



Centre hospitalier de Périgueux

DAJURQ AT/FM

RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSION DES USAGERS

ANNEE 2022



CENTRE HOSPITALIER DE PERIGUEUX

SOMMAIRE

Préambule	Page 4
I – Composition et fonctionnement de la Commission des usagers	Page 7
1.1. Composition	Page 7
1.2. Séances	Page 9
1.2.1. Calendrier	Page 9
1.2.2. Taux de participation	Page 9
1.2.3. Points inscrits aux ordres du jour	Page 10
1.3. Règlement intérieur	Page 11
1.4. Moyens matériels mis à disposition	Page 11
1.5. Informations relatives au fonctionnement de la Commission des usagers	Page 12
1.5.1. Au près des usagers	Page 12
1.5.2. Au près des personnels de l'établissement	Page 12
1.6. Formations	Page 13
1.6.1. Pour les membres de la Commission des usagers	Page 13
1.6.2. Pour le personnel de l'établissement	Page 14
II – Analyse quantitative et qualitative des données relatives à l'expression des usagers	Page 16
2.1. Les remerciements	Page 16
2.1.1. Ventilation par pôles et services	Page 17
2.1.2. Ventilation par services (TOP 5)	Page 18
2.2. Les plaintes et réclamations (hors recours gracieux ou juridictionnel)	Page 18
2.2.1. Ventilation par pôles	Page 19
2.2.2. Ventilation par motifs	Page 22
a) Droit et information du patient	Page 22
b) Environnement hospitalier	Page 23
c) Soins	Page 23
2.2.3. Délais de réponse	Page 23
2.3. Les médiations	Page 24
2.4. Les plaintes et réclamations à caractère gracieux ou juridictionnel	Page 25
2.4.1. Préjudices corporels	Page 25
2.4.1.1. Ventilation par types de procédure	Page 25
2.4.1.2. Ventilation par pôles et services	Page 26
2.4.1.3. Etat des dossiers	Page 26
2.4.2. Préjudices matériels	Page 26
2.4.2.1. Ventilation par pôles et services	Page 27
2.4.2.2. Etat des dossiers	Page 27

2.5. Les demandes de communications d'informations médicales	Page 28
2.5.1 Profil des demandeurs	Page 28
2.5.2 Délais de réponse	Page 29
2.6 Enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers	Page 29
2.6.1 Recueil des indicateurs de satisfaction des patients hospitalisés (e-Satis)	Page 30
2.6.2 Le questionnaire de sortie	Page 37
2.6.3 Le questionnaire de satisfaction spécifique Hôpital de jour SSR Cardiologie	Page 37
2.6.4 Le questionnaire de satisfaction spécifique HAD	Page 37
2.7 Les fiches de signalement d'évènements indésirables associés aux soins	Page 38
III – La participation des représentants des usagers	Page 39
IV – Bilan des actions retenues par la Commission des usagers et perspectives	Page 40
4.1 Bilan des actions (année 2022)	Page 40
4.2 Plan d'actions prévisionnel (année 2023)	Page 42
V – Bilan d'activité de l'Espace des usagers	Page 43
Annexes	Page 44
Annexe 1 : résultats détaillés de l'enquête « e-satis MCO+48H »	Page 45
Annexe 2 : résultats détaillés de l'enquête « e-satis Chir-Ambu »	Page 46
Annexe 3 : résultats détaillés du questionnaire de sortie	Page 47
Annexe 4 : résultats détaillés du questionnaire de satisfaction spécifique à l'Hôpital de jour SSR Cardiologie	Page 48
Annexe 5 : résultats détaillés du questionnaire de satisfaction spécifique à l'Hospitalisation à domicile (HAD)	Page 49
Annexe 6 : Bilan annuel de la gestion des risques associés aux soins	Page 50

PREAMBULE

La loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires confère à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) la mission de procéder chaque année, en lien notamment avec les conseils territoriaux de santé, à l'évaluation, d'une part, des conditions dans lesquelles sont appliquées et respectées les droits des personnes malades et des usagers du système de santé et, d'autre part, de la qualité des prises en charge et des accompagnements (Article L. 1432 du Code de la santé publique, modifié par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 – Article 158).

Une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), instance instituée par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, a été mise en place dans chaque établissement de santé public ou privé ainsi que dans les syndicats inter hospitaliers et les groupements de coopération sanitaire autorisés à assurer les missions d'un établissement de santé.

Cette commission a pour missions :

- De veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches
- De contribuer, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches
- D'examiner les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel, formées par les usagers ou leurs proches, et d'être informée des suites qui leur sont données

Elle est tenue de présenter un rapport annuel relatif à la politique menée par l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé ouvre une nouvelle étape en transformant la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) en **Commission des usagers (CDU)**.

Le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé fait évoluer ses missions, sa composition et son fonctionnement.

La Commission des usagers a ainsi vu ses missions élargies :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Etre associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement, faire des propositions et être informée des suites qui leur sont données
- Se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement, faire des propositions et être informée des suites qui leur sont données
- Etre informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement ayant signé une convention avec l'établissement
- Proposer un projet des usagers, exprimant leurs attentes et propositions au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein

De même, le président de la Commission des usagers est désormais élu parmi les représentants des usagers, des médiateurs ou le représentant légal de l'établissement.

Les différents éléments nécessaires aux membres de la Commission des usagers pour accomplir leurs missions sont regroupés dans le présent rapport, qui comprend une analyse des :

- Remerciements
- Plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel
- Médiations
- Plaintes et réclamations à caractère gracieux ou juridictionnel

- Demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 du Code de la santé publique
- Résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers prévue à l'article L. 1112-2 du Code de la santé publique
- Fiches de signalement d'évènements indésirables associées aux soins

Le présent rapport a été établi à partir des analyses réalisées par la Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité en charge de la coordination de sa rédaction.

