

**HOPITAL SAINT-JACQUES
57260 DIEUZE**

**COMMISSION DROIT DES USAGERS
(C.D.U.)
MARDI 27 JUIN 2017 à 14 H**

PROCES VERBAL

OoOoOoO

ETAIENT PRESENTS

- Monsieur Christophe GASSER, Directeur, Président
- Madame Evelyne BERNARD, Cadre de santé, Médiateur non médecin
- Madame Marthe LALLEMAND, Représentante des usagers,
- Monsieur Jean-Marie JAYER, Représentant des usagers,
- Madame Stéphanie GOETSCH, Représentante du personnel
- Madame Solène COLLIN, Pharmacien, Responsable Qualité
- Monsieur Didier HARTEK, Directeur Adjoint
- Madame Véronique BARBE, Cadre de santé
- Madame Chantal WINKEL-HOLFEIER, Secrétaire de Direction

ABSENTS EXCUSES

- Monsieur le Docteur Jean-Louis RIESSER, Président de la C.M.E.
- Monsieur le Docteur Christophe PRZYCHOCKI, Médiateur médecin
- Monsieur Fernand LORMANT, Représentant le Conseil de Surveillance
- Madame Florence CADET, Représentant la CSIRMT

APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU 05.12.2016

Le procès verbal de la séance du 05 décembre 2016 est approuvé à l'unanimité.

FICHES EVENEMENTS INDESIRABLES

Depuis la dernière CDU du 5 décembre 2016, aucune réclamation des usagers n'est à relever.

Mise en place d'un registre à l'entrée de l'EHPAD où les usagers pourront consigner leurs suggestions et remarques.

Madame LALLEMAND s'interroge (suivant les dires) sur la réduction de personnel en EHPAD depuis le transfert.

Les agents de l'hôpital ont été transférés en même temps que les résidents.

Par contre, on note pour le personnel des déplacements plus importants.

Stéphanie GOETSCH souligne que la mise en place a été difficile mais qu'à ce jour, le personnel a trouvé ses marques et note un bon roulement.

Monsieur GASSER relève que l'EHPAD a été pourvu de 4 postes et demi supplémentaires, sans financement.

Monsieur Jean-Marie JAYER a été sollicité par un enfant d'un résident pour une commande de fauteuil électrique qu'il a d'ailleurs annulée presque aussitôt.

PERMANENCE DES REPRESENTANTS DES USAGERS

La permanence a été supprimée.

Par contre, les représentants des usagers, Madame LALLEMAND et Monsieur JAYER, proposent aux familles de les contacter par mail ou téléphone pour éventuellement prendre rendez-vous.

POINT SUR LES RECLAMATIONS DES USAGERS

Aucune réclamation n'a été relevée

PROCESSUS CERTIFICATION

Madame Solène COLLIN, responsable qualité, présente à l'assemblée un PowerPoint qui sera joint au présent procès-verbal.

Il est noté que la présence d'usagers est indispensable pour la certification.

Les usagers désignés dans les groupes de travail :

- Parcours patient : Jean-Marie JAYER
- Droit du patient : Jean-Marie JAYER
- Dossier patient : Marthe LALLEMAND

La fréquence des réunions est une fois par mois.

PROJET MEDICAL PARTAGE du GHT

Monsieur GASSER, Directeur, présente à l'assemblée les grandes lignes du projet médical partagé qui sont :

- Le calendrier du projet médical partagé
- Les principes d'organisation
- L'architecture et les modalités d'actualisation
- L'articulation avec le projet de soins partagé
- Le projet d'orientation stratégique
- Le projet de filière soins de suite et de réadaptation entre autres
- Le projet de filière actions communes
- L'impact et les conséquences pour les Etablissements Hospitaliers de Dieuze.

Monsieur GASSER formule des observations sur la filière « achats ».

L'avis du directeur d'établissement lui semble fondamental et précise que le rôle du référent « achats » n'est pas encore totalement établi et défini. Il précise que l'on ne peut déconnecter le processus des recettes de celui des dépenses. Il note également qu'il convient de préserver l'achat local.

Au niveau de la lingerie, Monsieur GASSER indique que l'on intégrerait le GCS mais uniquement sur la base du linge plat. Le linge des résidents et des enfants serait traité à l'hôpital.

ENQUETE DE SATISFACTION POUR L'ANNEE 2016

Peu de réponse, 37 patients ont répondu à l'enquête de satisfaction qui sera jointe au présent procès-verbal.



Christophe GASSER,
Directeur,
Président de la CDU