

Bilan de la Commission des Relations avec les Usagers (CDU) 2022



Sommaire

➤ Dates des instances – composition de la CDU	page 3
➤ Bilan des réclamations	page 4
➤ Principaux services concernés	page 5
➤ Critères de classification ARS	page 6
➤ Bilan des contentieux	page 7
➤ Bilan des remerciements	page 8
➤ Interventions des médiateurs	page 9
➤ Accès au dossier médical	page 10
➤ Bilan annuel 2022 isolement et contention en psychiatrie	page 12
➤ Bilan qualité et gestion des risques	page 13

Dates des instances 2023– Composition de la CDU

Dates des réunions 2023 :

- Lundi 3 avril à 14h30 salle Pierre Domergue
- Lundi 26 juin à 14h30 salle Pierre Domergue
- Lundi 6 novembre à 14h30 salle Pierre Domergue

Depuis 2005, les établissements de santé ont mis en place leur CDU.

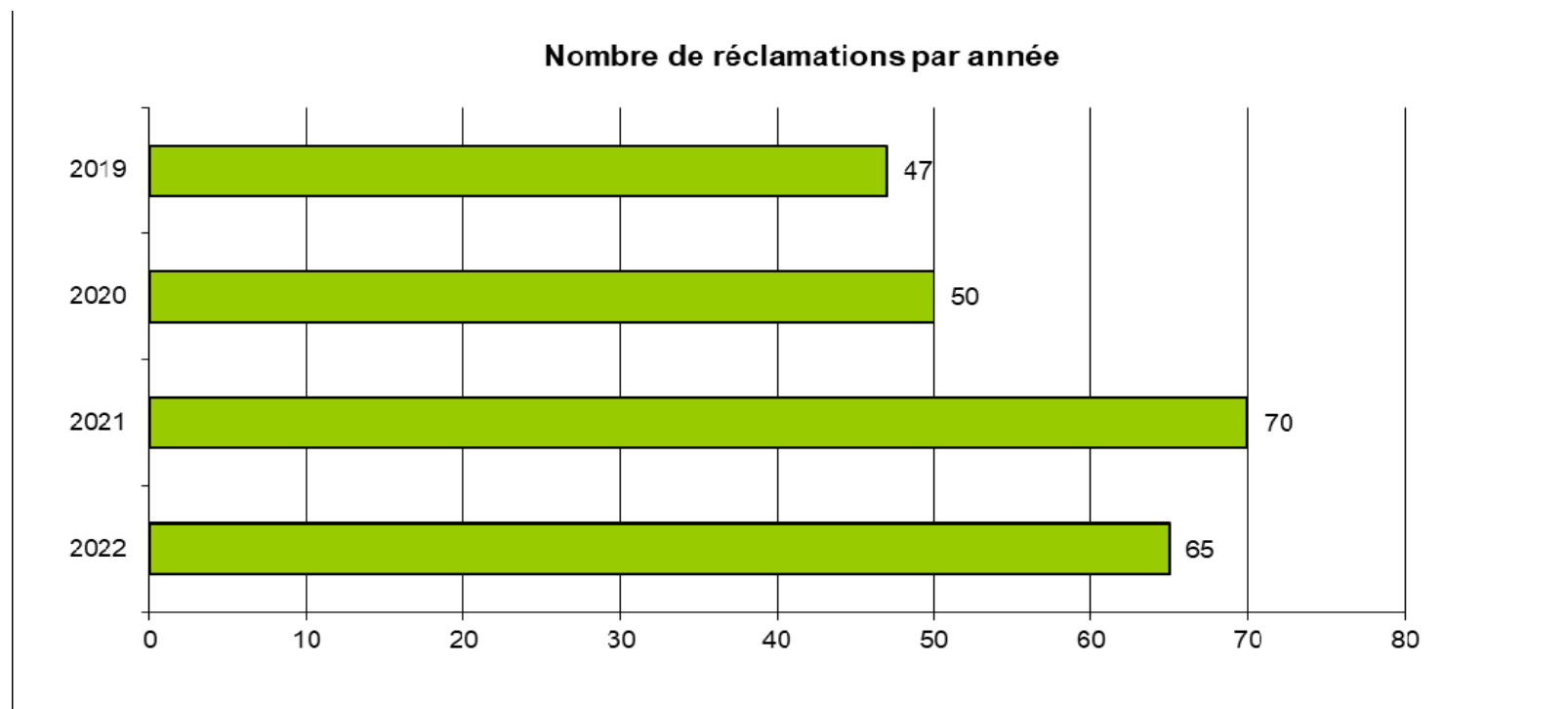
Elle compte 4 représentants des usagers (2 titulaires, 2 supplémentaires). La commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, elle doit contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades ainsi que de leur proches.

