3 Forme des plaintes (écrite/orale)



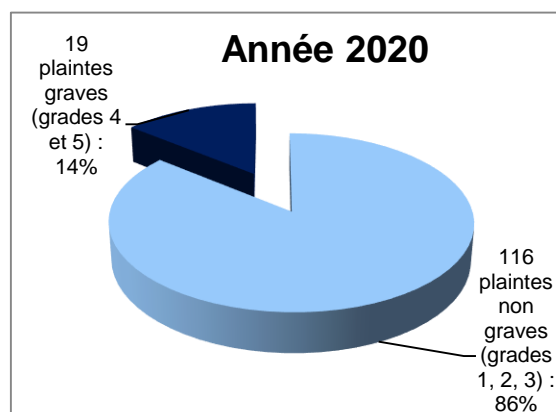
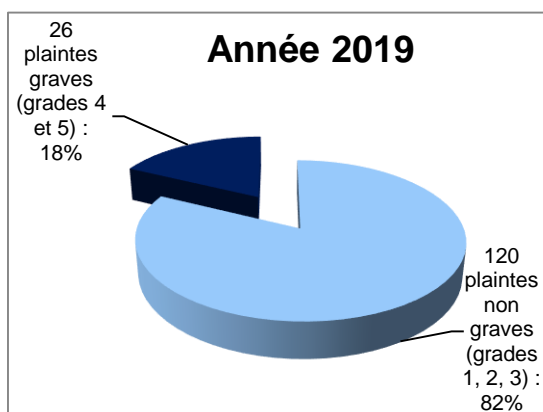
Les plaintes sont très majoritairement écrites (97 %).

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

	2019	%	2020	%	Evolution 2020/2019
Simple griefs	119	82 %	103	76 %	- 13 %
Réclamations indemnitaires	27	18 %	32	24 %	19 %
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>	<b>135</b>	<b>100 %</b>	<b>- 8 %</b>

La majorité des plaintes est l'expression de simples griefs (76%). On constate néanmoins cette année une hausse du nombre de réclamations indemnitaires.

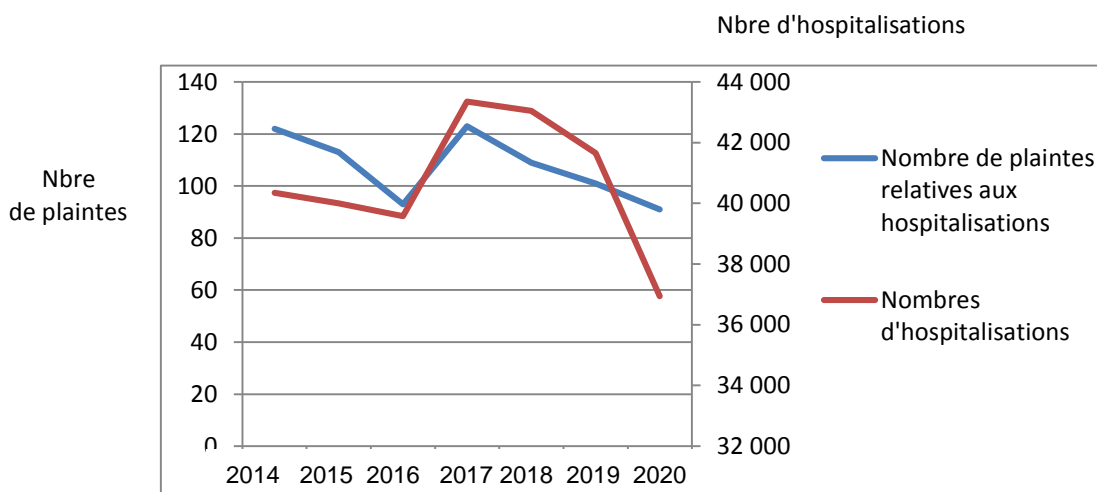
## 1.5 Niveau de gravité des plaintes



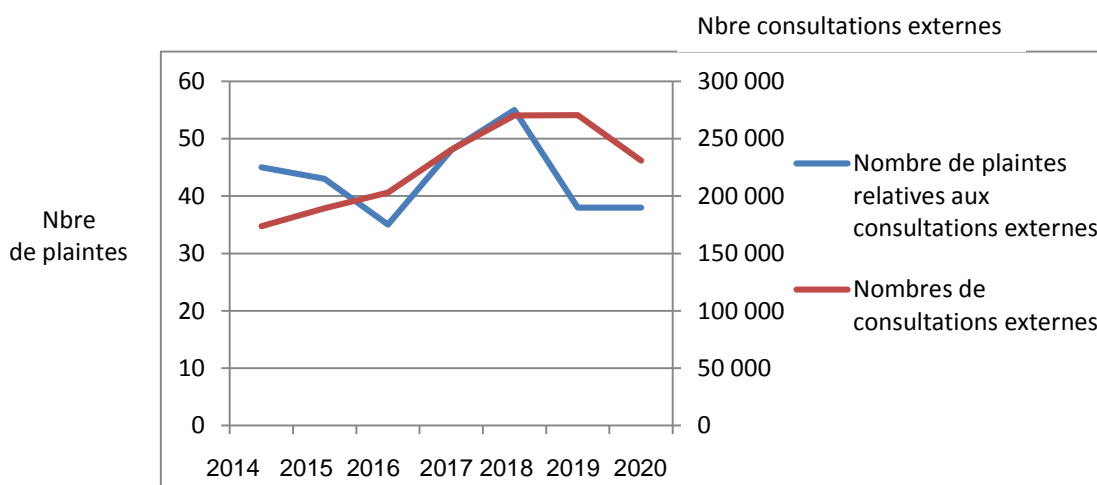
	PLAINTES NON GRAVES			PLAINTES GRAVES	
	Grade 1	Grade 2	Grade 3	Grade 4	Grade 5
<b>PLAINTES ou RECLAMATIONS</b> => Préjudice réel ou ressenti patient / famille	Pas de conséquence directe pour le patient ou la famille mais le patient ou sa famille pense qu'un dysfonctionnement a eu lieu dans la prise 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