Il a été validé par les membres de la Commission des usagers en date du 4 avril 2023.

Il sera :

- Présenté aux instances de l'établissement : Commission médicale d'établissement (CME), Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT), Conseil de surveillance et Comité technique d'établissement (CTE)
- Mis à disposition sur les sites Internet et Intranet de l'établissement et via le système de gestion documentaire informatisé
- Transmis à l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine

Le Comité des usagers entre les établissements membres du Groupement hospitalier de territoire de Dordogne, constitué le 31 mai 2017 (date de la première réunion), a été réuni en date du 13 octobre 2022.

Un règlement intérieur a été rédigé et validé le 23 décembre 2016 et la dernière version de la décision portant composition dudit comité est datée du 18 mai 2022.

I – Composition et fonctionnement de la Commission des usagers

1.1. Composition

Il a été procédé aux élections du président et du vice-président de la Commission des usagers en date du 9 juin 2022, suite au départ de l'établissement de Madame Stéphanie JONAS.

A l'issue du scrutin, Madame Martine DOS SANTOS a vu son mandat de vice-présidente reconduit pour une durée de trois ans.

Les candidats à l'élection du président ayant obtenu le même nombre de suffrages, un deuxième tour a été organisé le 23 juin 2022, à l'issue duquel Monsieur Abdelmajid TKOUB a été élu pour un mandat de trois ans.

L'année 2022 a également été marquée par des mouvements et l'arrivée de nouveaux membres :

- Par arrêté de la Directrice par intérim de la Délégation départementale de la Dordogne (Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine) du 23 novembre 2022, ont été désignés représentants des usagers au sein de la commission des usagers pour un mandat de trois ans :

Titulaires	Suppléant(e)s
Madame Geneviève DUPUY (UDAF) [Deuxième mandat]	Madame Françoise LIPCHITZ (UFAL) [Deuxième mandat]
Madame Françoise VEDRINE (UNAFAM) [Deuxième mandat]	Monsieur Gilbert BESNARD (ADMD) [Premier mandat]

- A l'issue de l'élection organisée lors de la séance du Comité technique d'établissement du 10 février 2022, Monsieur Volodia CHATAIGNER, anciennement représentant du personnel suppléant, a été élu représentant du personnel titulaire en remplacement de Madame Catherine AUTIER qui a fait valoir ses droits à la retraite depuis le 1er octobre 2021. Monsieur Jérôme MASSOLE a été élu représentant du personnel suppléant.

La Commission des usagers est composée comme suit :

Membres avec voix délibérative	
Représentant de l'établissement	Monsieur Abdelmajid TKOUB, Directeur des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité, Président
Médiateur médecin	Monsieur le Docteur Yannick MONSEAU, Praticien hospitalier Monsieur le Docteur Michel GAUTRON, Praticien hospitalier (<i>suppléant</i>)
Médiateur non médecin	Monsieur Fabrice MOUILLERON, Attaché d'administration hospitalière
Représentantes des usagers	Madame Geneviève DUPUY (UDAF 24) Madame Martine DOS SANTOS (UNAFAM), Vice-présidente Madame Françoise LIPCHITZ (UDAF 24) (<i>suppléante</i>) Madame Françoise VEDRINE (UNAFAM) (<i>suppléante</i>)
Membres avec voix consultative	
Présidente de la Commission médicale d'établissement (CME)	Madame le Docteur Gaëlle RANCHOU
Représentante de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT)	Madame Rodia ROUGIER Madame Marion BOYER (<i>suppléante</i>)
Représentant du personnel	Monsieur Volodia CHATAIGNER Monsieur Jérôme MASSOLE (<i>suppléant</i>)
Représentant du Conseil de surveillance	Monsieur Brice DEMARET, Conseiller municipal de la ville de Périgueux

La Commission des usagers comprend également, à titre consultatif, le Directeur des soins ou son représentant, un représentant de la Direction de la gestion des Risques et de la Qualité et la Chargée aux affaires juridiques.

Des personnes expertes dans leurs domaines de compétences peuvent être invitées à participer à une séance plénière de la Commission des usagers, en lien avec un ou plusieurs points inscrits à l'ordre du jour.

1.2. Séances

1.2.1. Calendrier

La Commission des usagers s'est réunie quatre fois en séance plénière au cours de l'année 2022 :

- 31/03/2022
- 09/06/2022
- 06/10/2022
- 08/12/2022

Depuis octobre 2018, les représentants des usagers sont invités à prendre connaissance des réponses apportées aux réclamations qualifiées et clôturées lors de réunions préparatoires aux séances plénières animées par le Responsable des relations avec les usagers :

- 28/03/2022
- 03/06/2022 (*réunion préparatoire annulée en raison de l'indisponibilité des représentantes des usagers*)
- 03/10/2022
- 05/12/2022 (*réunion préparatoire annulée en raison de l'indisponibilité des représentantes des usagers*)

1.2.2. Taux de participation

Taux de participation aux séances plénières des membres avec voix délibérative

2020	2021	2022
73,30%	95%	85%

Taux de participation aux séances plénières des représentants des usagers

2020	2021	2022
83,30%	66,67%	87,50%

1.2.3. Points inscrits aux ordres du jour

Les points inscrits aux ordres du jour ont été les suivants :

- COVID-19 (données d'actualité)
- Examen des réclamations et des médiations
- Rapport annuel d'activité de la Commission des usagers (année 2021)
- Bilan annuel de la gestion des risques (année 2021)
- Certification V2020 (préparation, plan d'actions établi en réponse au rapport préliminaire)
- Evènements indésirables graves associés aux soins (EIGAS)
- Bilan annuel d'activité de l'aumônerie (année 2021)
- Bilan annuel des actions de santé publique (année 2021)
- Projet des usagers
- Rapport annuel des mesures d'isolement et de contention mises en œuvre dans le cadre de soins psychiatriques sans consentement (année 2021)
- Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) (année 2022)
- Questions diverses et temps d'échange.