Composition:

- ❖ **Madame Lyse VANNIERE** - Vice-présidente de la CDU - représentante des usagers titulaire Association UNAFAM = Union Nationale de Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques
- ❖ **Madame Anne-Marie TEULADE** - représentante des usagers titulaire - Fédération Nationale VMEH = Visites des Malades en Établissement
- ❖ **Madame Annie VIDAL-PALETTI** - représentante des usagers suppléante - Association la Ligue Contre le Cancer
- ❖ **Monsieur Yannick PRIOUX** - représentant des usagers suppléant - Association Diabétique

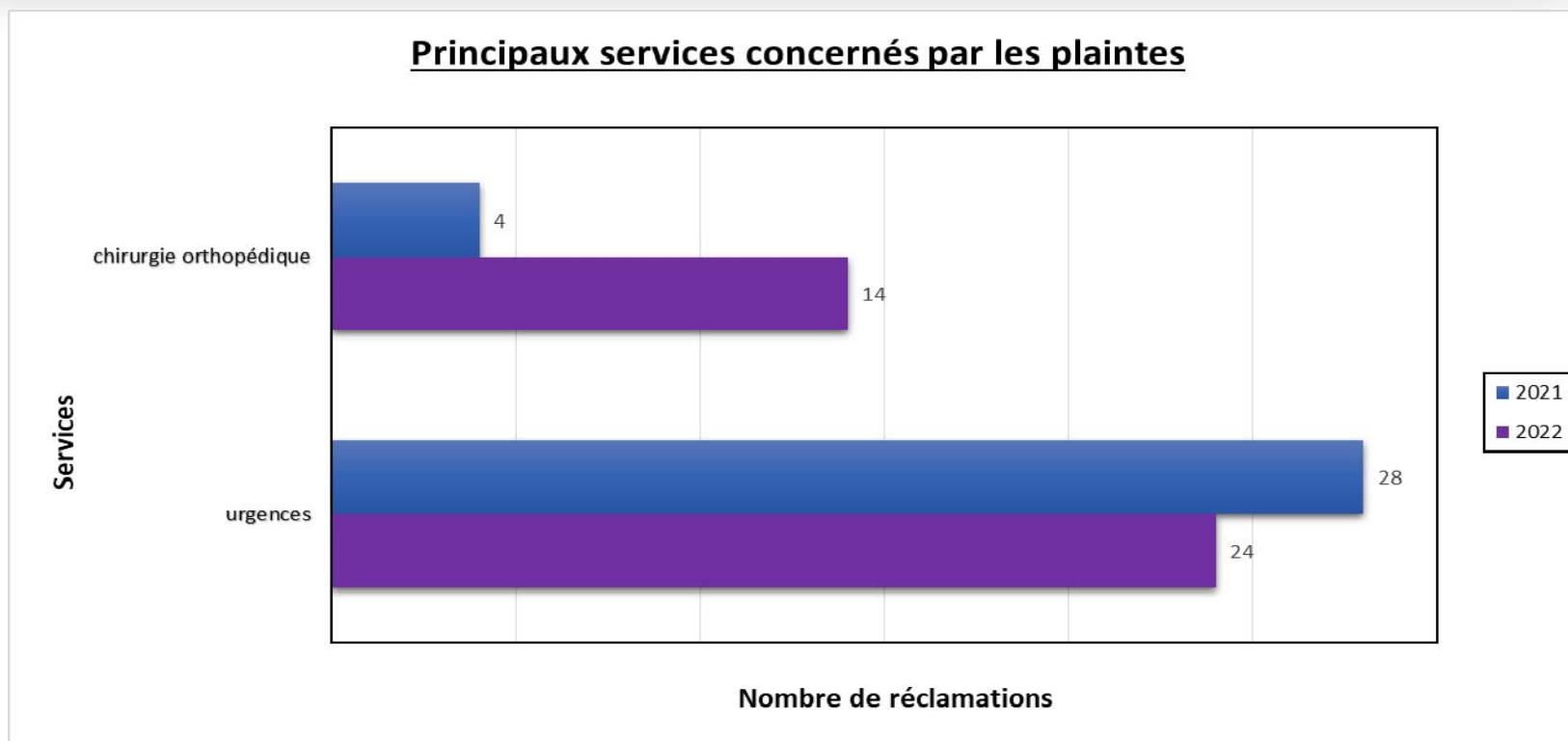
La liste nominative et actualisée des membres de la commission est affichée dans l'établissement