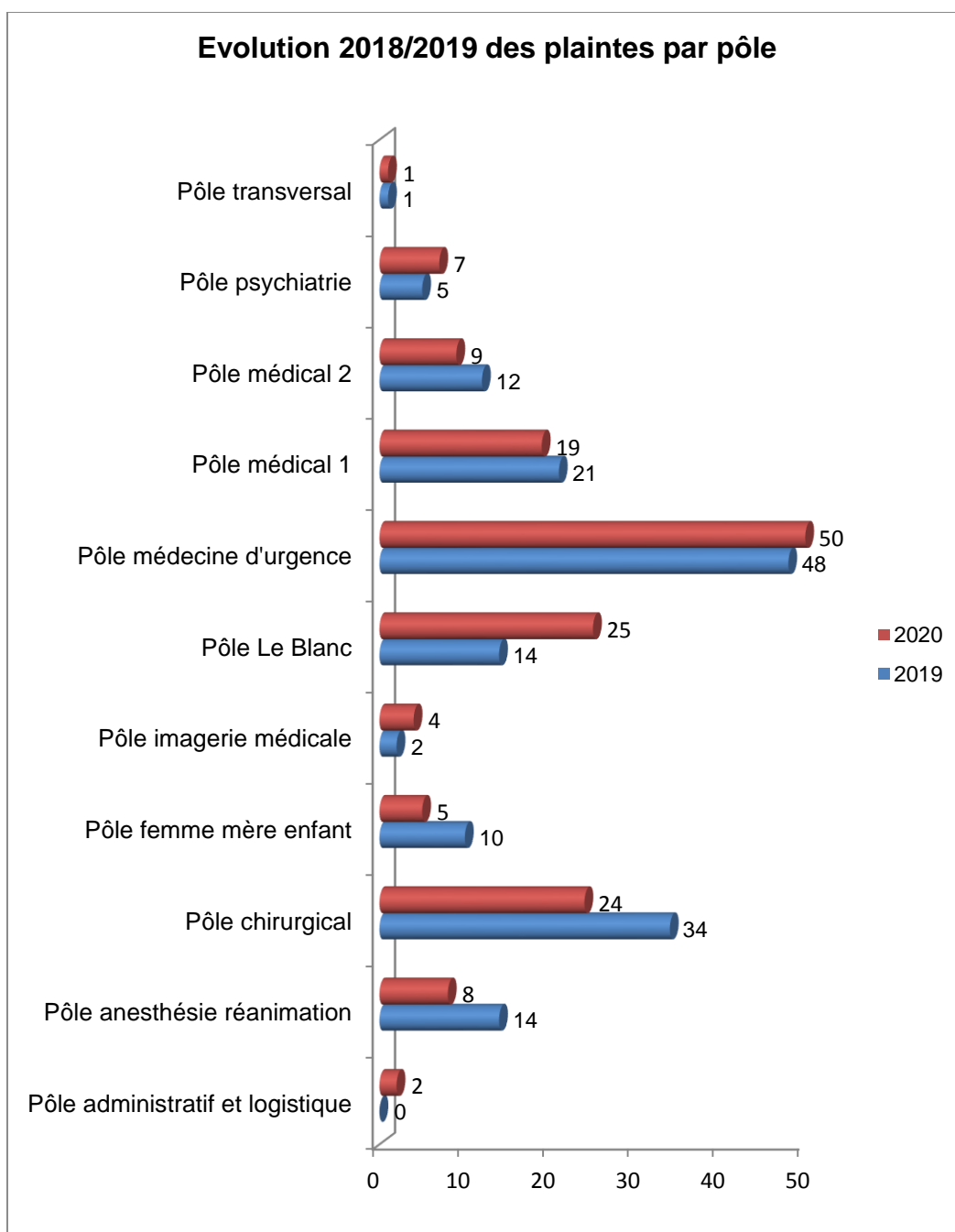
#### ⇒ Autres prises en charge : 6

Appel au S.A.M.U. 36 - Centre 15, facturations, chute lors d'une activité.

