

**HOPITAL SAINT-JACQUES
57260 DIEUZE**

**COMMISSION DROIT DES USAGERS
(C.D.U.)
LUNDI 05 DECEMBRE 2016**

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,
- Madame Stéphanie GOETSCH, Représentante du personnel
- Madame Catherine GALAFFU, Responsable Qualité
- Monsieur Didier HARTE, Directeur Adjoint
- Madame Véronique BARBE, Cadre de santé
- Madame Chantal WINKEL-HOLFEIER, Secrétaire de Direction, assurait le secrétariat

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
- Monsieur Jean-Marie JAYER, Représentant des usagers,
- Madame Florence CADET, Représentant la CSIRMT

APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU 07.07.2016

Le procès verbal de la séance du 07 juillet 2016 est approuvé à l'unanimité.

RETOUR SUR LA NOUVELLE PROCEDURE DE RECUEIL DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

La procédure (récupération des questionnaires par le personnel du standard) fonctionne bien. A ce jour, une trentaine de questionnaires récupérés contre cinq à la même époque en 2015.

ENQUETE SATIS

Cette enquête concerne la satisfaction des usagers par voie électronique.

A ce jour, 17 adresses e-mail récupérées.

Notre médecin DIM, Docteur BETHUNE a transmis à l'ARS ces adresses mails ; les usagers pourront être contactés et interrogés sur leur satisfaction.

PROCESSUS PARCOURS PATIENT

Un groupe de travail va être mis en place.

Catherine GALAFFU, responsable qualité, souligne qu'il serait pertinent qu'un représentant des usagers fasse partie du processus.

Il conviendra de désigner la ou les personnes intéressées.

FICHES EVENEMENTS INDESIRABLES

Une seule fiche concernant la signalétique des marches.

D'autre part, il est rappelé dans l'utilisation des fauteuils roulants mis à disposition, qu'il convient de les remettre à leur place, à savoir au standard.

PERMANENCE DES REPRESENTANTS DES USAGERS

Madame LALLEMAND propose que soit organisée la permanence le 1^{er} mercredi du mois de 10 H à 11 H.

Un bureau transitoire sera mis à disposition en février/mars.

POINT SUR LES RECLAMATIONS DES USAGERS

Deux réclamations relatives à l'hôpital ont été réceptionnées.

1- Fille d'un patient admis en SSR du 30.5 au 13.6. Courrier réceptionné le 6.9.

Réclamation : Manque de rigueur et négligence de soins SSR. Sortie du patient avec déficit de soins.

Chronologie : admission avec de nombreuses difficultés : anémie, diabète à surveiller, pansement. Sortie le 13.6 pour l'EHPAD de Lorquin.

Réponse : Entretien avec le directeur le 14.9. La rencontre a permis d'éclaircir les points de mécontentements. Consécutivement au courrier reçu de l'EHPAD de Lorquin, de la déclaration réalisée auprès de l'ARS, nous avons mis en place un comité de retour d'expérience qui a permis de mettre en évidence les points de difficulté.

Constat : surcharge du médecin du service, sortie précipitées avec déficit de soins, choix thérapeutique du médecin non tracé dans le dossier.

- 2- Fille d'un patient admis en SSR du 23.6 au 18.8. Courrier réceptionné le 12.9 avec copie aux représentants des usagers.

Réclamation : difficulté avec un médecin au regard d'une demande d'explication de la décision de sortie. Le médecin s'est emballé face à la famille qui fait part de son indignation sur la forme des propos tenus.

Chronologie : le 4.8, décision de sortie du patient car amélioration de l'état clinique avec une perte de poids de 20 kg. La famille s'inquiète de l'état de santé et se questionne sur l'opportunité de la sortie.

Réponse : courrier de réponse le 4.10 proposant de prendre contact avec le médecin en question. Entretiens avec la cadre de santé et le directeur. La famille confirme son insatisfaction mais considère l'incident clos.

DIVERS

Madame LALLEMAND relève trois situations à améliorer.

- Un patient en souffrance en médecine ; remise en cause de la relation patient-médecin.

Evelyne BERNARD souligne qu'en cas de problème, le médecin est systématiquement contacté.

- Plateau repas déposé et repris sans que la patiente ait mangé. On ne lui a pas demandé si elle avait faim. Quelle attitude doit-on adopter ?
- Un patient est tombé et l'attente à l'accueil a été très importante.



Christophe GASSER,
Directeur,
Président de la CDU