65 réclamations enregistrées en 2022



8 réclamations sur les 65 sont relatives à des pertes d'objet,
3 ont fait l'objet d'un signalement à l'ARS, et 12 sont déclarées en contentieux judiciaire

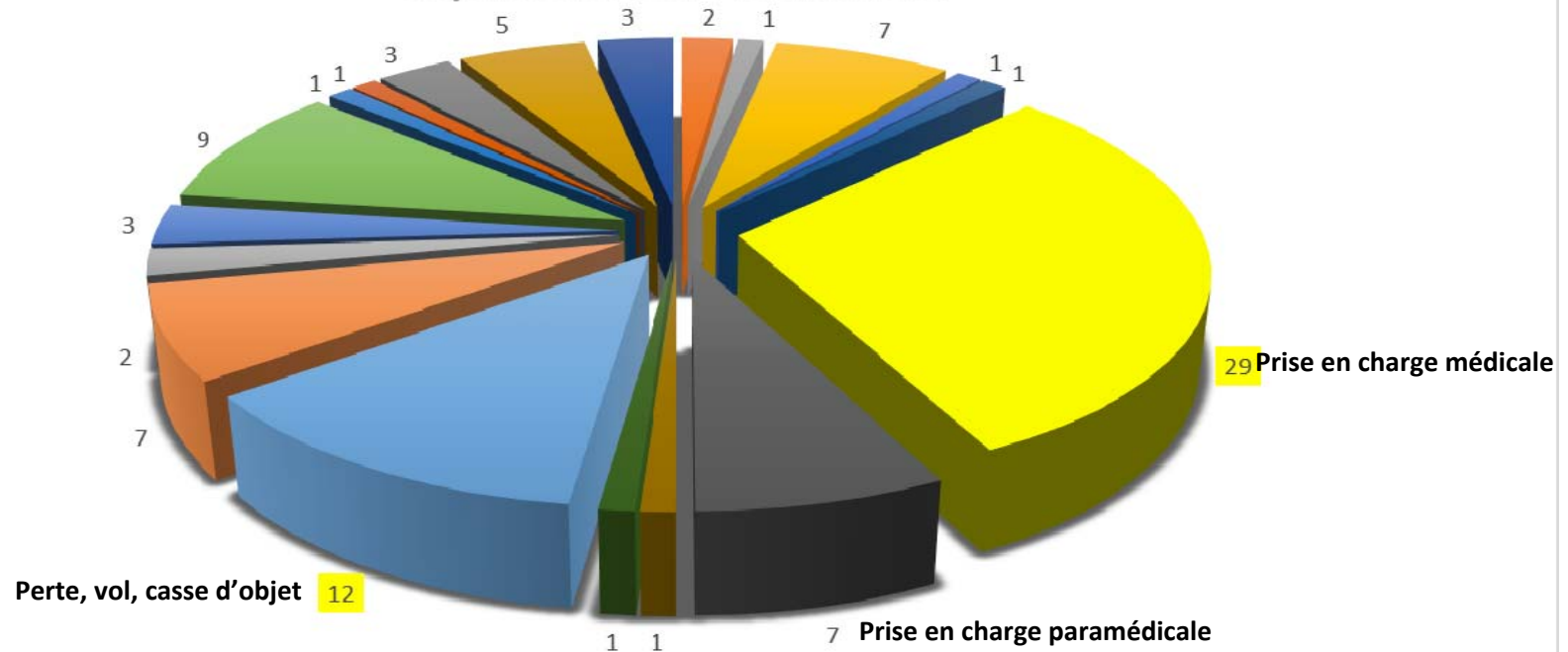
Les 2 principaux services concernés par les plaintes et réclamations en 2022 sont :