1.3. Règlement intérieur

Le règlement intérieur, mis à jour suite à la publication de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 et du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, a été validé par les membres de la Commission des usagers lors de la séance plénière du 14 juin 2017.

Il est consultable via le système de gestion documentaire informatisé (Kaliweb).

1.4. Moyens matériels mis à disposition

La Commission des usagers se réunit dans la salle du Conseil.

La Commission des usagers dispose d'une ligne téléphonique (05 53 45 25 64) et d'un poste informatique avec accès à Internet installés au secrétariat de la Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité.

Une permanence téléphonique est assurée par le secrétariat de la Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité (05 53 45 25 64), du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 (16h00 le vendredi), pour recueillir les réclamations orales. En dehors de ces plages, les appels sont dirigés vers un répondeur régulièrement consulté.

Les comptes rendus de séance sont rédigés par la Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité. Ils sont ensuite transmis, par courriel, à l'ensemble des membres de la Commission des usagers.

1.5. Informations relatives au fonctionnement de la Commission des usagers

1.5.1. Au près des usagers

Moyen d'information	OUI	NON	Commentaires
Livret d'accueil du patient	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mise à jour (2022)
Voie d'affichage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mise à jour (2022)
Site Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mise à jour (2022)
Autres			<ul style="list-style-type: none"> - Panneaux d'affichage dans les bâtiments B, C et D + Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité ; - Dans les courriers établis en réponse aux réclamations.

1.5.2. Au près des personnels de l'établissement

Moyen d'information	OUI	NON	Commentaires
Livret d'accueil du personnel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Voie d'affichage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Panneaux d'affichage dans les bâtiments B, C et D + Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité.
Site Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réunions du personnel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Réunions des cadres
Diffusion de documents via le système de gestion documentaire informatisé (Kaliweb)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comptes rendus de séance, règlement intérieur et décision portant composition de la Commission des usagers
Autres			- Site Intranet.

1.6. Formations

1.6.1. Pour les membres de la Commission des usagers

- Webinaire « e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés » (HAS – 3 février 2022 de 12h00 à 13h00)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

- Webinaire « Indicateurs PROMs et PREMs : qualité des soins perçue par le patient » (HAS – 22 février 2022 de 12h00 à 13h00)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

- Formation certifiante de formateur interne (Institut supérieur de la formation – 10 jours : 13 et 14 avril ; 11 et 12 mai, 29 et 30 mai, 14 au 17 juin + 2 et 25 novembre 2022 : oral de certification)

Objectifs	Participants
• Concevoir, animer et évaluer d'une action de formation	MOUILLERON Fabrice

- Webinaire « Sens et portée des directives anticipées » (FHF – 23 juin 2022 de 9h30 à 10h30)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

- Webinaire « Limitation et arrêt de traitement en réanimation : loi Claeys-Leonetti (perspectives, historique et comparaison des pratiques) (FHF – 21 septembre 2022 de 9h30 à 10h30)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

- Webinaire « Euthanasie et suicide assisté » (FHF – 5 octobre 2022 de 9h30 à 10h30)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

- Webinaire « Repenser le système de soins sur un fondement éthique. Leçons de la crise sanitaire et hospitalière, diagnostic et perspectives » (FHF – 5 décembre 2022 de 9h30 à 10h30)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

- Webinaire « La médiation au service de la santé et du médico-social » (FHF – 9 décembre 2022 de 9h30 à 11h00)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

- Rencontre régionale autour de la contention et de l'isolement en santé mentale (CCECQA – 13 décembre 2022)

Participant(s)	MOUILLERON Fabrice
-----------------------	--------------------

1.6.2. Pour le personnel de l'établissement

De nombreuses actions de formation en lien avec la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients ont été suivies par les membres du personnel, parmi lesquelles :

Intitulés	Durée	Participants
Techniques d'hypnoalgésie pour la gestion de la douleur et de l'anxiété	18h	9
DU « Approches palliatives »	130h	1
DU « Prise en charge de la douleur »	45h	1

Hypnose, douleur aigue et anesthésie	90h	1
L'expression juridique par l'usager de ses choix personnels	21h	1
Droits du patient et démocratie sanitaire	7h	11
La bientraitance des personnes accueillies	14h	14
Prise en charge de la douleur	7h	14

II – Analyse quantitative et qualitative des données relatives à l’expression des usagers

La Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité recueille l’expression des usagers à travers :

- Les remerciements
- Les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d’un recours gracieux ou juridictionnel
- Les médiations
- Les plaintes et réclamations à caractère gracieux ou juridictionnel
- Les demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 du Code de la santé publique
- Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers prévue à l'article L. 1112-2 du Code de la santé publique
- Les fiches de signalement d’évènements indésirables associés aux soins

2.1. Les remerciements

2020	2021	2022
126	90	214

La Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, de la gestion des Risques et de la Qualité recense uniquement les courriers de remerciement qui lui sont adressés. Les données figurant dans le tableau ci-dessus sont donc à majorer sachant que des remerciements sont également envoyés directement dans les services et non transmis par ces derniers.

Les autres formes de remerciements ne sont pas non plus comptabilisées (remerciements formulés oralement, chocolats, corbeilles de fruits, fleurs...).