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

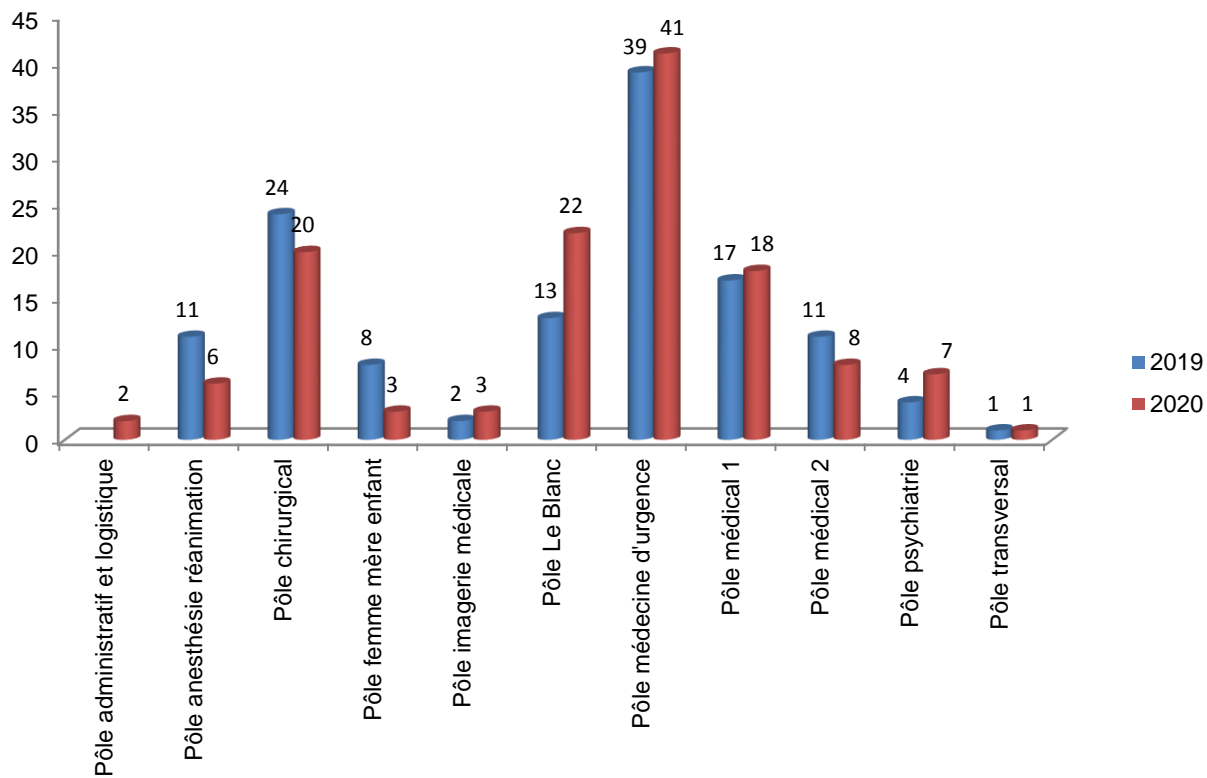
Durée du séjour	2019	%	2020	%
0-5 jours	24	24 %	26	29 %
6-10 jours	18	18 %	16	18 %
> 10 jours	51	52 %	39	42 %
Non connue	6	6 %	10	11 %
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100 %</b>	<b>91</b>	<b>100 %</b>

**1.7 Analyse des plaintes par pôle** (une plainte peut concerner un pôle mais plusieurs services de ce même pôle)

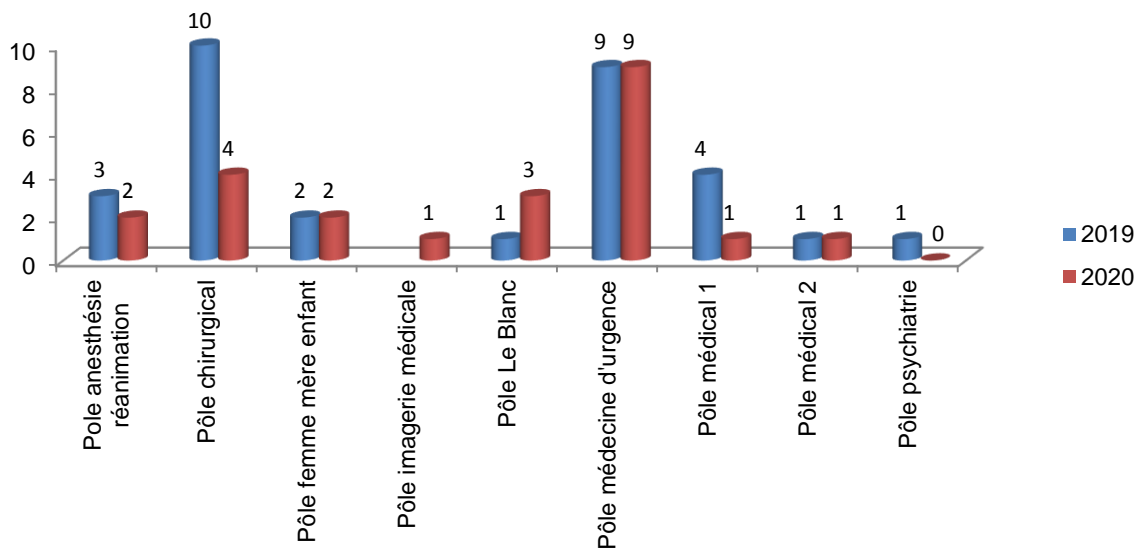




**Evolution 2019/2020 des plaintes NON GRAVES par pôle**



**Evolution 2019/2020 des plaintes GRAVES par pôle**



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

Ratio plaintes/séjours	2019			2020		
	Nbre plaintes	Nbre séjours	Ratio	Nbre plaintes	Nbre séjours	Ratio
Pôle "Médical 1"	21	14 332	0,15%	19	12 965	0,15 %
Pôle "Médical 2"	12	2 402	0,50%	9	2 503	0,36 %
Pôle "Femme-Mère-Enfant"	10	3 722	0,27%	5	3 269	0,15 %
Pôle "Anesthésie- Réanimation"	14	3 387	0,41%	8	3 680	0,22 %
Pôle "Psychiatrie"	5	1 918	0,26%	7	1 295	0,54 %
Pôle "Médecine d'urgence" (S.H.C.D / S.M.P.U.)	6	4 341	0,14%	10	3 438	0,29 %
Pôle "Le Blanc"	14	4 131	0,34%	25	3 336	0,75 %

Ratio plaintes/interventions	2019			2020		
	Nbre plaintes	Nbre interv.	Ratio	Nbre plaintes	Nbre interv.	Ratio
Pôle "Chirurgical"	34	6 231	0,55%	24	5 221	0,46 %

