

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

***RAPPORT D'ACTIVITE - ANNEE 2021***

Mai 2022



# 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 service.....	8
1 - 8 - Ratio « plaintes/activité » par service.....	12
1 - 9 - Motifs des plaintes par service.....	14
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.....	19
2 - 3 - Motifs des demandes.....	20
2 - 4 - Délais de transmission des dossiers médicaux.....	20
3- L'ANALYSE DES REMERCIEMENTS.....	22
3 - 1 - Evolution du nombre de remerciements.....	22
3 - 2 - Analyse des remerciements par service.....	23
4 - L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE.....	24
4 - 1 - Evolution du taux de retour global.....	24
4 - 2 - Taux de retour par service.....	25
5 - AUTRES ENQUETES DE SATISFACTION.....	28
6 - TABLEAU RECAPITULATIF.....	31
7 - PLAN D'ACTION.....	35

## 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 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 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 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 technique d'établissement (C.T.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 :

Quatre réunions ont eu lieu en 2021 :

- 10 mars 2021 : 67 % de taux de participation
- 2 juin 2021 : 73 % de taux de participation
- 8 septembre 2021 : 45 % de taux de participation
- 8 décembre 2021 : 45 % de taux de participation

\* Nombre de médiations réalisées : 9 relatives à des réclamations de 2020 et 2021.

## 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 %
2020	135	- 11	- 8 %
<b>2021</b>	<b>167</b>	<b>+ 32</b>	<b>+ 24 %</b>

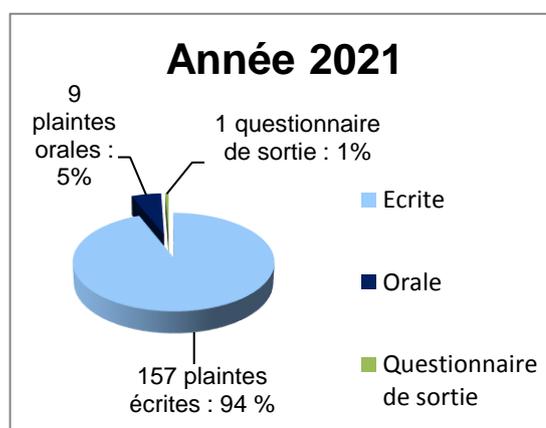
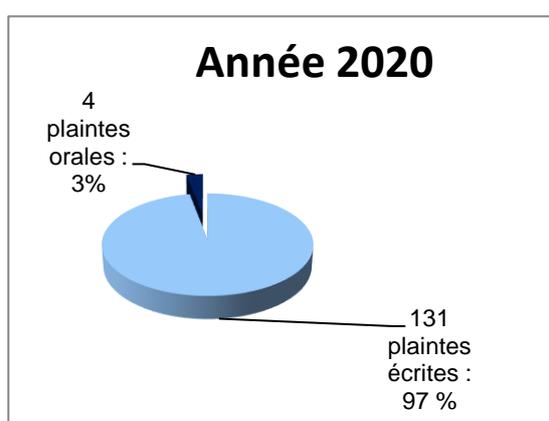
(\*) intégration du site du Blanc

## 1.2 Origine des plaintes

	2020	%	2021	%	Evolution 2021/2020
Membre de la famille	70	52 %	86	51 %	23 %
Patient	35	26 %	52	31 %	49 %
Commission de conciliation et d'indemnisation (C.C.I.)	5	4 %	5	3 %	-
Tribunal administratif	5	4 %	6	4 %	20 %
Autres	20	15 %	18	11 %	- 10%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100 %</b>	<b>167</b>	<b>100 %</b>	<b>24 %</b>

Globalement, les plaintes émanent en grande majorité du patient et de ses proches (82 %).

## 1.3 Forme des plaintes (écrite/orale)



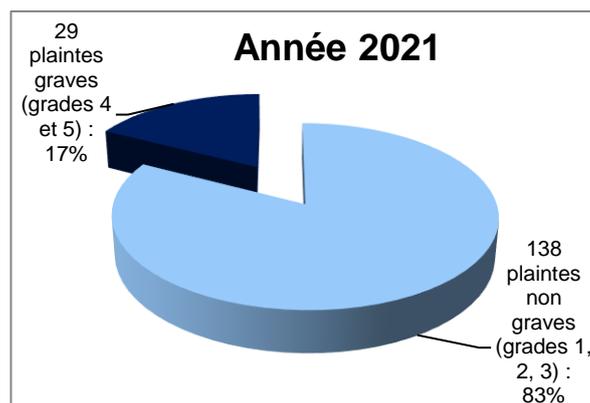
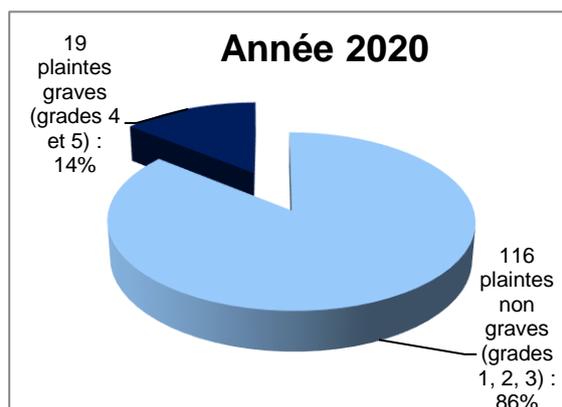
Les plaintes sont très majoritairement écrites (94 %).

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

	2020	%	2021	%	Evolution 2021/2020
Simple griefs	103	76 %	126	75 %	22 %
Réclamations indemnitaires	32	24 %	41	25 %	28 %
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100 %</b>	<b>167</b>	<b>100 %</b>	<b>24 %</b>

La majorité des plaintes est l'expression de simples griefs (75 %). On constate néanmoins cette année une hausse du nombre de réclamations indemnitaires.