2.1.1. Ventilation par pôles et par services

Pôles et services	Nombre de remerciements
Pôle Médecine – SSR <ul style="list-style-type: none"> • <i>Médecine interne et maladies infectieuses</i> • <i>Médecine polyvalente</i> • <i>Soins palliatifs</i> • <i>Hématologie-oncologie</i> • <i>Court séjour gériatrique</i> 	42 21 11 3 3 4
Pôle Athérome <ul style="list-style-type: none"> • <i>Neurologie</i> • <i>Cardiologie</i> • <i>Cardiologie soins intensifs</i> • <i>Diabétologie-endocrinologie</i> • <i>Dermatologie</i> • <i>Chirurgie thoracique/Pneumologie</i> 	151 18 51 21 3 3 55
Pôle Bloc opératoire – Anesthésie – Chirurgie <ul style="list-style-type: none"> • <i>Chirurgie orthopédique</i> • <i>Chirurgie digestive</i> • <i>Chirurgie Face Urologie Vasculaire</i> 	9 4 4 1
Pôle Femme – Mère - Enfant <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pédiatrie</i> • <i>Obstétrique</i> 	10 2 8
Pôle Psychiatrie <ul style="list-style-type: none"> • <i>Court séjour psychiatrique</i> 	2 2
	214

2.1.2. Ventilation par services (TOP 5)

Services	Nombre de remerciements
Chirurgie thoracique/Pneumologie	55
Cardiologie	51
Médecine interne et maladies infectieuses	21
Cardiologie soins intensifs	21
Neurologie	18
	166

2.2. Les plaintes et réclamations (hors recours gracieux ou juridictionnel)

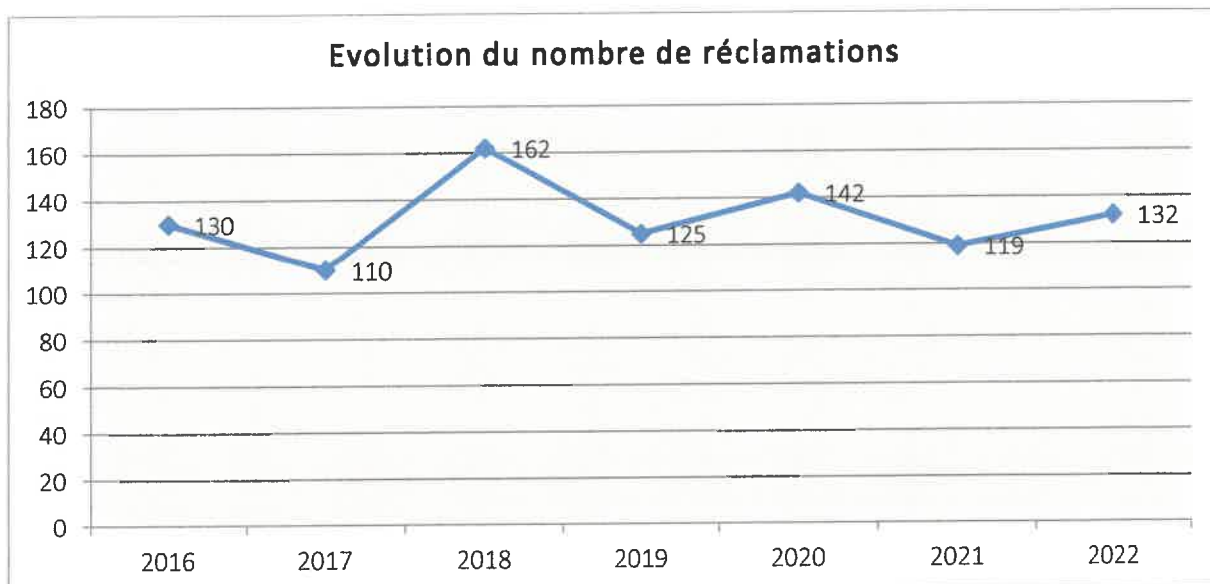
L'augmentation du nombre de dossiers de réclamation recensés repose en partie sur la prise en compte des réclamations concernant le secteur des EHPAD qui faisaient jusque-là l'objet d'une comptabilisation spécifique.

Nombre de dossiers de réclamation reçus

2020	2021	2022
142	119	152

Nombre de dossiers de réclamation reçus (hors EHPAD)

2020	2021	2022
142	119	132



2.2.1. Ventilation par pôles

Nombre de dossiers de réclamations reçus par pôles

Pôles	2020	2021	2022	Prog.
Pôle Médecine-SSR	9	18	10	↘
Pôle Athérome	18	14	19	↗
Pôle Bloc opératoire-Anesthésie-Chirurgie	14	12	20	↗
Pôle SURPOG	59	65	64	↘
<ul style="list-style-type: none"> • Pôle SAMU-SMUR – Urgences – Réanimation (SUR) • Pôle Femme – Mère – Enfant (FME) 			52 12	
Pôle Psychiatrie	3	4	4	=
Pôle EHPAD	38	35	20	↘
Pôle Médico-Technique	4	1	6	↗
Pôle Finances	4	2	6	↗
Pôle Ressources Humaines	0	0	1	↗
Pôle Logistique	4	3	2	↘

➤ **Pôle Athérome**

Services	Nombre de réclamations
Pneumologie <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pneumologie (4)</i> • <i>Chirurgie thoracique (2)</i> • <i>Pneumologie consultations (1)</i> 	7
Neurologie	5
Cardiologie <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cardiologie (4)</i> • <i>Cardiologie soins intensifs (1)</i> 	5
Hôpital de semaine cardiologie vasculaire	1
Diabétologie-Endocrinologie-Maladies métaboliques	1
	19

➤ **Pôle Bloc opératoire – Anesthésie – Chirurgie**

Services	Nombre de réclamations
Consultations chirurgie <ul style="list-style-type: none"> • <i>ORL Stomatologie consultations (4)</i> • <i>Ophthalmologie consultations (4)</i> 	8
Maladies de l'appareil digestif	5
Chirurgie orthopédique	3
Chirurgie spécialisée	3
Anesthésie	1
	20

➤ **Pôle Médico-technique**

Services	Nombre de réclamations
Imagerie médicale	4
Laboratoire de biologie	1
Pharmacie	1
	8

