

**HOPITAL SAINT-JACQUES
57260 DIEUZE**

**COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS
ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE
(C.R.U.Q.P.C.)
JEUDI 07 JUILLET 2016**

PROCES VERBAL

OoOoOoO

ETAIENT PRESENTS

- Monsieur Christophe GASSER, Directeur, Président
- Monsieur le Docteur Jean-Louis RIESSER, Président de la C.M.E.
- Madame Marthe LALLEMAND, Représentante des usagers,
- Monsieur Jean-Marie JAYER, Représentante des usagers,
- Madame Florence CADET, Représentant la CSIRMT
- Madame Stéphanie GOETSCH, Représentante du personnel
- Madame Catherine GALAFFU, Responsable Qualité
- Madame Chantal WINKEL-HOLFEIER, Secrétaire de Direction, assurait le secrétariat

ABSENTS EXCUSES

- Monsieur le Docteur Christophe PRZYCHOCKI, Médiateur médecin
- Madame Evelyne BERNARD, Cadre de santé, Médiateur non médecin
- Monsieur Fernand LORMANT, Représentant le Conseil de Surveillance

APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU 12.12.2014

Monsieur JAYER interroge la direction sur la mise en place de la charte de non sanction ; Un comité de retour d'expérience a effectivement été mis en place.

Le procès verbal de la séance du 12 décembre 2014 est approuvé à l'unanimité.

EVOLUTION CRUQPC en CDU

Madame Catherine GALAFFU, Responsable Qualité, présente aux membres de la CRUQPC un power point qui sera joint au présent procès-verbal.

AUDIT DE SATISFACTION DES PATIENTS

Par le biais de la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) 20 dossiers seront tirés au sort et les patients seront contactés directement.

BILAN 2015

Courriers ou signalements d'évènements indésirables

En 2015, on ne relève aucun évènement indésirable ni plainte.

Monsieur JAYER relève que les familles sont très attachées à l'hôpital « Saint-Jacques », hôpital de proximité.

Questionnaires de satisfaction des patients

Très peu de réponses (9)

Madame LALLEMANT s'interroge « Que peut-on faire pour avoir plus de réponses ? ».

Le questionnaire est satisfaisant.

Le recueil directement dans la chambre du patient est évoqué par Catherine GALAFFU.

Les membres de la CRUQPC sont favorables à remettre le questionnaire de satisfaction le jour de la sortie par le standard.

Bilan CLIN

Catherine GALAFFU informe l'assemblée qu'Isabelle GONEL est notre nouvelle IDE Hygiéniste.

Le rapport d'activités du CLIN ainsi que son programme d'actions pour 2015 est présenté aux membres de la CRUQPC.

Catherine GALAFFU souligne que la nouvelle dénomination de la CRUQPC sera la C.D.U. (Commission des Usagers).

PRESENTATION DE LA POLITIQUE QUALITE EN VUE DE LA PROCHAINE CERTIFICATION (V2014) EN JUIN 2018

Se référer au power point joint au compte-rendu.

Il a été convenu avec Madame LALLEMAND et Monsieur JAYER, représentants des usagers, qu'une permanence aurait lieu une fois par mois, afin d'écouter les usagers, de leur rendre service. Des écrits pourront être formulés à l'égard de l'établissement.

Monsieur GASSER accepte volontiers le principe d'une permanence dans l'établissement en proposant la mise à disposition, le cas échéant, d'un bureau.

INFORMATION G.H.T.

Monsieur GASSER informe les membres de la CRUQPC de la mise en place des groupements hospitaliers de territoire et de l'avis favorable des instances de l'établissement sur le projet de convention constitutive du GHT7 et sur l'établissement support, le CHRU de NANCY.

DIVERS

e-Satis

Afin d'améliorer la qualité des soins, un questionnaire national e-Satis sera envoyé par mail au patient à sa sortie d'hospitalisation.

Enquête

Une enquête sur les droits des usagers portant sur l'année 2015 doit être finalisée pour le 23 septembre 2016 et adressée à l'ARS.

Commission des usagers

Commission à constituer. Les réunions se feront à leur initiative, indépendamment de la CRUQPC.



Christophe GASSER,
Directeur,
Président de la CRUQPC