- 1 366 entrées/admissions en chirurgie orthopédique en 2022, soit 1,02 % des entrées
- 8 461 journées d'hospitalisations en 2022 en chirurgie orthopédique
- 46 608 passages aux urgences enregistrés en 2022, soit 0,05 % des passages.

Répartition selon la classification ARS

Répartition des réclamations



- Accessibilité aux personnes handicapées
- Facturation
- Propreté des locaux (dont personnel d'entretien)
- Autres (dont relations avec les autres patients)
- Paramédicale (soins courant, soins techniques...)
- Dysfonctionnement dispositif urgence
- Autres motifs (pertes, casse d'objet)
- Prise en charge de la douleur
- Droit du patient en fin de vie/accompagnement du décès
- Maltraitance physique
- Orientation
- Autres
- Délai d'attente
- Hôtellerie/ restauration
- Accès au dossier médical
- Médicale (technique, diagnostic...)
- Coordination/ travail en équipe
- Prise en charge médicamenteuse (toute la chaîne du médicament)
- Communication / Information Relationnel
- Soins palliatifs
- Respect de la dignité, de la vie privé, des croyances
- Autres
- Continuité de la prise en charge (ordonnance, lettre de liaison)

Bilan des contentieux

A ce jour 31 contentieux, au cumulé, sont en cours, dont 22 contentieux font référence à une prise en charge médicale engendrant des complications.

- 9 déclarés à la CCI (*Commission de Conciliation et Indemnisation*)
- 6 déposés auprès du Tribunal Administratif de Nîmes
- 16 sont en cours de négociations à l'amiable auprès de l'assureur du CH Alès

En 2022, 12 contentieux ont été déclarés, dont 11 contentieux à la suite d'une prise en charge médicale, et un contentieux concernant le respect de la dignité.

- 4 contentieux déclarés à la CCI et 6 à l'assureur.

Bilan des remerciements

En 2022, **93 courriers** de remerciements ont été adressés à la direction ou directement au service concerné.

- **63 remerciements en 2021**
- **59 remerciements en 2020**
- **49 remerciements en 2019**

La différence en 2022 s'explique par une meilleure traçabilité des remerciements (saisie via le logiciel BlueKangoo)

Les principaux services cités sont :

- ✓ **27** remerciements pour le service de **réanimation**
- ✓ **15** remerciements pour le service **d'oncologie**
- ✓ **14** remerciements pour le **Court Séjour Gériatrie**
- ✓ **11** remerciements pour le service de **chirurgie orthopédique**
- ✓ **6** remerciements pour le service des **urgences**

Interventions du médecin médiateur et/ou médiateur non médical

- ✓ Le **médecin médiateur** a été sollicité **6** fois en 2022: 2 médiations reposent sur une demande d'explication à la suite du décès du patient, et 4 font référence à la prise en charge médicale

Toutes les médiations ont abouti positivement

- ✓ **9** médiations ont eu lieu en 2021
 - ✓ 0 fois en 2020 (Covid)
- ✓ Le **médiateur non médical** n'a pas été sollicité en 2022



Accès au dossier médical – les demandes

En 2022, le service des Archives médicales a reçu **419 demandes** de dossier.

❖ 322 ont été remis :

- 309 dossiers de - de 5 ans ont été mis à disposition dans un délai de 8 jours
- 13 dossiers \geq 5 ans ont été mis à disposition dans un délai de 2 mois.

Nombre de demande de dossier	
2022	419
2021	427
2020	411
2019	480

97 demandes de dossiers classées sans suite: 5 dossiers non retirés après l'envoi de la facture, les autres étaient incomplets (CNI, livret de famille...), malgré les relances restées sans suite.