Ratio plaintes/passages	2019			2020		
	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio
Pôle "Médecine d'urgence" (urgences)	35	50 669	0,07%	33	47 241	0,07 %

<b>1.9 Motifs par pôle</b>	Pôle administratif et logistique	Pôle anesthésie réanimation	Pôle chirurgical	Pôle femme mère enfant	Pôle imagerie médicale	Pôle médecine d'urgence	Pôle médical 1	Pôle médical 2	Pôle psychiatrie	Pôle Le Blanc	Pôle transversal
Accès aux personnes à mobilité réduite											
Accueil				1						1	
Biens des personnes - détérioration de biens		2								3	
Biens des personnes - disparition de biens		1	6			8	3	2		3	
Communication			3				5	3		3	
Comportement médical			3			6	4			4	
Comportement soignant				1	1	4				2	
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				3	1	1			
Dossier du patient					1	1	2				
Durée de la prise en charge médicale											
Erreur de diagnostic			2	1	1	9				2	
Facturation	1		1				1			1	
Gestion des lits (transfert par manque place)						1					
Hygiène des locaux						1					
Maltraitance			1		1	1			1		
Mauvaise utilisation du matériel											
Prise en charge de la douleur			1			1		1		1	1
Prise en charge médicale incomplète		3	8	2	1	18	10	4	2	7	1
Prise en charge soignante			1			2	2	1		2	
Report intervention chirurgicale ou d'examen		1	1								
Restauration							1				
S.A.M.U. 36 / Centre 15						5					
Service mis à disposition											
Sortie						2		1	1	1	
Autres		1	2	1					4	2	

Une réclamation peut concerner plusieurs pôles 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 B.A.G. se retourne ensuite vers le service concerné 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 service concerné par le grief. Dans le cas d'une réclamation indemnitaire, elle prend l'attache de la S.H.A.M. (compagnie d'assurances 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 la S.H.A.M. et la C.C.I. ou le tribunal.

#### **★ Pour les simples griefs n'engageant pas la responsabilité civile du C.H. (103 dossiers) :**

- ⇒ 102 courriers d'explications ont été adressés par le B.A.G. aux plaignants (100%).
- ⇒ 74 propositions de médiation ont été faites par le B.A.G. aux plaignants.
- ⇒ 4 médiations ont été réalisées concernant des réclamations de 2020.
- ⇒ Les réponses aux plaignants ont été adressées dans un délai moyen de 20,84 jours. 93,58 % des réclamations ont fait l'objet d'une réponse dans les deux mois.

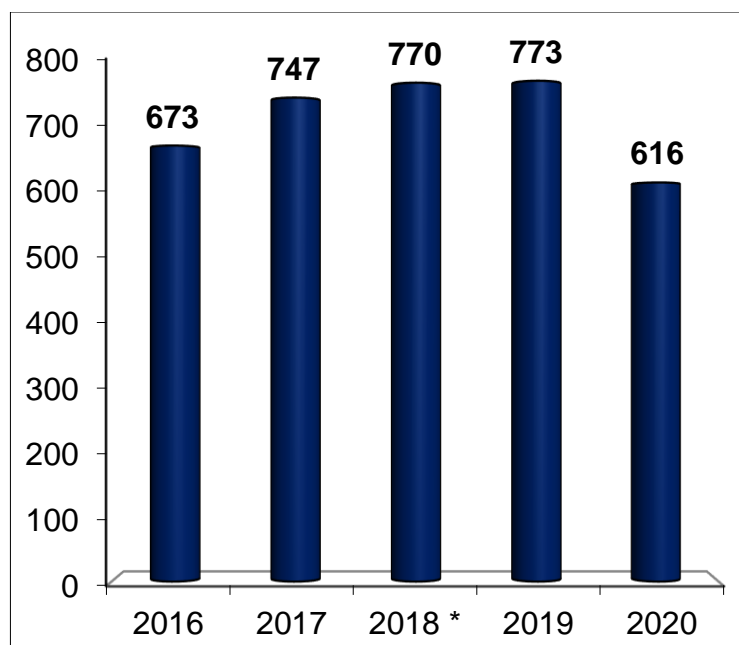
#### **★ Pour les plaintes engageant la responsabilité civile du C.H. et transmises à la S.H.A.M. (32 dossiers) :**

- ⇒ 5 dossiers ont été présentés par le patient ou la famille devant la C.C.I.
- ⇒ 5 dossiers ont été déposés par le patient ou la famille devant le tribunal administratif de Limoges.
- ⇒ 22 dossiers ont été directement adressés par le patient ou la famille au C.H. pour une demande d'indemnisation.

<b>Issue des dossiers de responsabilité civile</b>	2019	%	<b>2020</b>	%	Evolution 2020/2019
Rejet de la C.C.I.	-	-	-	-	-
Refus de prise en charge de la S.H.A.M. pour non responsabilité du C.H.	-	-	2	6 %	-
Indemnisation de la S.H.A.M. (responsabilité du C.H. engagée)	1	3.70 %	2	6 %	100 %
Prise en charge de la S.H.A.M. sans reconnaissance de responsabilité	-	-	2	6 %	-
Prise en charge par le centre hospitalier	1	3.70 %	1	3 %	-
Refus de prise en charge par le centre hospitalier	-	-	6	20 %	
Dossier classé sans suite (effets personnels retrouvés, décès du patient)	1	3.70-%	-	-	-
Dossiers en cours de traitement	24	88.90 %	19	59 %	- 21 %
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.00 %</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>	<b>- 19 %</b>