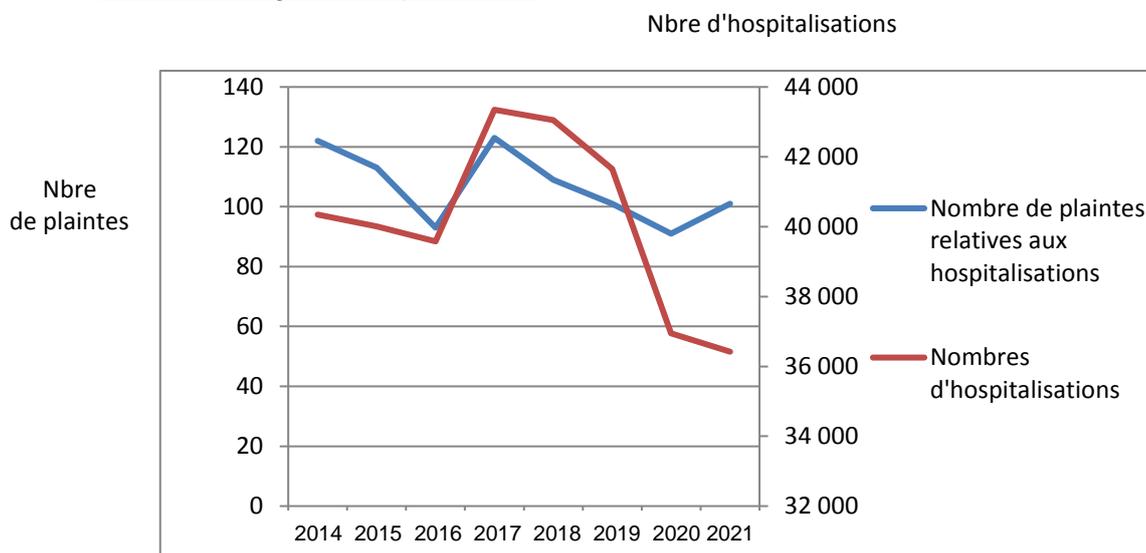
## 1.5 Niveau de gravité des plaintes



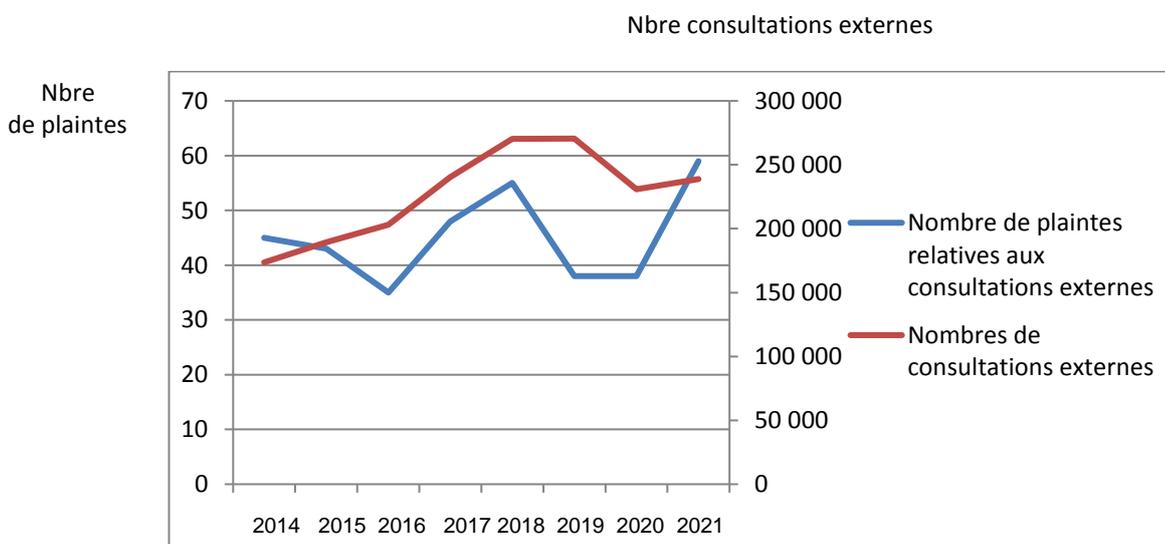
	PLAINTES NON GRAVES			PLAINTES GRAVES	
	Grade 1	Grade 2	Grade 3	Grade 4	Grade 5
<b>PLAINTES ou RECLAMATIONS</b> => Préjudice réel ou ressenti patient / famille	Pas de conséquence directe pour le patient ou la famille mais le patient ou sa famille pense qu'un dysfonctionnement a eu lieu dans la prise 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, accueil téléphonique, report de rendez-vous, non-respect du libre choix de la société de pompes funèbres.

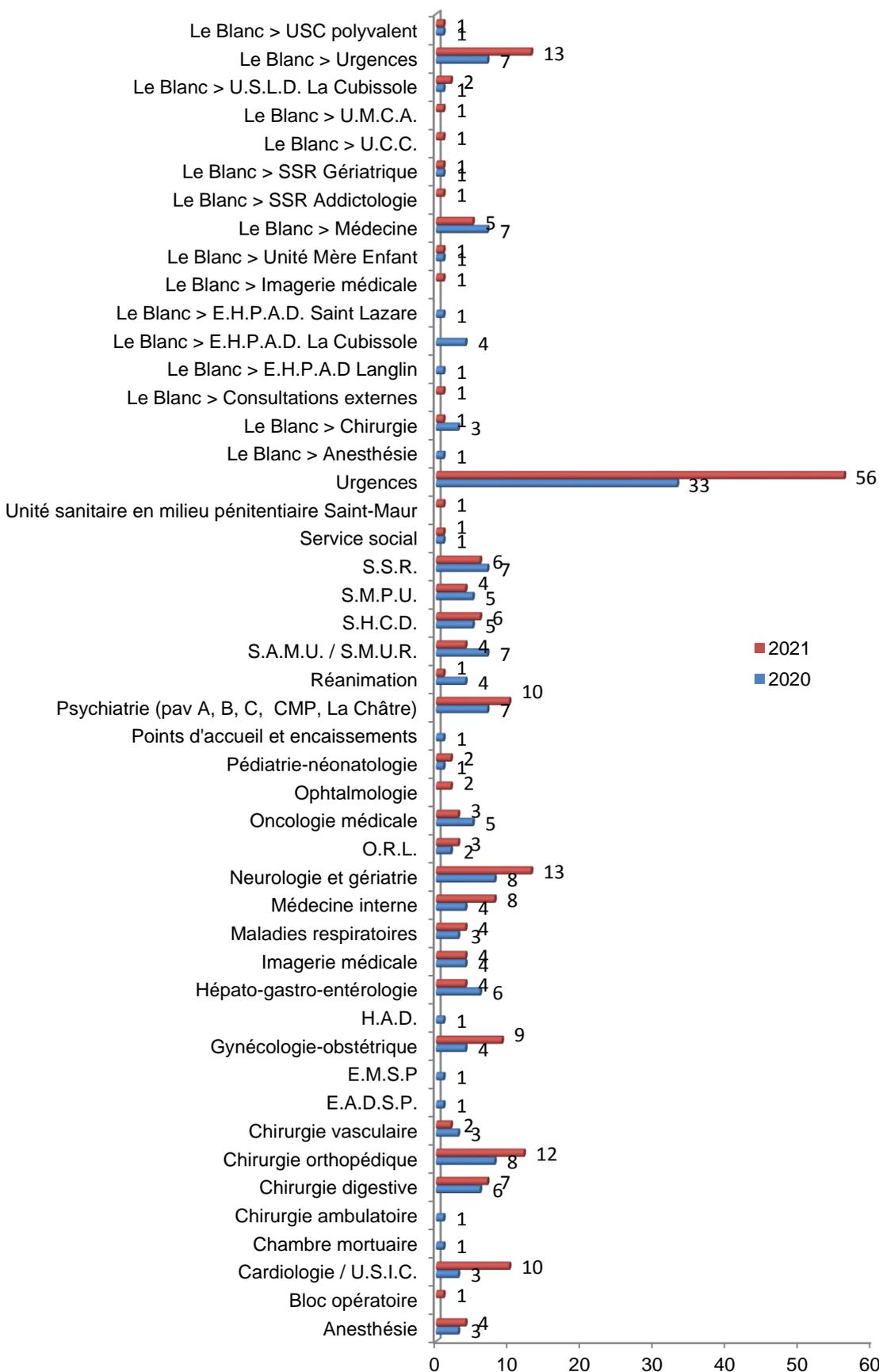
⇒ Evaluation des plaintes par rapport à la durée du séjour :

Durée du séjour	<b>2020</b>	<b>%</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>
0-5 jours	26	29 %	23	23 %
6-10 jours	16	18 %	20	20 %
> 10 jours	39	42 %	57	55 %
Non connue	10	11 %	2	2 %
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100 %</b>	<b>102</b>	<b>100 %</b>