Le taux de remise des dossiers dans les délais en 2022 est de 100 %



Chiffres-clés 2022

Le secteur de Psychiatrie adulte n'utilise aucune contention mécanique.

Le bilan porte uniquement sur les mesures de mise en chambre d'isolement dans les 3 chambres identifiées en Unité A, B et C. Deux chambres ont été mises aux normes en 2021 (A et B). Les travaux de remise aux normes, de la chambre d'isolement ont débuté en octobre 2022 et sont terminés ce jour.

Indicateurs quantitatifs :

- ◆ Nombre de mesures d'isolement : 161 (294 en 2021, 182 en 2020)
- ◆ Nombre de patients distincts ayant fait l'objet d'une mesure d'isolement : 109 (65 en 2021, 94 en 2020)
- ◆ Nombre moyen de mesures d'isolement par patient : $161/109 = 1,47$ ($294/65 = 4,5$ en 2021, $182/94 = 1,9$ en 2020)

Durée des isolements :

- ◆ Durée moyenne des mesures d'isolement : 31,48 h (65 heures 25 en 2021, 119 heures en 2020)
- ◆ Durée la plus courte : 35 minutes, la plus longue : 150 heures

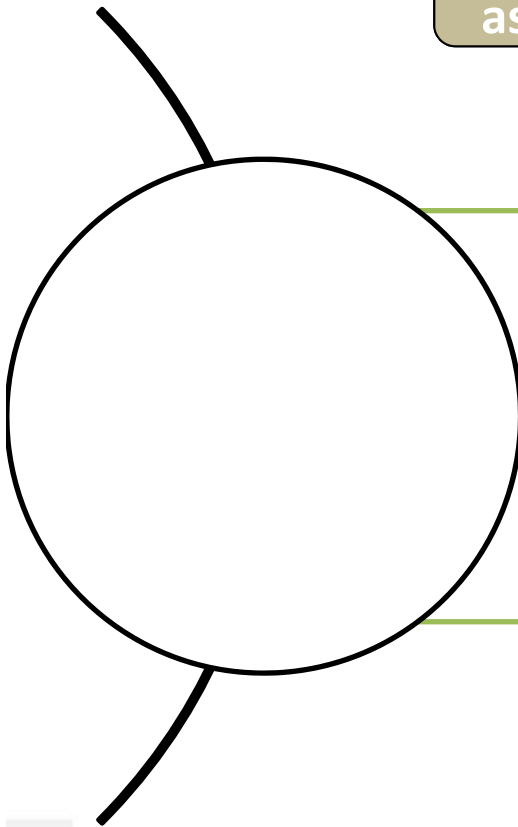
Modalités d'hospitalisation des patients de moins de 18 ans en chambre d'isolement :

- ◆ En 2022, neuf patients de moins de 18 ans ont été admis en chambre d'isolement

Bilan Qualité Gestion des Risques 2022

Direction Qualité-Gestion des Risques

Déclaration de 1 Evènements Indésirables Graves associés aux Soins depuis la CDU du 05/12/2022



Régulation par le centre 15 d'un adolescent présentant une suspicion d'AVC phase aiguë au CHAC, amené par les sapeurs-pompiers (SP).
A l'arrivée, immédiatement contre appel au centre 15 devant signes AVC phase aiguë : refus que le patient soit réorienté par SP (encore sur place) vers le CHU de Nîmes CAREMEAU.
Scanner cérébral sur place : dissection carotide interne gauche, plus de 4 heures avant de finalement obtenir un transfert sur le CHU.