➤ **Pôle Finances**

Services	Nombre de réclamations
Services financiers • <i>Dont Admissions urgences (4)</i>	5
Communication	1
	6

➤ **Pôle Ressources Humaines**

Services	Nombre de réclamations
Crèche	1
	1

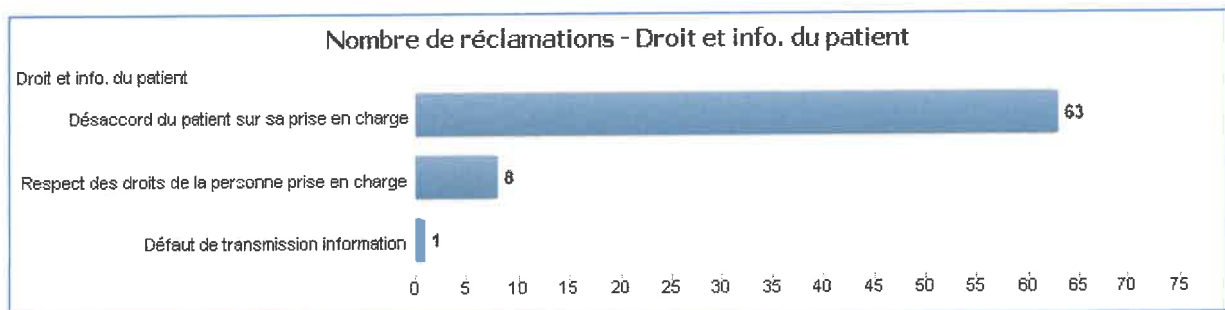
2.2.2. Ventilation par motifs

Les réclamations sont réparties selon quatre motifs :

- Droit et information du patient (72)
- Environnement hospitalier (49)
- Soins (15)
- Système d'information (0)

Certaines réclamations peuvent regrouper plusieurs motifs.

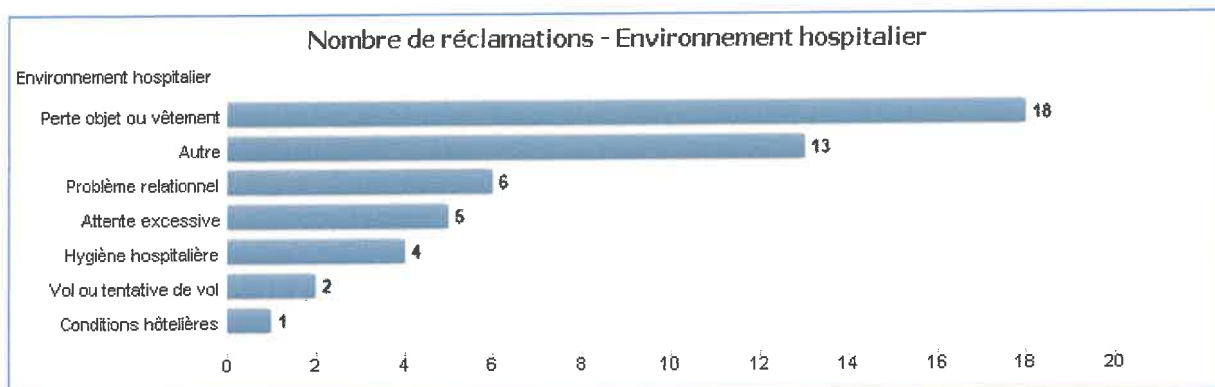
a) Droit et information du patient



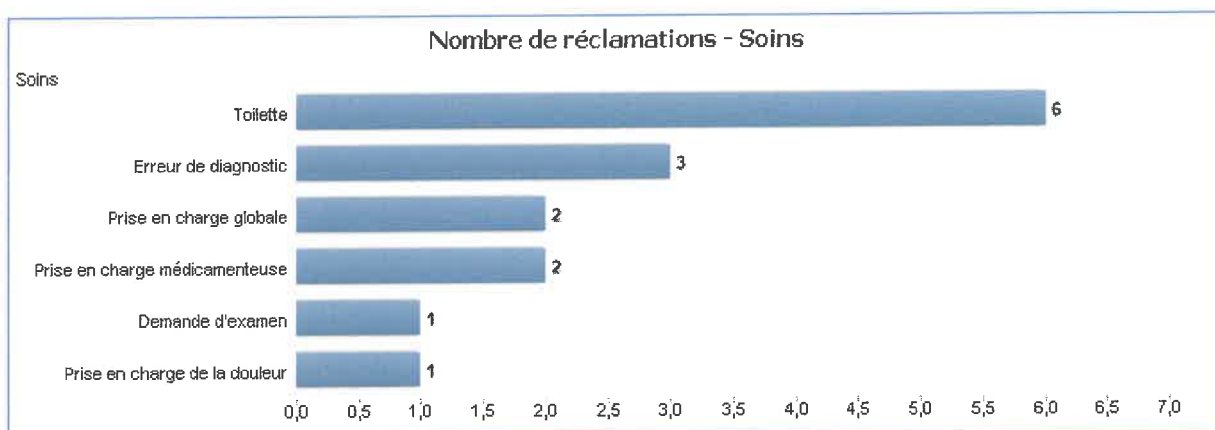
Ce motif recense de manière générale des problèmes de communication ou le sentiment d'un manque d'accès aux informations. Il s'agit également de désaccord ou d'interrogations sur les pratiques médicales ou soignantes ressenties comme maltraitantes ou négligentes.

Concernant le respect des droits, il s'agit plutôt du sentiment d'un manque de respect ou de considération du patient et non véritablement de la violation d'un droit.

b) Environnement hospitalier



c) Soins



2.2.3. Délai de réponse

Le délai de réponse moyen est en légère augmentation. L'objectif de 80 jours fixé en 2015 est néanmoins largement atteint.