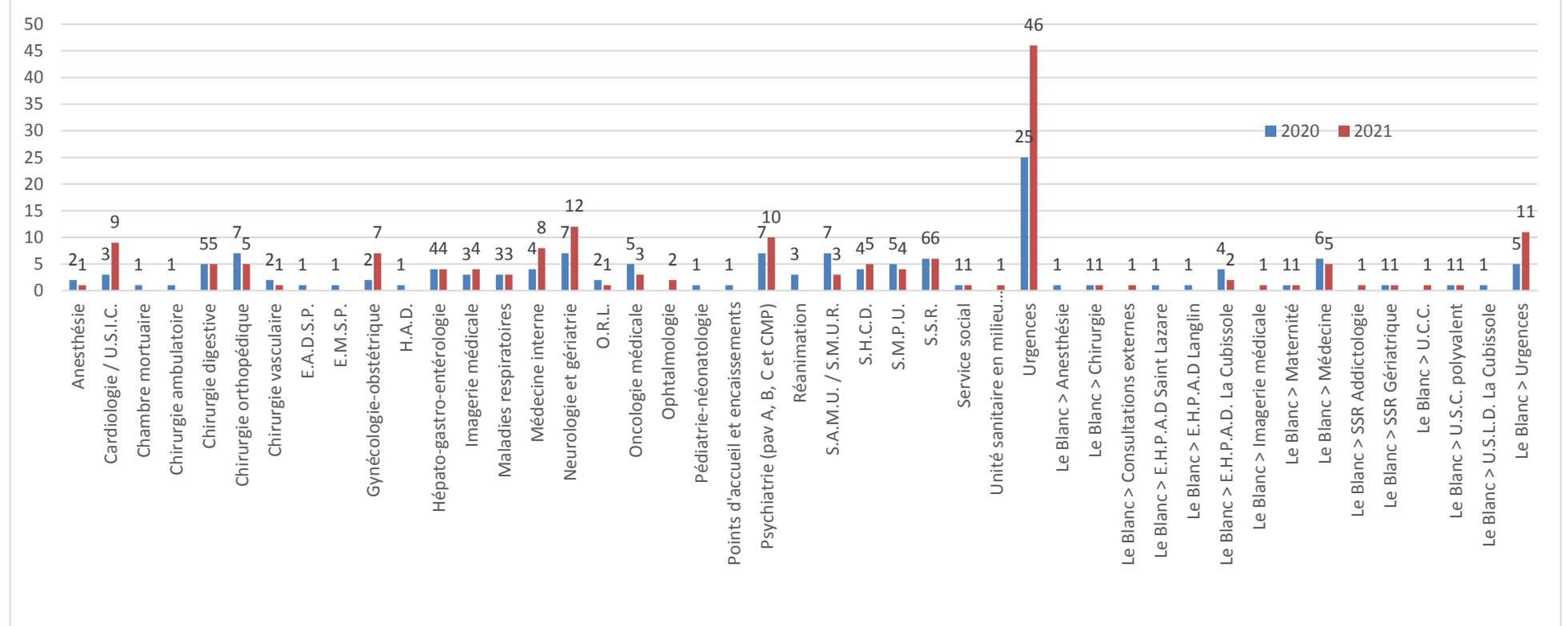
### **1.7 Analyse des plaintes par service** *(une plainte peut concerner plusieurs services)*

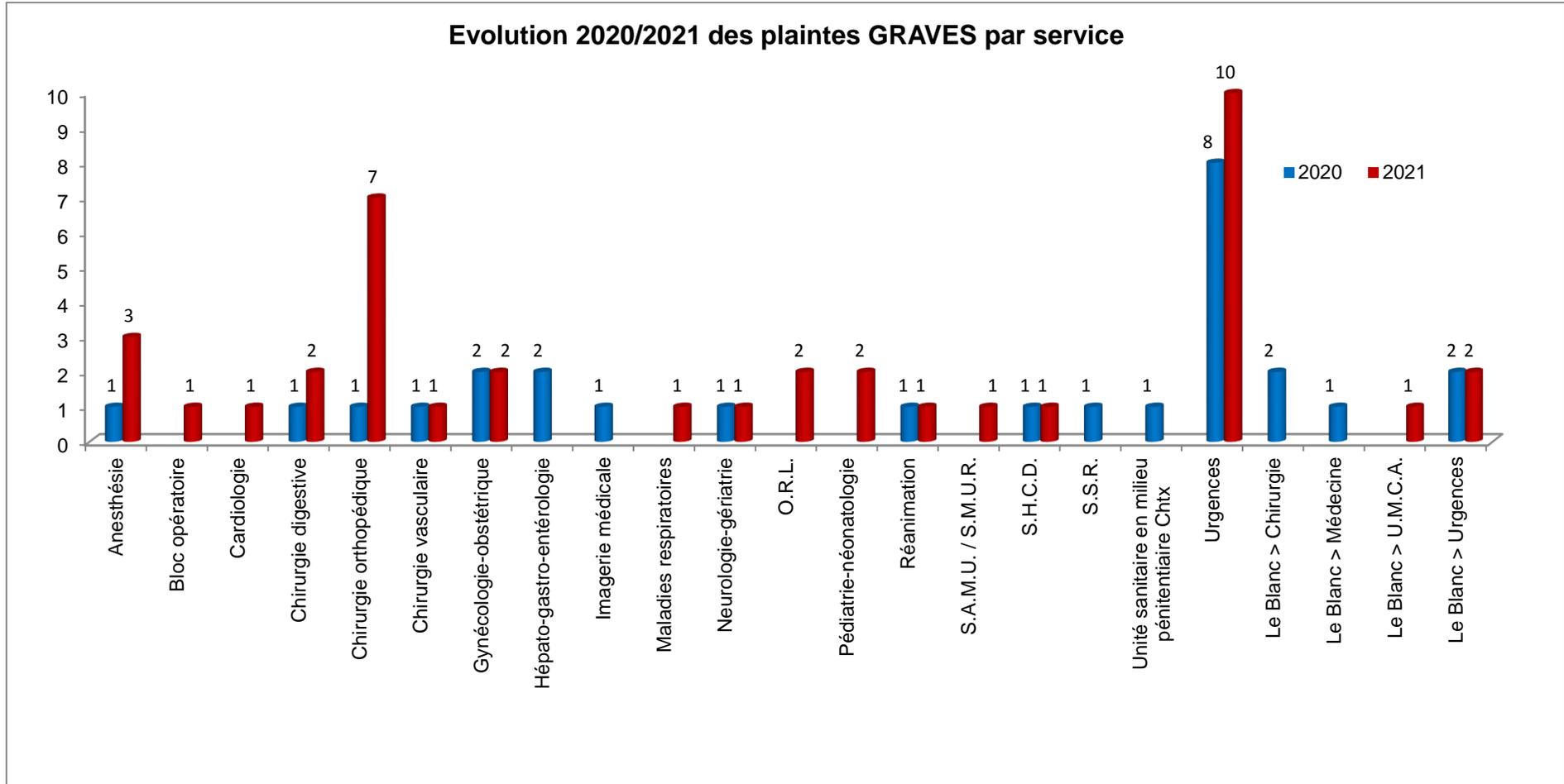
Cf. pages suivantes.

### Evolution 2020/2021 des plaintes par service



Evolution 2020/2021 des plaintes NON GRAVES par service





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

 Site de Châteauroux

Ratio plaintes/séjour	2020			2021		
	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio
Cardiologie/U.S.I.C.	3	2 615	0,11%	10	2 653	0,38%
Hépatogastro-entérologie	6	1 832	0,33%	4	1 981	0,20%
Maladies respiratoires	3	1 141	0,26%	4	1 258	0,32%
Médecine interne	4	3 003	0,13%	8	3 027	0,26%
Neurologie-Gériatrie	8	2 192	0,36%	13	1 874	0,69%
Oncologie médicale	5	5 382	0,09%	3	5 587	0,05%
Gynécologie-obstétrique	4	2 377	0,17%	9	2 526	0,36%
Pédiatrie-Néonatalogie	1	892	0,11%	2	1 119	0,18%
Réanimation polyvalente	4	838	0,48%	1	608	0,16%
Chirurgie digestive	6	1 558	0,39%	7	1 234	0,57%
Chirurgie orthopédique	8	1 207	0,66%	12	1 171	1,02%
Chirurgie vasculaire	3	702	0,43%	2	1 237	0,16%
O.R.L., chirurgie cervico-faciale et chirurgie dentaire	2	590	0,34%	3	853	0,35%
Chirurgie ambulatoire	1	2 842	0,04%	0	2 476	-
S.H.C.D	5	2 801	0,18%	6	2 560	0,23%
S.M.P.U.	5	637	0,78%	4	626	0,64%
S.S.R.	7	824	0,85%	6	562	1,07%
H.A.D.	1	311	0,32%	0	272	-
Psychiatrie adulte	7	1 288	0,54%	10	1 217	0,82%

Ratio plaintes/passages	2020			2021		
	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio
Urgences	33	39 731	0,08%	56	42 401	0,13%

Ratio plaintes/actes	2020			2021		
	Nbre plaintes	Nbre actes	Ratio	Nbre plaintes	Nbre actes	Ratio
Chirurgie digestive	6	1 105	0,54%	7	1 186	0,59%
Chirurgie orthopédique	8	1 324	0,60%	12	1 380	0,87%
Chirurgie vasculaire	3	847	0,35%	2	817	0,24%
O.R.L., chirurgie cervico- faciale et chirurgie dentaire	2	740	0,27%	3	774	0,39%
Hépatogastro-entérologie	6	1 097	0,55%	4	1 145	0,35%