Bilan des Evénements Indésirables

•Chiffres clés

Nombre EIAS : 351

Nombre EI NAS : 356

Non EI : 16

Taux de clôture : 65%

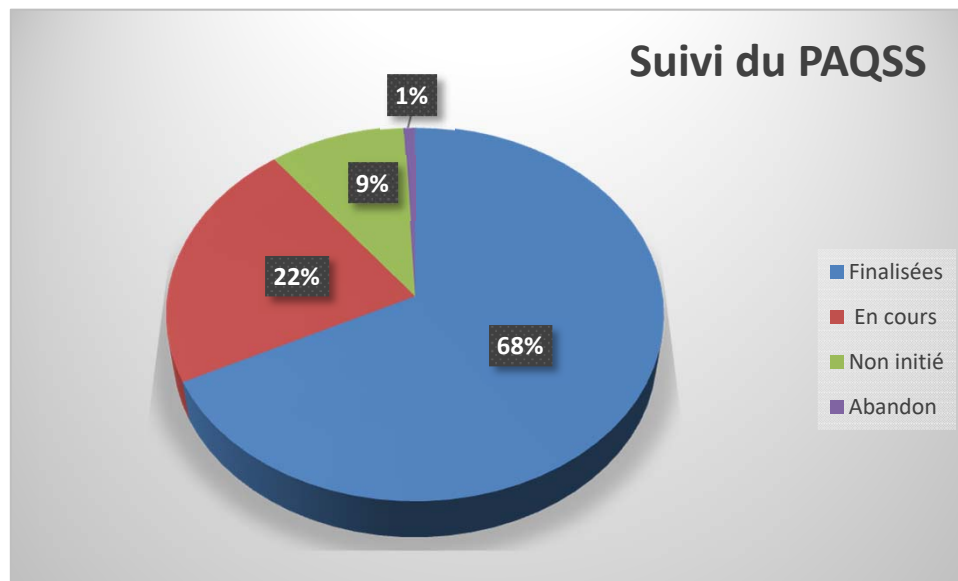
Déclaration de **1 EI** sur la plateforme GHT
Déclaration de **7 EIGS** à l'ARS

Réalisation de **6 REX**
et **10 RMM**

> ou = 20 déclarations en 2022

Thématiques	Déclarations 2022	Tendance 2021 vs 2022
Parcours patient	121	↗
Transport des patients	115	↗
Sécurité des biens et des personnes	90	↗
Gestion du système d'information	55	↘
Identitovigilance	54	↘
Prise en charge des urgences/soins non programmés	34	▬
Gestion des équipements biomédicaux	32	↗
Imagerie médicale	29	↗
Prise en charge médicamenteuse	27	↗
Gestion de la restauration	20	↗
Biologie médicale	20	▬

Bilan du plan d'action qualité gestion des risques

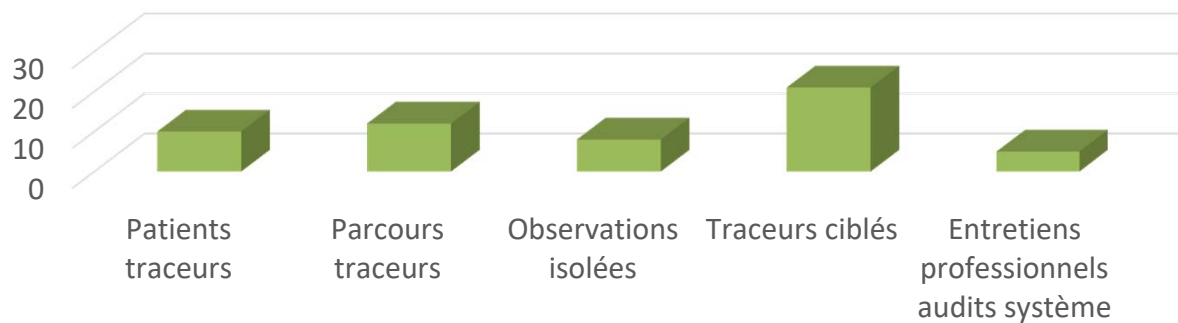


Mise en place de tableau de bord qualité gestion des risques par service

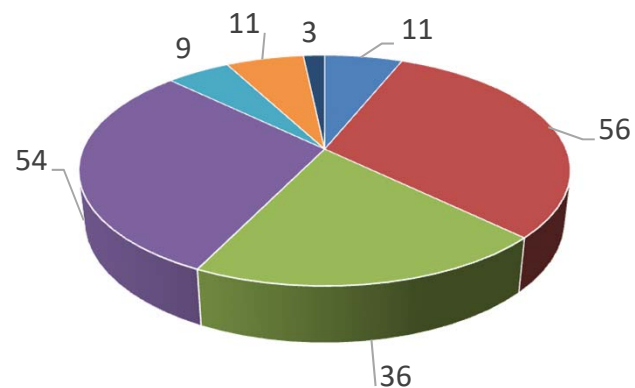
Suivi du PAQSS trimestriellement avec les pilotes de processus et responsables de services