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

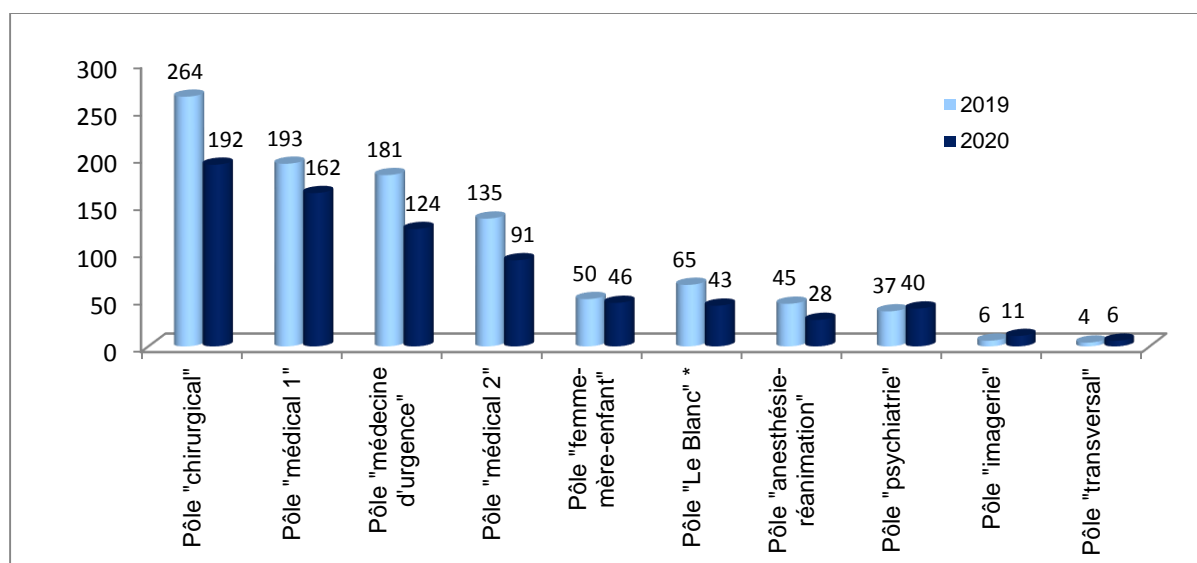
### 2.1 Evolution du nombre de demandes



\* Les données statistiques du site du Blanc ne sont pas prises en compte en 2018 (fournies sur les 4 derniers mois de l'année 2018 suite à l'absence de la T.I.M.)

On note une baisse des demandes de dossiers médicaux par rapport à 2019 (-20 %).

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



(\*) Données non transmises en année pleine pour le site du Blanc en 2018.

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

	2019		2020	
	Nb	%	Nb	%
<b>Demandes des patients ou des représentants légaux :</b>	<b>669</b>	<b>86,55 %</b>	<b>533</b>	<b>86,53 %</b>
Pas de motif	480	62,10 %	375	60,88 %
Besoin médical (médecin traitant, médecin spécialiste...)	137	17,72 %	116	18,83 %
Expertise, demande des assurances...	26	3,36 %	13	2,11 %
Dans le cadre d'une procédure ne concernant pas le C.H.	11	1,42 %	12	1,95 %
Besoin administratif (dossier COTOREP, retraite...)	6	0,78 %	13	2,11 %
Réclamation	9	1,16 %	4	0,65 %
<b>Demandes des ayants droit :</b>	<b>104</b>	<b>13,45 %</b>	<b>83</b>	<b>13,47 %</b>
Connaissance de la cause du décès	51	6,60 %	60	9,74 %
Faire valoir les droits du demandeur	24	3,10 %	15	2,44 %
Défendre la mémoire du défunt	3	0,39 %	1	0,16 %
Pas de motif *	26	3,36 %	7	1,14 %
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>100,00 %</b>	<b>616</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'âge » 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**

	2019	2020
Délai moyen de transmission pour les dossiers datant de moins de 5 ans	9,05 jours	8,21 jours

	2019	2020
Délai moyen de transmission pour les dossiers datant de plus de 5 ans	19,60 jours	18,47 jours

✓ **Délais de transmission par les pôles des dossiers médicaux datant de moins de cinq ans :**

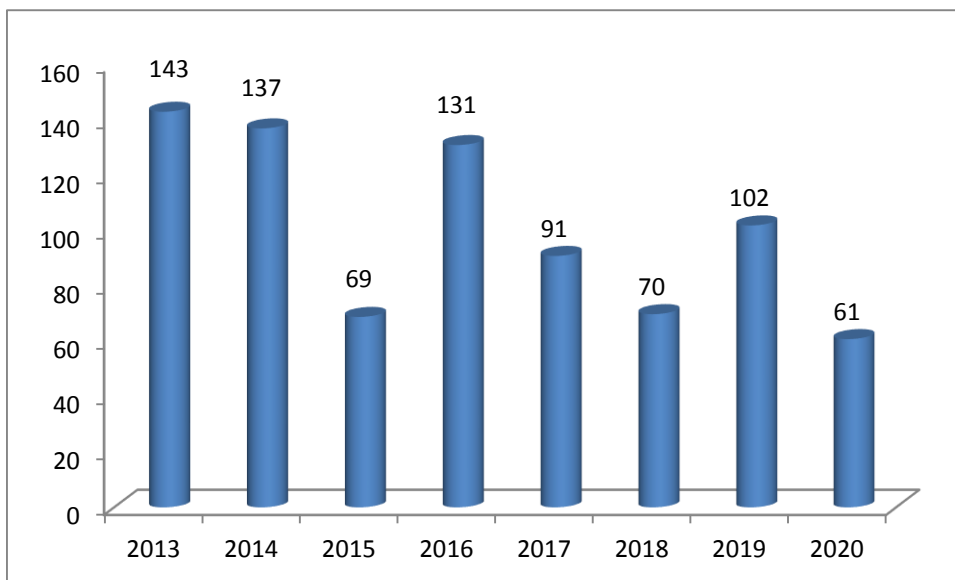
**Pourcentages de dossiers transmis dans le délai légal (< 8 jours)**