 Site du Blanc

Ratio plaintes/séjour	2020			2021		
	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio	Nbre plaintes	Nbre d'entrées	Ratio
Médecine	7	798	0,88%	5	854	0,59%
U.S.C. polyvalent	1	330	0,30%	1	283	0,35%
U.T.C.D.		381	-		248	-
Chirurgie	3	394	0,76%	1	514	0,19%
U.M.C.A.		875	0,00%	1	1 147	0,09%
S.S.R. Addictologie		33	-	1	51	1,96%
S.S.R. Gériatrique + U.C.C.	1	303	0,33%	2	295	0,68%
E.S.L.D. La Cubissole	1	32	3,13%	2	27	7,41%

Ratio plaintes/passages	2020			2021		
	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio	Nbre plaintes	Nbre passages	Ratio
Urgences	7	7 510	0,09%	13	8 334	0,16%

Ratio plaintes/actes	2020			2021		
	Nbre plaintes	Nbre actes	Ratio	Nbre plaintes	Nbre actes	Ratio
Chirurgie	3	1 802	0,17%	1	2 064	0,05%

<b>1.9 Motifs par service</b>	Anesthésie	Bloc opératoire	Cardiologie USIC	Chirurgie digestive	Chirurgie ortho.	Chirurgie vasculaire	Gynéco. obstétrique	Hépatogastroentérologie	Imagerie médicale	Maladies respirat.	Médecine interne	Neurologie Gériatrie	Oncologie médicale	Ophtal.
Accès aux personnes à mobilité réduite														
Accueil							1		1					1
Biens des personnes - détérioration de biens														
Biens des personnes - disparition de biens			3	1	1				1		2	3		
Communication			2		2		1	1	1	2	1	5		
Comportement médical	1			1			3			1		2	1	
Comportement soignant				1	2		2			1	2	1	1	
Confort et équipement des locaux												1		
Défaut de coordination au sein d'un service ou entre services									1		1	2		
Délais d'attente avant prise en charge médicale												1	1	1
Dossier du patient												1		
Durée de la prise en charge médicale														
Erreur de diagnostic			1	2	4		2	1			2	1		
Facturation														
Gestion des lits (transfert par manque de place)														
Hygiène des locaux					1						1			
Maltraitance												2		
Mauvaise utilisation du matériel	1	1			1									
Prise en charge de la douleur						1	1	1				1		
Prise en charge médicale incomplète			3	3	3	1	1	2	1	3	2	6	3	
Prise en charge soignante	1	1			1		1				1	3		
Report d'intervention chirurgicale/examen	3	1			1	1								
Restauration														
S.A.M.U. 36 / Centre 15														
Service mis à disposition														
Sortie														
Autres			2		2		1		1					
Une réclamation peut concerner plusieurs services et avoir plusieurs motifs														

Motifs par service	O.R.L.	Pédiatrie Néon.	Psychiatrie Pavillon A	Psychiatrie Pavillon B	Psychiatrie Pavillon C	Psychiatrie Pavillon CMP/CATTP	Psychiatrie La Châtre	Réanimation	SAMU SMUR	S.H.C.D.	S.M.P.U.	S.S.R.	U.S.M.P. Saint-Maur	Urgences
Accès aux personnes à mobilité réduite					1	1								1
Accueil					1									1
Biens des personnes - détérioration de biens			1											1
Biens des personnes - disparition de biens				1			1			3	2	3		9
Communication			1								1	1		5
Comportement médical						1		1				1		7
Comportement soignant				1						1		1		4
Confort et équipement des locaux				1										
Défaut de coordination au sein d'un service ou entre services														1
Délais d'attente avant prise en charge médicale														4
Dossier du patient						1								
Durée de la prise en charge médicale														
Erreur de diagnostic	2	2								2				17
Facturation														
Gestion des lits (transfert par manque de place)														
Hygiène des locaux														1
Maltraitance											1	1		2
Mauvaise utilisation du matériel														
Prise en charge de la douleur														
Prise en charge médicale incomplète			1					1	2	3	1		1	27
Prise en charge soignante											1	1		1
Report d'intervention chirurgicale/examen														
Restauration				1										
S.A.M.U. 36 / Centre 15									2					
Service mis à disposition														
Sortie												1		1
Autres	1				1									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 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. (126 dossiers) :**

- ⇒ 123 courriers d'explications ont été adressés par le B.A.G. aux plaignants (100%).
- ⇒ 78 propositions de médiation ont été faites par le B.A.G. aux plaignants.
- ⇒ 6 médiations ont été réalisées concernant des réclamations de 2021.
- ⇒ Les réponses aux plaignants ont été adressées dans un délai moyen de 30,97 jours. 86,50 % des réclamations ont fait l'objet d'une réponse dans les deux mois.

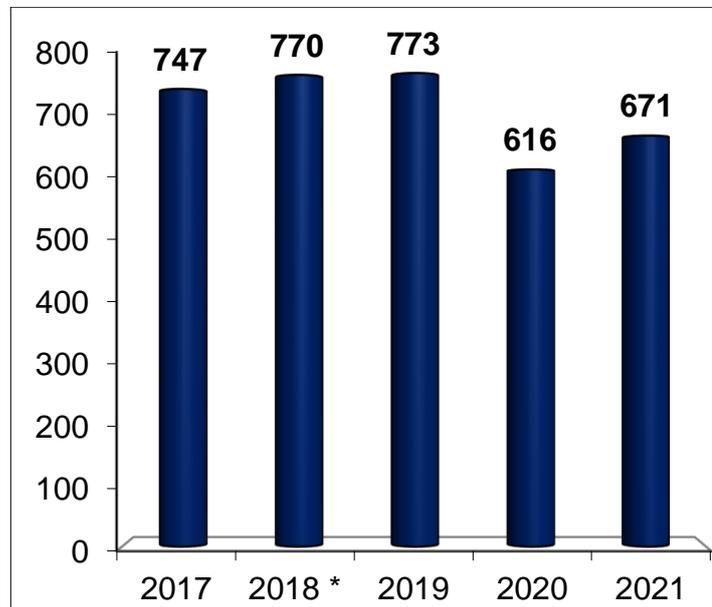
#### **★ Pour les plaintes engageant la responsabilité civile du C.H. et transmises à la S.H.A.M. (41 dossiers) :**

- ⇒ 5 dossiers ont été présentés par le patient ou la famille devant la C.C.I.
- ⇒ 6 dossiers ont été déposés par le patient ou la famille devant le tribunal administratif de Limoges.
- ⇒ 30 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>	<b>2020</b>	<b>%</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>	<b>Evolution 2021/2020</b>
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 %	4	10 %	100 %
Indemnisation de la S.H.A.M. (responsabilité du C.H. engagée)	2	6 %	5	12 %	150 %
Prise en charge de la S.H.A.M. sans reconnaissance de responsabilité	2	6 %	8	19 %	300 %
Prise en charge par le centre hospitalier	1	3 %	1	2 %	-
Refus de prise en charge par le centre hospitalier	6	20 %	-	-	-
Dossier classé sans suite (effets personnels retrouvés, décès du patient)	-	-	1	2 %	-
Dossiers en cours de traitement	19	59 %	22	55 %	21 %
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>	<b>41</b>	<b>100 %</b>	<b>28 %</b>