Bilan des évaluation de pratiques professionnelles

Audit type certification



EPP complémentaires



21 thèmes d'EPP

- Pôle urgence
- Pôle Chirurgie
- Pôle Soins Aigus
- Pôle Médecine
- Pôle Psychiatrie
- Pôle Personnes âgées
- Pôle Génie médical

Bilan de la satisfaction des patients

Questionnaire de sortie institutionnel : 947 retours, Satisfaction : **96.7%**

Questionnaire spécifique Pédiatrie : 19 retours, Satisfaction : **91.3%**

Questionnaire spécifique Réanimation : 28 retours, Satisfaction : **100%**

Questionnaire spécifique Psychiatrie : 24 retours, Satisfaction : **76%**

Questionnaire spécifique Oncologie ambulatoire : 81 retours, Satisfaction : **85.7%**

Questionnaire spécifique SSR Cardiologie : 108 retours, Satisfaction : **99%**

Questionnaire spécifique pré gastroplastie : 20 retours, Satisfaction : **94%**

Questionnaire spécifique Urgences : 51 retours, Satisfaction : **86%**

Questionnaire spécifique insulinothérapie fonctionnelle : 18 retours, Satisfaction : **97.2%**

Questionnaire spécifique éducation thérapeutique : 58 retours, Satisfaction : **93.4%**

Questionnaire spécifique SSR Cardiologie : 108 retours, Satisfaction : **99%**

Bilan des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins

Indicateurs qualité sécurité des soins HAS	Résultats
Dossier patient MCO	
Qualité de lettre de liaison à la sortie	41%
Prise en charge de la douleur	100%
Dossier patient Psychiatrie	
Qualité de lettre de liaison à la sortie	10%
Evaluation et prise en charge de la douleur somatique	12%
Evaluation cardio-vasculaire et métabolique	41%
Evaluation gastro-intestinale dans les 7 jours après l'admission	2%
Prise en charge des addictions	21%
Dossier patient UCA	
Qualité de lettre de liaison à la sortie	49%
Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	64%
Anticipation de la prise en charge de la douleur	0%
Evaluation du patient pour la sortie de la structure	70%
Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	42%
Dossier patient SSR	
Qualité de lettre de liaison à la sortie	71%
Projets de soins, projet de vie	62%
Evaluation et prise en charge de la douleur	100%
Evènement thrombo-embolique après PTH et PTG	0
Infections du site opératoire 3 mois après pose de PTG	0
Infections du site opératoire 3 mois après pose de PTH	pas assez de séjours

Réhospitalisation entre 1 à 3 jours après chirurgie ambulatoire	
Interventions par voie transurétrale ou transcutanée pour des affections non lithiasiques	0
Cholécystectomies sans exploration de la voie biliaire principale à l'exception des affections aiguës	0
Hémorroïdectomies	moins de 10 séjours cibles pas de données
Interventions par voie transurétrale ou transcutanée pour lithiases urinaires	Ratio =1.05 (1 réhospitalisation pour 35 séjours cibles)
Précautions complémentaires contact	12%
Vaccination antigrippale	21%
ICSHA	108%
Mortalité 30 jours après IDM aigu	Ratio = 1.0 (68 séjours cibles)
Satisfaction patient	
e-satis MCO	70.78%
Satisfaction de l'accueil	67.55 %
Satisfaction de la prise en charge par les médecins / chirurgiens / sages-femmes	78.455 %
Satisfaction de la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s	79.86 %
Satisfaction de l'organisation de la sortie	60.78 %
Satisfaction de la chambre	73.33 %
Satisfaction des repas	51.78 %
e-satis UCA	78.8%
Satisfaction Avant l'hospitalisation	78.73 %
Satisfaction Accueil le jour de l'hospitalisation	80.35 %
Satisfaction Prise en charge	84.49 %
Satisfaction Chambre et repas / collation	74.89 %
Satisfaction Sortie et retour à domicile	74.74 %
e-satis SSR	pas assez de données