Pôles	2019	2020
Pôle médecine d'urgence	84,18 %	93,14 %
Pôle anesthésie-réanimation	100,00 %	92,31 %
Pôle femme mère enfant	50,00 %	51,52 %
Pôle médical 1	86,83 %	74,47 %
Pôle médical 2	88,28 %	86,05 %
Pôle chirurgical	84,04 %	90,26 %
Pôle psychiatrie	71,43 %	66,67 %
Pôle imagerie	60,00 %	100,00 %
Pôle Le Blanc	58,33 %	89,66 %

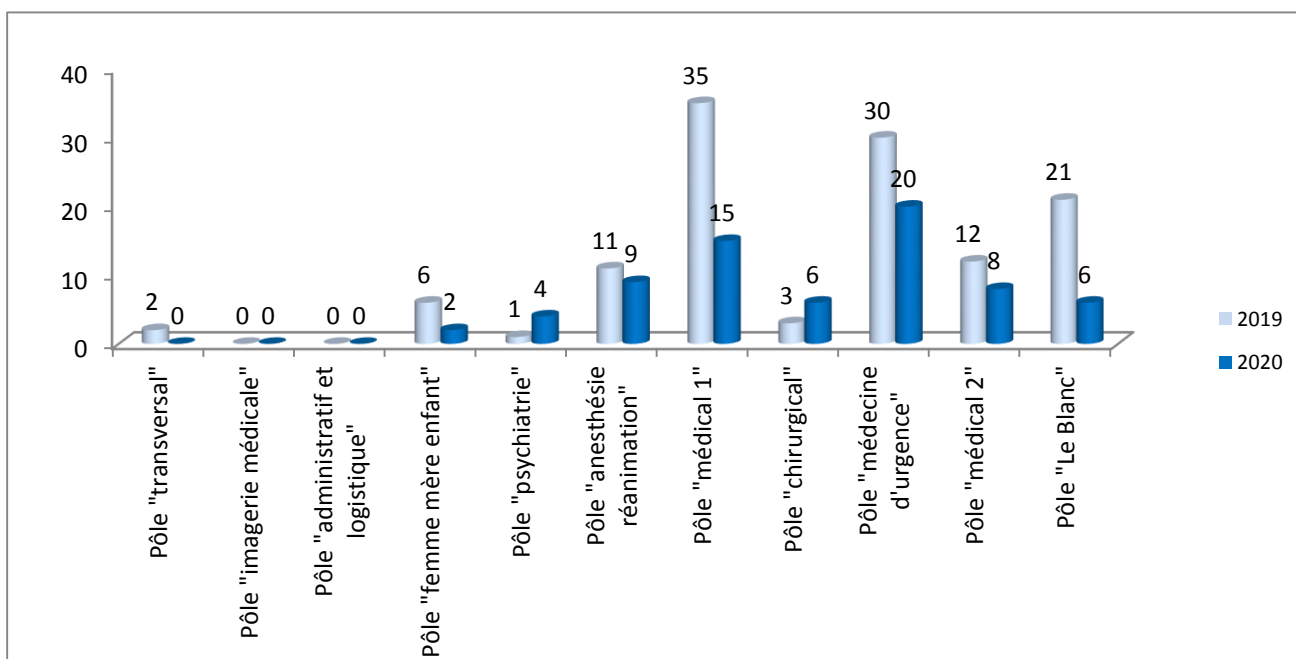
### 3. L'ANALYSE DES REMERCIEMENTS

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



#### 3.2 Analyse des remerciements par pôle

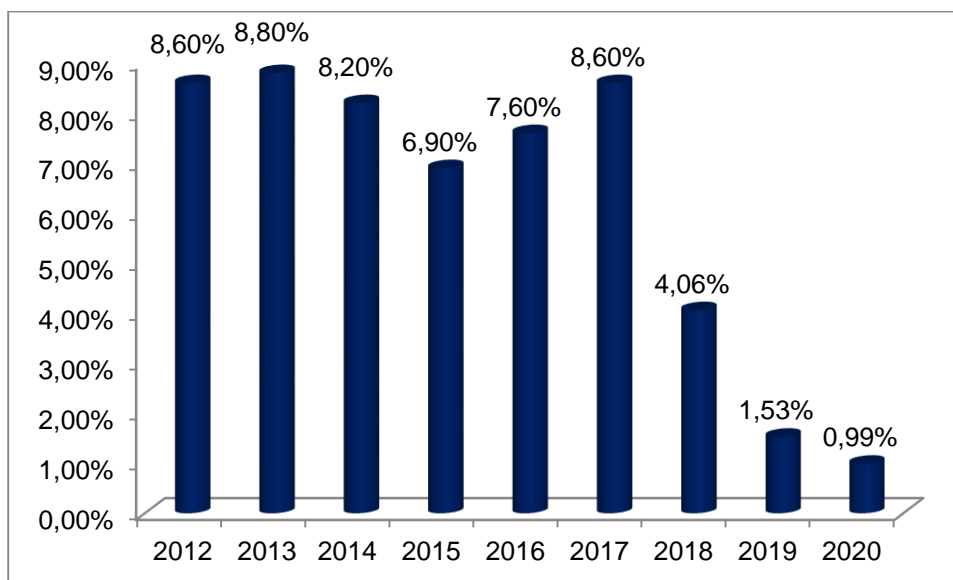


Un remerciement peut concerner plusieurs pôles.