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

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

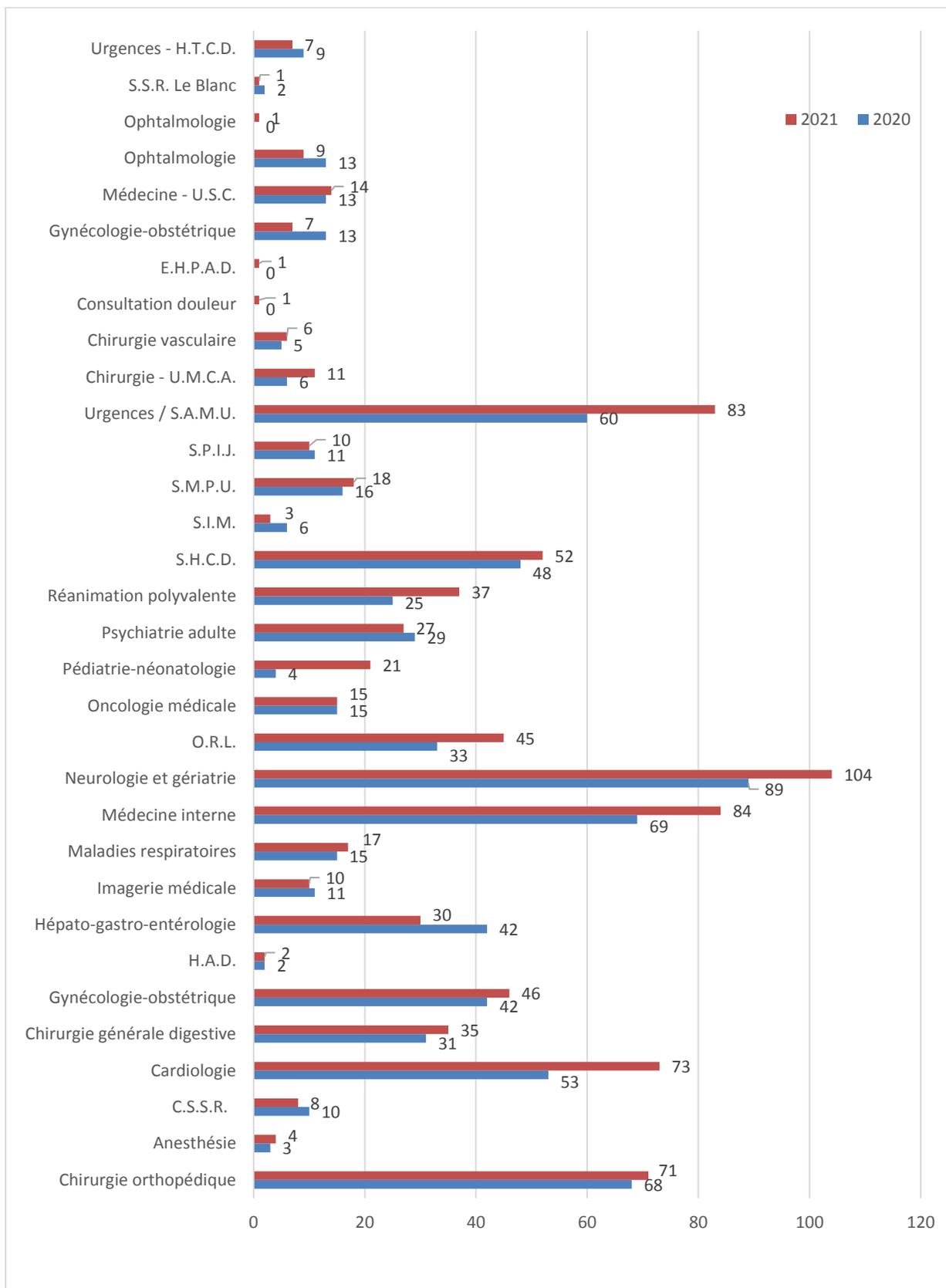


\* Les données statistiques du site du Blanc ne sont pas prises en compte en 2018 (fournies sur les 4 derniers mois de l'année 2018 suite à l'absence de la T.I.M.)

On note une hausse des demandes de dossiers médicaux par rapport à 2020 (+ 9 %).

A noter que 100 demandes de dossiers non 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...)



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

	2020		2021	
	Nb	%	Nb	%
<b>Demandes des patients ou des représentants légaux :</b>	<b>533</b>	<b>86,53 %</b>	<b>569</b>	<b>84,80 %</b>
Pas de motif	375	60,88 %	405	60,36 %
Besoin médical (médecin traitant, médecin spécialiste...)	116	18,83 %	116	17,29 %
Expertise, demande des assurances...	13	2,11 %	15	2,24 %
Dans le cadre d'une procédure ne concernant pas le C.H.	12	1,95 %	13	1,94 %
Besoin administratif (dossier COTOREP, retraite...)	13	2,11 %	13	1,94 %
Réclamation	4	0,65 %	7	1,04 %
<b>Demandes des ayants droit :</b>				
	<b>83</b>	<b>13,47 %</b>	<b>102</b>	<b>15,20 %</b>
Connaissance de la cause du décès	60	9,74 %	64	9,54 %
Faire valoir les droits du demandeur	15	2,44 %	24	3,58 %
Défendre la mémoire du défunt	1	0,16 %	3	0,45 %
Pas de motif *	7	1,14 %	11	1,64 %
<b>TOTAL</b>				
	<b>616</b>	<b>100,00 %</b>	<b>671</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

	2020	2021
Délai moyen de transmission pour les dossiers datant de moins de 5 ans	8,21 jours	7,14 jours

	2020	2021
Délai moyen de transmission pour les dossiers datant de plus de 5 ans	18,47 jours	6,23 jours

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

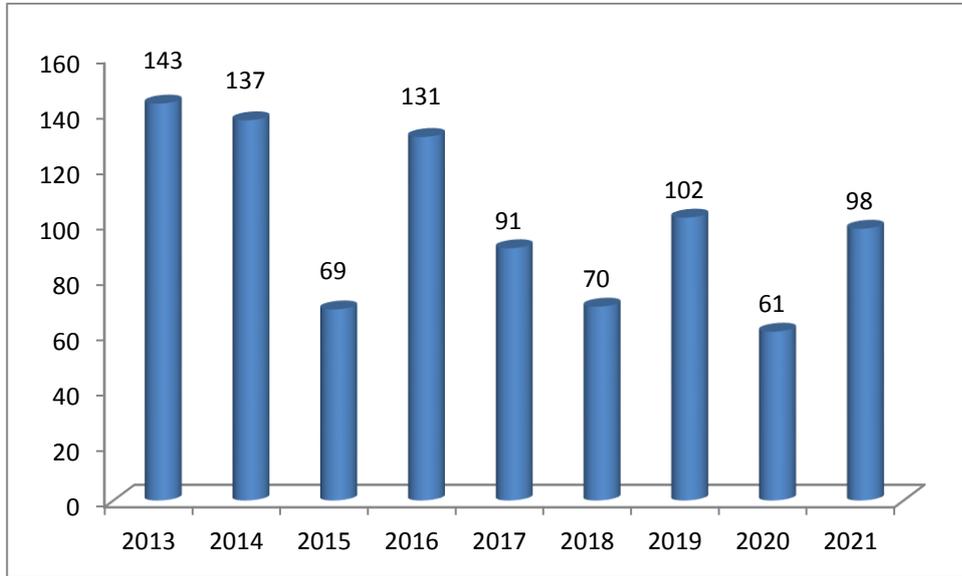
**Pourcentages de dossiers transmis dans le délai légal (< 8 jours)**

Services	2020	2021
Anesthésie	33,33 %	100,00 %
C.S.S.R.	100,00 %	62,50 %
Cardiologie	50,00 %	66,07 %
Chirurgie digestive	87,50 %	92,59 %
Chirurgie orthopédique	97,01 %	94,23 %
Chirurgie vasculaire	50,00 %	60,00 %
Gynécologie-obstétrique	53,33 %	25,93 %
H.A.D.	100,00 %	100,00 %
Hépatogastro-entérologie	78,57 %	56,52 %
Imagerie médicale	100,00 %	100,00 %
Maladies respiratoires	100,00 %	100,00 %
Médecine interne	84,75 %	89,04 %
Neurologie-gériatrie	85,71 %	95,83 %
O.R.L.	95,00 %	100,00 %
Oncologie médicale	71,43 %	75,00 %
Ophtalmologie	90,91 %	50,00 %
Pédiatrie-néonatalogie	33,33 %	70,00 %
Psychiatrie CMP	40,00 %	28,57 %
Psychiatrie infanto-juvénile	0,00 %	0,00 %
Psychiatrie, pavillon A	80,00 %	100,00 %
Psychiatrie, pavillon B	100,00 %	100,00 %
Psychiatrie, pavillon C	60,00 %	100,00 %
Psychiatrie, pavillon D	100,00 %	100,00 %
Réanimation	100,00 %	96,97 %
S.H.C.D.	97,44 %	73,68 %
S.M.P.U.	85,71 %	68,75 %
Urgences / S.A.M.U.	91,84 %	74,60 %
U.S.M.P. Le Craquelin	-	75,00 %
U.S.M.P. Saint-Maur	-	0,00 %
Le Blanc - Chirurgie / U.M.C.A.	60,00 %	70,00 %
Le Blanc - E.H.P.A.D.	-	100,00 %
Le Blanc - Gynécologie-obstétrique	100,00 %	100,00 %
Le Blanc - Médecine / U.S.C.	90,00 %	61,54 %
Le Blanc - Ophtalmologie	-	100,00 %
Le Blanc - S.S.R.	100,00 %	100,00 %
Le Blanc - H.T.C.D.	100,00 %	85,71 %