Délai de réponse moyen

2020	2021	2022
52 jours	56 jours	42 jours

Il existe néanmoins des disparités importantes entre les pôles et les services concernant les quartiles.

2.3. Les médiations

- **Médiations médicales**

Nombre de médiations médicales

2020	2021	2022
3	2	3

Répartition des médiations par pôles et services

Pôles et services	Nombre de médiations
Pôle SAMU-SMUR – Urgences – Réanimation	3
• <i>Réanimation</i>	2
• <i>Service d'accueil des urgences</i>	1

- **Médiations non médicales**

Nombre de médiations non médicales

2020	2021	2022
0	1	0

- **Médiations médicales/non médicales**

2020	2021	2022
0	0	3

Répartition des médiations par services

Pôles et services	Nombre de médiations
• <i>Chirurgie digestive</i>	1
• <i>Urgences/Chirurgie orthopédique/Cardiologie</i>	1
• <i>Maladies infectieuses</i>	1

2.4. Les plaintes et réclamations à caractère gracieux ou juridictionnel

La Direction des Affaires Juridiques a administré 29 nouvelles demandes d'indemnisation au titre de l'année 2022, dont 10 pour préjudices corporels et 19 pour préjudices matériels.

2.4.1. Préjudices corporels

2020	2021	2022
13	25	10

2.4.1.1. Ventilation par types de procédure

Procédure initiale	2020	2021	2022
Procédure amiable	8	5	4
Commission de conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux	3	12	3
Tribunal administratif	2	8	3
	13	25	10

2.4.1.2. Ventilation par pôles et services

Pôles et services	Nombre de sinistres
Pôle Athérome • <i>Chirurgie vasculaire</i>	1
Pôle Bloc opératoire – Anesthésie – Chirurgie • <i>Chirurgie orthopédique (2)</i> • <i>Chirurgie viscérale (1)</i>	3
Pôle SAMU-SMUR – Urgences – Réanimation • <i>Service d'accueil des urgences (3)</i> • <i>SAMU-SMUR (2)</i>	5
Pôle Femme – Mère – Enfant • <i>Gynécologie-obstétrique</i>	1
	10

2.4.1.3. Etat des dossiers

Sur les 10 dossiers de sinistres déclarés auprès de l'assureur :

- 7 dossiers sont en cours d'étude ou d'instruction
- 1 dossier a fait l'objet d'une fin de non-recevoir en l'absence de responsabilité engagée de l'établissement (en attente de clôture)
- 2 dossiers ont été clos sans suite

2.4.2. Préjudices matériels

2020	2021	2022
22	23	19

2.4.2.1. Ventilation par pôles et services

Pôles et services	Nombre de sinistres
Pôle Médecine –SSR • <i>Médecine interne</i>	3
Pôle Athérome • <i>Neurologie</i>	2
Pôle Bloc opératoire – Anesthésie – Chirurgie • <i>Chirurgie orthopédique</i>	1
Pôle SAMU-SMUR – Urgences – Réanimation • <i>Service d'accueil des urgences</i>	5
Pôle Femme – Mère – Enfant • <i>Gynécologie-obstétrique (1)</i> • <i>Pédiatrie (1)</i>	2
Pôle Psychiatrie	2
Pôle EHPAD	1
Etablissement • <i>Enceinte/Parking</i>	3
	19

2.4.2.2. Etat des dossiers

Sur les 19 dossiers de sinistres déclarés auprès de l'assureur :

- 7 dossiers sont en cours d'étude ou d'instruction
- 8 dossiers ont fait l'objet d'un accord de prise en charge et donné lieu à un règlement indemnitaire pour un montant global de 5 562,00 euros
- 4 dossiers ont fait l'objet d'un refus de prise en charge en l'absence de responsabilité engagée de l'établissement

2.5. Les demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 du Code de la santé publique

La Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, des Risques et de la Qualité a ainsi répondu à **468** demandes de communications de dossier médical transmis au patient, à son représentant légal ou à un ayant droit.

Ancienneté des informations médicales	2020	2021	2022
Moins de 5 ans	367	332	410
Plus de 5 ans	26	107	58
	393	439	468

2.5.1. Profil des demandeurs

Demandeurs	2020	2021	2022
Patient	318	347	364
Représentant légal	20	26	35
Ayant droit	55	66	69
	393	439	468

Les demandes formulées par les ayants droit visent à :

- Connaître les causes de la mort (47)
- Défendre la mémoire du défunt (11)
- Faire valoir des droits (39)

Les demandes d'accès au dossier médical peuvent regrouper plusieurs motifs.

2.5.2. Délais de réponse

Depuis 2021, les délais de réponse moyens concernant les informations médicales datant de moins de cinq ans sont supérieurs à ceux prévus à l'article L. 1111-7 du Code de la santé publique (huit jours).

Ancienneté des informations médicales	Délais de réponse moyens		
	2020	2021	2022
Moins de 5 ans	6,75 jours	9,34 jours	8,65 jours
Plus de 5 ans	6,68 jours	11,36 jours	9,47 jours

2.6. Enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers prévue à l'article L. 1112-2 du Code de la santé publique

L'établissement dispose, à ce jour, de quatre sources d'évaluation de la satisfaction des usagers :

- Recueil des indicateurs de satisfaction des patients hospitalisés (e-Satis)
- Le questionnaire de sortie, destiné aux différents services de médecine, chirurgie, obstétrique, psychiatrie et de soins de suite et de réadaptation, inséré dans le livret d'accueil remis lors de l'hospitalisation
- Le questionnaire de satisfaction spécifique au SSR Cardiologie
- Le questionnaire de satisfaction spécifique à l'Hospitalisation à domicile (HAD)

2.6.1. Recueil des indicateurs de satisfaction des patients hospitalisés (e-Satis)

Depuis janvier 2015, le Centre Hospitalier de Périgueux s'est engagé dans une démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés par le biais du dispositif national « e-Satis », pour contribuer à améliorer la qualité de l'offre de soins.