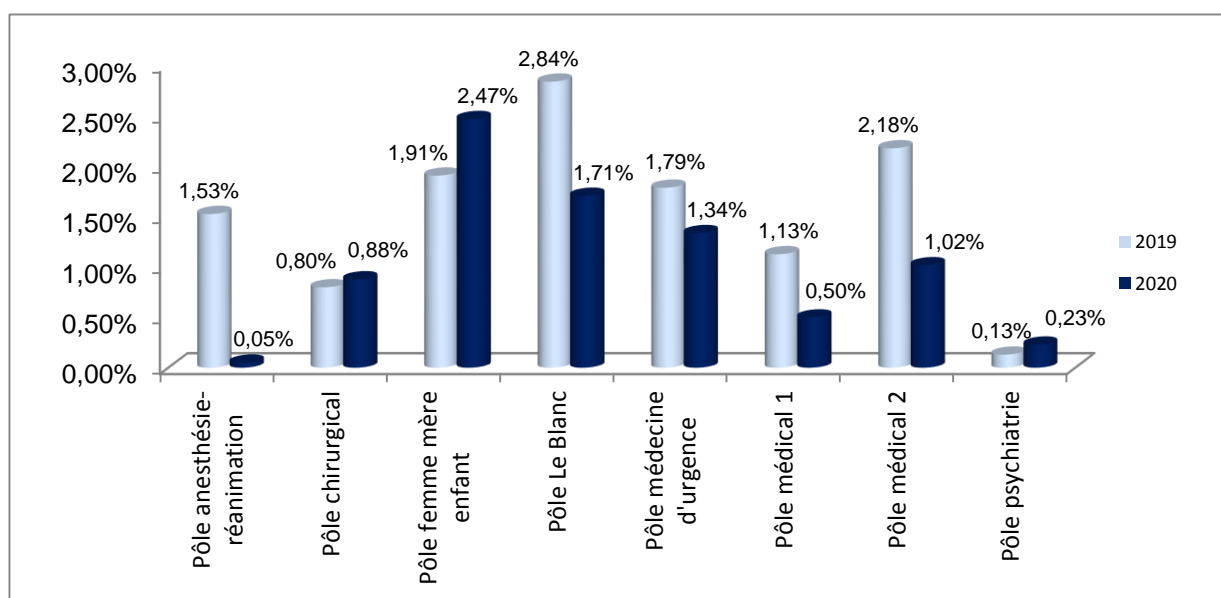


## 4. L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE

### 4.1 Evolution du taux de retour global



### 4.2 Taux de retour par pôle





## Items dont le taux de satisfaction est inférieur ou égal à 85 %

	Ensemble établ. 282 q	Chir. Ortho. 3 q.	Chir. Dig. 12 q.	Chir. Vasc. 13 q.	Hépatogastro- ent 22 q.	O.R.L. 2 q.	Gynéco. 77 q.	Pédiat 4 q.	Cardio. 3 q.	Méd. Interne 5 q.	Onc. 6 q.	Mal. resp. 10 q.	CSSR 9 q.	Neuro. 11 q.	SMPU 46 q.	Psy. Pav. A 3 q.	Chir. amb. 2 q.	Méd. LB 9 q.	Chir LB 27 q. LB 1 q.	UMCA LB 4 q.	USC LB 2 q.	SSRA LB 10 q.	SSRG LB 1 q.		
Choix des repas		67%		83%		50%			67%		80%		83%						79%						
Variété des menus		67%		56%	75%	50%		75%			83%		80%	43%		67%									
Qualité des repas	79%	67%		60%	67%	50%	72%	75%			83%		75%	50%		67%			83%						
Quantité des repas		67%		73%			85%	75%					75%												
Température des plats				82%	75%									80%											
Installation et aide au repas														80%											
Télévision				83%	73%		83%	75%										83%							
Téléphone					38%																				
Courrier					67%		81%																		
Wifi	75%		50%	50%	20%		68%							67%		0%									
Cafétéria			67%										67%	67%				50%	67%				50%		
Information sur la date et l'heure de sortie					80%	50%	81%	67%																	
Respect de la date et de l'heure de sortie								67%																	
Organisation du retour à domicile																									
Explications sur le traitement à suivre		67%						67%						50%											
Démarches administratives (arrêt travail, etc.)			83%	60%																					
Recommandation du service d'hospitalisation								75%						78%		50%		75%							

## 5. AUTRES ENQUETES DE SATISFACTION

### – Enquête e-SATIS

L'enquête « E-Satis » s'est déroulée du 5 novembre 2019 au 24 décembre 2020 pour les services M.C.O. + 48 heures et l'unité de chirurgie ambulatoire.

#### Site de Châteauroux

<b>M.C.O. + 48 h</b>	
Mail importés	473
Mails envoyés	473
Nombre de réponses complètes reçues	156
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	28,21 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	42,30 %

<b>Chirurgie ambulatoire</b>	
Mail importés	269
Mails envoyés	269
Nombre de réponses complètes reçues	73
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	57,53 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	64,38 %

#### Site du Blanc

<b>M.C.O. + 48 h</b>	
Mail importés	52
Mails envoyés	52
Nombre de réponses complètes reçues	12
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	83,33 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	83,33 %

<b>Chirurgie ambulatoire</b>	
Mail importés	258
Mails envoyés	258
Nombre de réponses complètes reçues	81
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	83,95 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	86,42 %

– **Evaluation des connaissances des professionnels sur les droits des patients et évaluation des connaissances des patients sur leurs droits**

Ces évaluations ont été réalisées le 11 février 2020, par les élèves infirmiers de l'I.F.S.I., site du Blanc.