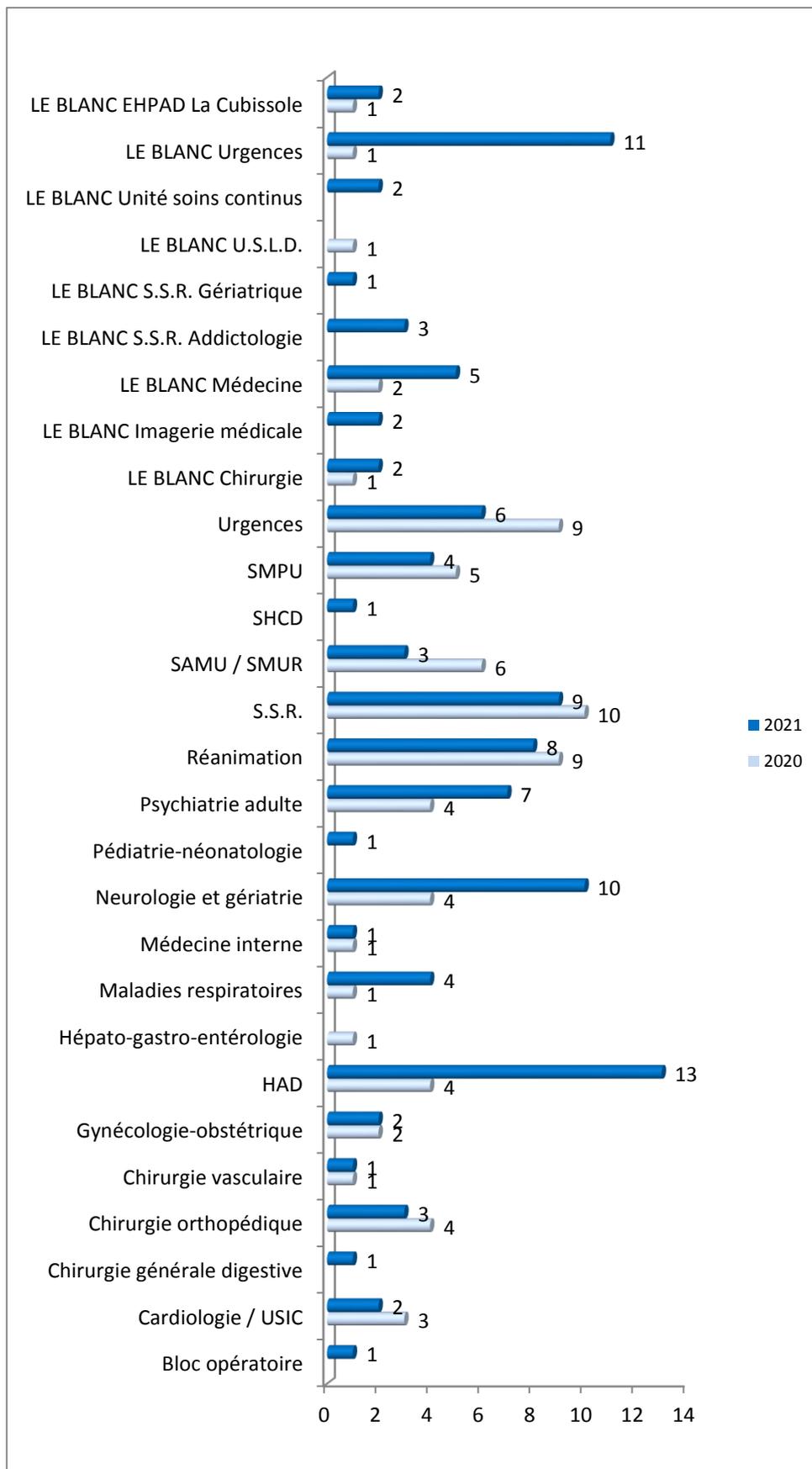
### **3. L'ANALYSE DES REMERCIEMENTS**

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**

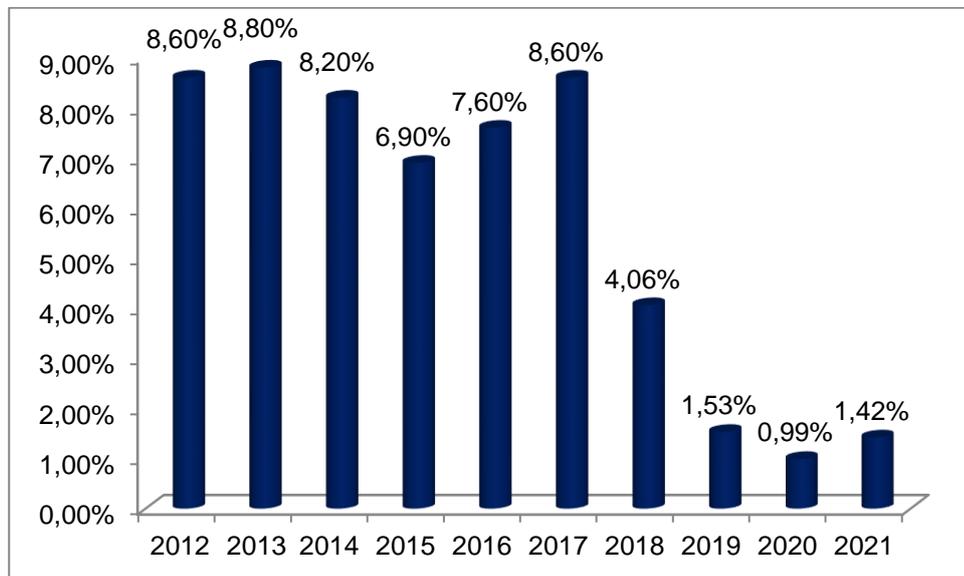


### 3.2 Analyse des remerciements par service

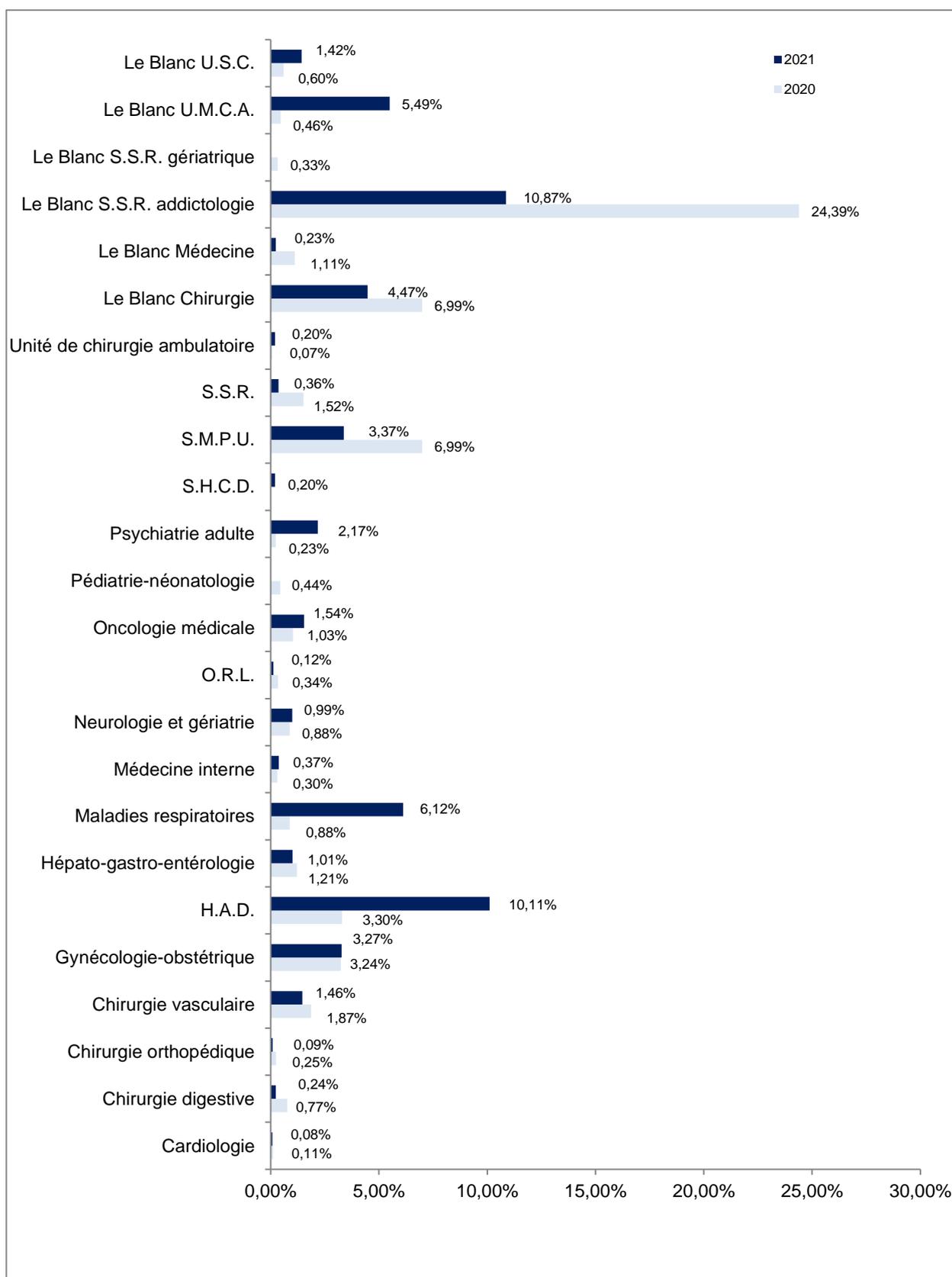


#### 4. L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE

##### 4.1 Evolution du taux de retour global



## 4.2 Taux de retour par service



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

	Ensemble établ. 387 q.	Cardio 2 q.	Chir Ambu. 5 q.	Chir. Digest. 3 q.	Chir. Ortho. 1 q.	Chir. Vasc. 18 q.	Gynéco Obstét. 82 q.	H.G.E. 20 q.	Mal. Respir. 77 q.	Méd. Interne 6 q.	Neuro Gériat. 9 q.	O.R.L. 1 q.	Onc. Méd. 9 q.	Psy. Pav A 1 q.	Psy. Pav C 24 q.	Psy. Pav D 1 q.	SHCD 5 q.	SMPU 21 q.	SSR 2 q.	LB Chir. 23 q.	LB Méd. 2 q.	LB SSR Addic. 5 q.	LB UMCA 63 q.	LB USC 4 q.
Accueil au P.A.E.																								
Accueil au service des urgences				67%				69%					40%	0%	71%		80%		50%					
Accueil aux urgences maternité																								
Accueil dans le service d'hospitalisation																								
Accueil dans les autres services																								
Prise en charge douleur															72%		75%		50%		50%			
Comportement du personnel soignant																					50%			
Disponibilité du personnel soignant														0%	83%						0%			
Qualité des soins																					50%			
Informations données par le personnel soignant																					0%			
Comportement médical																					50%			
Disponibilité des médecins								84%						0%	83%		80%				0%			
Qualité actes médicaux																	75%				50%			
Informations données par les médecins								76%		80%							80%				50%	75%		
Prise en compte handicap																			50%					
Respect dignité															75%						0%			
Respect intimité										83%					82%						50%			
Respect liberté													83%		82%						50%			
Respect confidentialité															85%						50%			
Propreté de la chambre																	80%							
Température chambre									81%	83%			78%				80%	75%			50%	67%		
Bruit	79%			67%			80%	79%	75%	40%			78%	0%	55%		40%	53%			50%	75%		
Confort de la chambre							84%	83%		83%					78%		75%				50%			75%

Items dont le taux de satisfaction est inférieur ou égal à 85 %																								
	Ensemble établi. 387 q.	Cardio 2 q.	Chir Ambu. 5 q.	Chir. Digest. 3 q.	Chir. Ortho. 1 q.	Chir. Vasc. 18 q.	Gynéco Obstét. 82 q.	H.G.E. 20 q.	Mal. Respir. 77 q.	Méd. Interne 6 q.	Neuro Gériat 9 q.	O.R.L. 1 q.	Oncol. Méd. 9 q.	Psy. Pav A 1 q.	Psy. Pav C 24 q.	Psy. Pav D 1 q.	SHCD 5 q.	SMPU 21 q.	SSR 2 q.	LB Chir. 23 q.	LB Méd. 2 q.	LB SSR Addic. 5 q.	LB UMCA 63 q.	LB USC 4 q.
Choix des repas							81%										33%	82%	50%		0%			
Variété des menus	85%					80%	81%	85%					71%	0%	73%		67%		50%		0%	75%		
Qualité des repas	80%					73%	74%	82%	85%	80%			75%		59%		67%	82%	50%		0%			
Quantité des repas							81%										67%				0%			
Température des plats						81%											67%					50%		