Ce dispositif, complémentaire du questionnaire de sortie, est, à ce jour, composé de trois enquêtes :

- « e-Satis MCO+48h » : évaluation de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures dans un établissement de santé de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO).

Le questionnaire suit les étapes importantes du parcours de soins : accueil ; prise en charge médicale et paramédicale, chambre et repas, organisation de la sortie.

- « e-Satis Chir-Ambu » (depuis 2018) : évaluation de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire.

Le questionnaire suit les étapes importantes du parcours de soins : avant hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire, accueil le jour de l'hospitalisation, prise en charge pendant l'hospitalisation, chambre et repas / collation, organisation de la sortie et retour à domicile.

- « e-Satis SSR » (depuis le 1er octobre 2020) : évaluation de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés en soins de suite et réadaptation.

Le questionnaire suit les étapes importantes du parcours de soins : accueil ; prise en charge, chambre/lieu de vie et repas, organisation de la sortie.

Deux semaines après sa sortie, le patient reçoit un courriel, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé, lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Il peut y répondre jusqu'à dix semaines après cet envoi.

Pour ce faire, l'établissement doit recueillir les e-mails des patients concernés ou de parents ou proches, selon le cas, et déposer, à un rythme régulier en continu, les fichiers d'adresses e-mails sur la plateforme e-Satis, ce qui a conduit le Centre Hospitalier de Périgueux à s'organiser.

Jusqu'en 2019, les résultats étaient inexploitablement en raison du faible taux de retour des questionnaires, inférieur à trente.

- « e-Satis MCO+48h »

Généralités

	2020	2021	2022
Nombre d'e-mails importés sur la plateforme	619	1 085	1 198
Nombre d'e-mails envoyés aux patients	617	1 085	1 198
Nombre de questionnaires complets reçus	276	417	409

Résultats

	2020	2021	2022
Patients recommandant « certainement » l'établissement à leurs amis ou proches	44,57%	44,12%	50,36%
Patients qui reviendraient « certainement » dans l'établissement s'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison	52,54%	55,63%	61,12%

➤ Accueil

	2020	2021	2022
Patients ayant reçu un livret d'accueil	39,06%	30,93%	29,39%
Patients ayant été informés de l'existence des représentants d'utilisateurs	10,14%	11,27%	14,42%

➤ **Prise en charge**

	2020	2021	2022
Patients ayant ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation	46,01%	46,28%	38,14%
Patients ayant eu besoin d'aide pour les activités courantes	32,61%	32,13%	33%
Patients ayant eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée...)	36,59%	31,17%	31,29%
Patients ayant eu des douleurs	84,42%	85,61%	79,95%
Patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie	31,52%	33,57%	28,85%
Patients ayant obtenu des réponses à leurs questions de la part des médecins / chirurgiens	80,43%	86,09%	89,97%
Patients souhaitant participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement	54,35%	55,63%	59,65%

➤ **Chambre et repas**

	2020	2021	2022
Patients installés dans une chambre simple	85,14%	90,88%	86,30%
Patients ayant pris un repas	98,19%	99,04%	98,77%

➤ **Organisation de la sortie**

	2020	2021	2022
Patients ayant reçu des informations sur les médicaments à prendre	78,99%	81,53%	90,21%
Patients ayant reçu des informations sur la reprise de leurs activités	61,59%	69,54%	66,50%
Patients ayant reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin	64,49%	69,06%	72,37%
Patients ayant reçu des informations sur leur suivi	84,42%	85,85%	85,33%

Les résultats détaillés sont consultables en [annexe 1](#).

- « e-Satis Chir-Ambu »

Généralités

	2020	2021	2022
Nombre d'e-mails importés sur la plateforme	262	652	693
Nombre d'e-mails envoyés aux patients	262	652	693
Nombre de questionnaires complets reçus	98	221	211

Résultats

	2020	2021	2022
Patients recommandant « certainement » l'établissement à leurs amis ou proches	66,33%	63,34%	68,24%
Patients qui reviendraient « certainement » dans l'établissement s'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison	73,47%	69,68%	75,35%

► Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

	2020	2021	2022
Patients ayant reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile	96,93%	96,81%	96,19%
Patients ayant reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne...)	100%	99,54%	99,52%
Patients ayant reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)	43,29%	48,16%	51,69%
Patients ayant été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)	100%	94,95%	95,19%
Patients ayant reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil	91,66%	92,05%	85,36%
Patients ayant obtenu des réponses à leurs questions de la part des professionnels	98,90%	99,51%	99,49%

➤ **Prise en charge**

	2020	2021	2022
Patients ayant eu des douleurs après leur opération / intervention	61,22%	55,20%	57,34%
Patients ayant ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation	48,98%	54,75%	55,92%

➤ **Chambre et repas / collation**

	2020	2021	2022
Patients installés dans une chambre ou un box individuel(le)	66,33%	66,06%	60,18%
Patients ayant eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard/vestiaire fermé)	94,90%	96,38%	97,15%
Patients ont pris un repas ou une collation	92,86%	96,83%	97,15%

➤ **Organisation de la sortie et retour à domicile**

	2020	2021	2022
Patients ayant reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence	81,63%	87,78%	80,09%
Patients ayant eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence	93,33%	90,42%	89,52%
Patients ayant pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile dès lors qu'ils en ont eu besoin	71,42%	57,14%	60,86%
Patients ayant reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)	90,82%	84,61%	86,72%
Patients ayant reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)	67,01%	75,12%	80,69%
Patients ayant été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)	93,81%	92,62%	0%

Les résultats détaillés sont consultables en [annexe 2](#).