Il ressort de ces enquêtes sur les représentants des usagers ne sont connus ni par les professionnels de santé, ni par les usagers ; d'où la nécessité du projet des usagers dont l'objectif est de faire connaître le rôle et les missions des représentants des usagers.

A noter également des discordances entre les réponses des professionnels et celles des usagers, notamment concernant l'information sur la personne de confiance.

Un plan d'actions tenant compte des résultats de ces évaluations a été mis en œuvre : il fera l'objet d'une évaluation annuelle.

– **Enquête de satisfaction des parturientes au bloc obstétrical (comparaison 2016/2019)**

Le taux de satisfaction des parturientes concernant l'accueil et l'accompagnement au bloc obstétrical est en très légère baisse avec respectivement 94 % et 96 % de patientes satisfaites contre 100 % et 98 % en 2016.

Le taux de satisfaction concernant la prise en charge de la douleur est stable avec 93,50 % de parturientes satisfaites.

En revanche, 13,60 % des jeunes mamans se déclarent « pas du tout insatisfaites » quant à l'aide apportée lors de la première tétée, contre 2,30 % de mamans « peu satisfaites » en 2016.

D'autres enquêtes ont été menées au cours de l'année 2020, auprès des usagers ou des professionnels, dont les résultats ne sont pas encore connus :

- questionnaire de satisfaction sur l'éducation thérapeutique du patient dans le service de pédiatrie,
- questionnaire patient concernant la prise en charge de la douleur lors des soins (hors services de psychiatrie et réanimation),
- questionnaire à destination des professionnels de santé sur l'utilisation du « mélange équimolaire oxygène protoxyde d'azote » (M.E.O.P.A. / gaz hilarant) lors de la douleur induite par les soins,
- audit du bien-être des patients au cours de leur séjour en réanimation (enquête réalisée sur 2020-2021),
- Enquête soins palliatifs portant sur les connaissances et attentes des professionnels de santé.

## 6. TABLEAU RECAPITULATIF

	Centre hospitalier			Pôle médical 1			Pôle médical 2			Pôle chirurgical			Pôle médecine d'urgence			Pôle anesthésie réanimation			Pôle femme mère enfant			Pôle psychiatrie			Pôle Le Blanc		
	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019	2019	2020	2020/2019
Nombre de plaintes	146	<b>135</b>	-8%	21	<b>19</b>	-10%	12	<b>9</b>	-25%	34	<b>24</b>	-29%	48	<b>50</b>	4%	14	<b>8</b>	-43%	10	<b>5</b>	-50%	5	<b>7</b>	40%	14	<b>25</b>	79%
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	18%	<b>14%</b>	-22%	19%	<b>5%</b>	74%	8%	<b>11%</b>	37%	29%	<b>17%</b>	-41%	19%	<b>18%</b>	-5%	21%	<b>25%</b>	19%	20%	<b>40%</b>	100%	20%	<b>0%</b>	####	7%	<b>12%</b>	71%
Demandes de dossiers médicaux	773	<b>616</b>	-20%	193	<b>162</b>	-16%	135	<b>91</b>	-33%	264	<b>192</b>	-27%	181	<b>124</b>	-31%	45	<b>28</b>	-38%	50	<b>46</b>	-8%	37	<b>40</b>	8%	65	<b>43</b>	-34%
Taux de satisfaction des patients (note > 6)*	93%	<b>97%</b>	4%	92%	<b>100%</b>	9%	100%	<b>90%</b>	-10%	85%	<b>98%</b>	15%	95%	<b>98%</b>	3%	98%	<b>100%</b>	2%	88%	<b>96%</b>	9%	100%	<b>67%</b>	-33%	97%	<b>100%</b>	3%
Taux de patients qui recommanderaient le service*	94%	<b>97%</b>	3%	90%	<b>100%</b>	11%	100%	<b>89%</b>	-11%	84%	<b>98%</b>	17%	94%	<b>100%</b>	6%	100%	<b>100%</b>	-	95%	<b>96%</b>	1%	100%	<b>50%</b>	-50%	99%	<b>97%</b>	-2%

\* Taux calculés par rapport aux réponses des questionnaires de sortie des patients hospitalisés (hors questionnaire spécifique H.A.D.)

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

### **Bilan du plan d'action 2020**

<p>Améliorer le taux de retour des questionnaires de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- en simplifiant le questionnaire (1 page),</li><li>- en ciblant certains services, à des périodes données, durant lesquelles les usagers seront sensibilisés au retour du questionnaire (remise en main propre, aide au remplissage, etc.),</li><li>- en accompagnant les patients au remplissage du questionnaire par l'intermédiaire des jeunes gens en service civique</li></ul>	<p>Les différentes actions ont été reportées sur l'année 2021 en raison de la crise sanitaire.</p>
--	--

### **Plan d'action 2021**

- Le recueil de la satisfaction des patients reste prioritaire sachant que le plan d'action 2020 n'a pu être mis en œuvre en raison de la crise sanitaire. A noter qu'un groupe de travail a d'ores et déjà été constitué pour y réfléchir.
- Une meilleure connaissance du rôle des représentants des usagers par les professionnels de santé et le grand public est également indispensable. Le projet des usagers en cours a permis une réelle avancée dans ce domaine. L'action se poursuit en 2021.