Installation et aide au repas																					0%			
Télévision															54%		75%				0%		56%	0%
Téléphone							78%							0%	80%		75%				0%			0%
Courrier	80%								75%		75%			0%	60%						50%	0%		0%
Wifi	65%						54%		79%	67%	75%		50%	0%	42%						75%		0%	0%
Cafétéria	84%					80%	81%			75%					83%			75%			50%			0%
Information sur la date et l'heure de sortie																	50%				50%	67%		
Respect de la date et de l'heure de sortie																	50%				0%	75%		
Organisation du retour à domicile																	67%				50%			
Explications sur le traitement à suivre																	75%				50%			
Démarches administratives (arrêt travail, etc.)										67%							67%				0%			
Recommandation du service d'hospitalisation															81%		75%				0%			

## 5. AUTRES ENQUETES DE SATISFACTION

### - Enquête e-SATIS

 Site de Châteauroux

	2020	2021
<b>M.C.O. + 48 h</b>		
Mail importés	473	383
Mails envoyés	473	383
Nombre de réponses complètes reçues	156	126
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	28,21 %	31,74 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	42,30 %	45,23 %
Accueil	-	64,00 %
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	-	75,85 %
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	-	78,68 %
Repas	-	58,94 %
Chambre	-	70,70 %
Organisation de la sortie	-	60,21 %
<b>Chirurgie ambulatoire</b>		
Mail importés	269	279
Mails envoyés	269	279
Nombre de réponses complètes reçues	73	93
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	57,53 %	69,89 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	64,38 %	75,26 %
Avant hospitalisation	-	83,63 %
Accueil	-	83,67 %
Prise en charge pendant l'hospitalisation	-	85,38 %
Chambre et repas/collations	-	73,65 %
Organisation de la sortie et retour à domicile	-	78,14 %

 Site du Blanc

	2020	2021
<b>M.C.O. + 48 h</b>		
Mail importés	52	54
Mails envoyés	52	54
Nombre de réponses complètes reçues	12	20
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	83,33 %	60,00 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	83,33 %	75,00 %
Accueil	Données insuffisantes pour être exploitées	
Prise en charge par les médecins/chirurgiens		
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants		
Repas		
Chambre		
Organisation de la sortie		
<b>Chirurgie ambulatoire</b>		
Mail importés	258	270
Mails envoyés	258	270
Nombre de réponses complètes reçues	81	84
Pourcentage de patients qui recommanderaient l'établissement à ses amis ou ses proches	83,95 %	83,33 %
S'ils devaient être de nouveau hospitalisés, pourcentage de patients qui reviendraient certainement dans l'établissement	86,42 %	83,33 %
Satisfaction des patients - Avant hospitalisation	-	83,63 %
Satisfaction des patients - Accueil	-	84,39 %
Satisfaction des patients - Prise en charge pendant l'hospitalisation	-	87,75 %
Satisfaction des patients - Chambre et repas/collations	-	79,07 %
Satisfaction des patients - Organisation de la sortie et retour à domicile	-	77,52 %

– **Evaluation des connaissances des professionnels sur les droits des patients**

Cette évaluation a été réalisée le 18 février 2021, par les élèves infirmiers de 3<sup>ème</sup> année à l'I.F.S.I., site du Blanc, dont les résultats ont conduit à l'élaboration d'un plan d'actions :

- Réactualiser la procédure d'accueil d'un patient avec la remise du livret d'accueil au patient.
- Poursuivre l'information/formation du personnel à la différence entre « personne de confiance » et « personne à prévenir ».
- Poursuivre l'information/formation du personnel à l'information des patients sur les directives anticipées et à leur recueil.
- Poursuivre l'information/formation du personnel à l'information suffisante et adaptée du patient sur ses différents soins et son état de santé.
- Poursuivre l'information du personnel soignant sur les personnes habilitées à recevoir des informations sur les données médicales du patient.
- Mettre en œuvre le projet des usagers 2019-2022.
- Poursuivre le stand « Droits des patients » tenu par les représentants des usagers lors de la semaine sécurité des patients.
- Diffuser le triptyque d'information sur les représentants des usagers avec les bulletins de salaire.

– **Quiz « Hygiène des mains » lors de la semaine de la sécurité du patient 2021**

Ce quiz a mis en exergue deux points essentiels :

- Un professionnel de santé sur deux et un patient sur trois pensent que le lavage à l'eau et au savon est plus efficace sur les microorganismes que la friction hydro-alcoolique : FAUX.

Explication : Sur des mains visuellement propres, la friction hydro-alcoolique tue plus de microorganismes sur le lavage = réduction de la transmission des germes.

- Un professionnel de santé sur deux et un patient sur deux pensent que la friction est moins bien tolérée que le lavage : FAUX

Explication : La présence d'émollient dans les produits hydro-alcoolique réduit le risque d'irritation cutanée. Le savon est lipophile et assèche davantage les mains, de même si les mains sont mal séchées, ce qui favorise les irritations.

## 6. TABLEAU RECAPITULATIF

	Centre hospitalier			Anesthésie			Cardiologie/USIC			Chirurgie ambulatoire			Chirurgie digestive			Chirurgie orthopédique			Chirurgie vasculaire			Gynécologie-obstétrique			Hépatogastro-Entérologie		
	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020
Nombre de plaintes	135	167	24%	3	4	33%	3	10	233%	1	0	####	6	7	17%	8	12	50%	3	2	-33%	4	9	125%	6	4	-33%
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	20%	23%	3%	33%	75%	42%	0%	10%	10%				17%	29%	12%	13%	58%	46%	33%	50%	17%	50%	22%	-28%	33%	0%	-33%
Demandes de dossiers médicaux	616	671	9%	3	4	33%	53	73	38%				31	35	13%	68	71	4%	5	6	20%	42	46	10%	42	30	-29%
Taux de satisfaction des patients (note > 6)*	97%	95%	-2%				100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	92%	94%	2%	96%	91%	-5%	100%	94%	-6%
Taux de patients qui recommanderaient le service*	97%	95%	-2%				100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	91%	93%	2%	97%	96%	-1%	100%	94%	-6%

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

Une plainte peut concerner plusieurs services.

	Imagerie médicale			Maladies respiratoires			Médecine interne			Neurologie-Gériatrie			Oncologie médicale			Ophtalmologie			O.R.L.			Pédiatrie-Néonatalogie			Psychiatrie Adulte		
	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020
Nombre de plaintes	4	4	0%	3	4	33%	4	8	100%	8	13	63%	5	3	-40%	0	2	-	2	3	50%	1	2	100%	7	10	43%
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes	25%	0%	-25%	0%	25%	25%				13%	8%	-5%							0%	67%	67%	0%	100%	100%			
Demandes de dossiers médicaux	11	10	-9%	15	17	13%	69	84	22%	89	104	17%	15	15	0%	13	9	-31%	33	45	36%	4	21	425%	29	27	-7%
Taux de satisfaction des patients (note > 6)*				100%	97%	-3%	100%	100%	0%	82%	100%	18%	100%	100%	0%				100%	100%	0%	100%	-	-	67%	79%	12%
Taux de patients qui recommanderaient le service*				100%	98%	-2%	100%	100%	0%	78%	89%	11%	100%	100%	0%				100%	100%	0%	75%	-	-	50%	83%	33%

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

Une plainte peut concerner plusieurs services.

	Psychiatrie Infanto-juvénile			Réanimation			S.H.C.D.			S.M.P.U.			S.S.R.			Urgences SAMU/SMUR			LB Chirurgie			LB Imagerie médicale			LB Médecine		
	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020	2020	2021	2021/ 2020
Nombre de plaintes	0	0	-	4	1	-75%	5	6	20%	5	4	-20%	7	6	-14%	40	60	50%	3	1	-67%	0	1	-	7	5	-29%
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes				25%	100%	75%	20%	17%	-3%				14%	0%	-14%	20%	18%	-2%	67%	0%	-67%				14%	0%	-14%
Demandes de dossiers médicaux	11	10	-9%	25	37	48%	48	52	8%	16	18	13%	10	8	-20%	60	83	38%	6	11	83%				13	14	8%
Taux de satisfaction des patients (note > 6)*							0%	67%	67%	98%	94%	-4%	100%	100%	0%				100%	100%	0%				100%	0%	####
Taux de patients qui recommen- deraient le service*							0%	75%	75%	100%	88%	-12%	100%	100%	0%				100%	100%	0%				75%	0%	-75%

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

Une plainte peut concerner plusieurs services.

	LB S.S.R Addictologie			LB S.S.R. Gériatrique			LB U.S.C. Polyvalent			LB Unité Femme-Enfant			LB U.M.C.A.			LB Urgences			LB EHPAD / USLD La Cubissole			LB EHPAD Saint Lazare			LB EHPAD Val d'Anglin		
	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020	2020	2021	2021/2020
Nombre de plaintes	0	1	-	1	1	0%	1	1	0%	1	1	0%	0	1	-	7	13	86%	5	2	-60%	1	0	####	1	0	-
Taux de plaintes "graves" / total des plaintes													0%	100%	100%	29%	15%	-13%	-	-	-	1%	0%	-1%	0%	0%	-
Demandes de dossiers médicaux	2	1	-50%							13	7	-46%				9	7	-22%									
Taux de satisfaction des patients (note > 6)*	100%	100%	0%	100%	-	-	100%	100%	0%				100%	100%	0%												
Taux de patients qui recommanderaient le service*	100%	100%	0%	100%	-	-	100%	100%	0%				100%	100%	0%												

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

Une plainte peut concerner plusieurs services.

## 7. PLAN D'ACTION

### Bilan du plan d'action 2021

<p>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.</p>	<p>Mise en place en 2021 d'un groupe de travail « Recueil de la satisfaction des patient » qui a défini un plan d'actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retravailler le questionnaire de sortie afin de le simplifier. Objectif atteint avec la diffusion d'un nouveau questionnaire au 1<sup>er</sup> avril 2022 (version papier, version téléchargeable sur le site internet de l'établissement où il peut être saisi en ligne ou via un QR Code).</li> <li>- Réfléchir à d'autres modes de recueil de la satisfaction des usagers afin de compléter le recueil réglementaire via les questionnaires de sortie : enquêtes ciblées, recrutement d'un jeune en service civique (aide au remplissage), etc.</li> </ul>
<p>Une meilleure connaissance du rôle des représentants des usagers par les professionnels de santé et le grand public est également indispensable.</p>	<p>Le projet des usagers en cours a permis une réelle avancée dans ce domaine.</p> <p>L'action s'est poursuivie en 2021 avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La diffusion d'une plaquette de présentation des représentants des usagers : rôle, missions, etc.</li> <li>- La possibilité pour les services de soins de solliciter l'intervention des représentants des usagers lors de réunions de service, afin de leur permettre de se présenter et de présenter leurs missions.</li> </ul>

### Plan d'action 2022

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.