- « e-Satis SSR »

Le seuil minimum de 30 questionnaires complets reçus et exploitables n'a pas été atteint :

- Nombre d'e-mails importés sur la plateforme : **4**
- Nombre d'e-mails envoyés aux patients : **4**
- Nombre de questionnaires complets reçus : **2**

2.6.2. Le questionnaire de sortie

	2020	2021	2022
Nombre de questionnaires reçus	221	108	554
Taux de réponse	0,62%	0,32%	1,41%

Le nombre de questionnaires de sortie reçus est en hausse suite à l'élaboration d'un nouveau livret d'accueil patient dans lequel est inséré le questionnaire de sortie.

(Annexe 3 : Analyse détaillée des questionnaires de sortie – année 2022).

2.6.3. Le questionnaire de satisfaction spécifique à l'Hôpital de jour SSR Cardiologie

	2020	2021	2022
Nombre de questionnaires reçus	94	171	113

(Annexe 4 : analyse détaillée des questionnaires de satisfaction spécifiques à l'Hôpital de jour SSR Cardiologie – année 2022).

2.6.4. Le questionnaire de satisfaction spécifique à l'Hospitalisation à domicile (HAD)

	2020	2021	2022
Nombre de questionnaires de satisfaction retournés	14	23	28

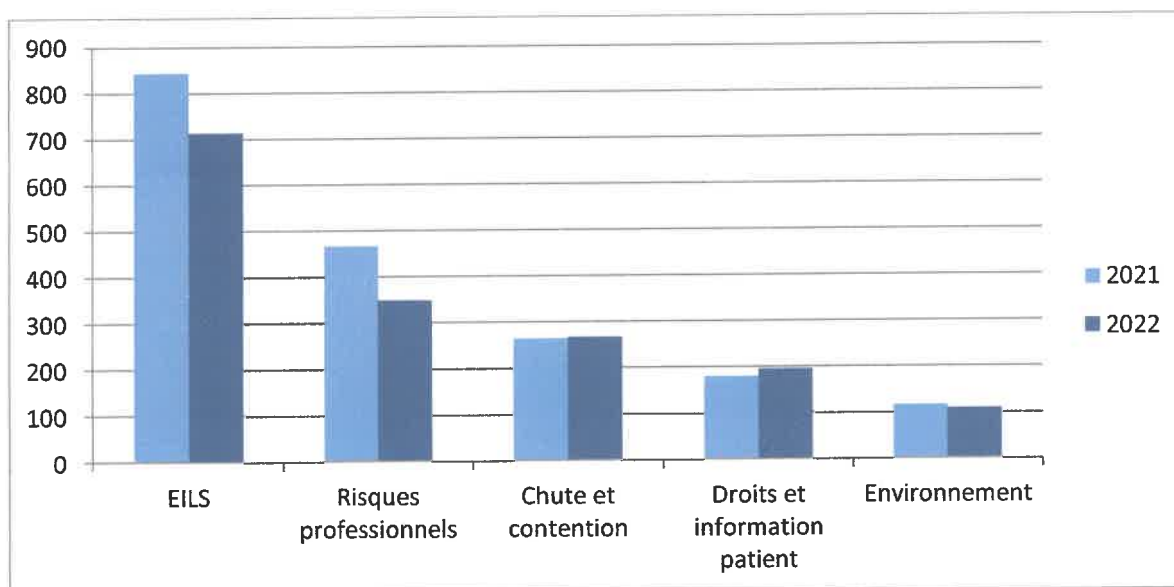
(Annexe 5 : Analyse détaillée des questionnaires de satisfaction spécifiques HAD – année 2022)

2.7. Les fiches de signalement d'évènements indésirables associées aux soins

Après une hausse de 9,7% entre 2020 et 2021, on enregistre une baisse de 14,6% du nombre de signalements d'évènements indésirables, le niveau le plus bas depuis 2018.

	2020	2021	2022
Nombre de fiches de signalement d'évènements indésirables déclarées dans Kaliweb	1 879	2 061	1 761

➤ Les 5 principales catégories d'évènements indésirables



Le bilan annuel de la gestion des risques associés aux soins est consultable en [annexe 6](#).

III – La participation des représentants des usagers

Actions	Dates
Participation aux réunions de travail du groupe projet « Projet des usagers »	11/01/2022 07/03/2022
Participation aux réunions de préparation de la visite de certification V2020	11/01/2022 07/03/2022 13/09/2022
Participation aux : <ul style="list-style-type: none"> • Séances plénières de la Commission des usagers • Réunions préparatoires aux séances plénières 	31/03/2022 09/06/2022 06/10/2022 08/12/2022 28/03/2022 03/10/2022
Intervention auprès des étudiants infirmiers de troisième année pour présenter les rôles et missions dévolus à la Commission des usagers et aux représentants des usagers	12/04/2022
Participation à la réunion de travail relative à l'élaboration du livret d'accueil patient	18/05/2022
Participation à la réunion de la Commission de l'activité libérale	06/09/2022
Participation aux réunions d'ouverture et de restitution et à l'audit système « entretien avec les représentants des usagers » organisés dans le cadre de la visite de certification V2020	19/09/2022 20/09/2022 21/09/2022 22/09/2022 23/09/2022
Participation à la réunion du Comité de lutte contre la douleur (CLUD)	18/11/2022
Participation à la réunion du Comité de pilotage « Qualité et gestion des risques »	05/12/2022

IV – Bilan et perspectives des actions retenues par la Commission des usagers

4.1. Bilan des actions (année 2022)

Objectifs	Actions opérationnelles	Pilotes	Début prévu	Date échéance	Indicateurs de suivi	Etat d'avancement
Sensibiliser les professionnels de santé aux droits des patients	Organiser des sessions de formation internes destinées au personnel médico-soignant	DAJURQ	Sept-22	-	<p>Nombre de sessions de formation organisées</p> <p>Nombre de professionnels de santé formés</p>	<p>A initier</p> <p>(validation de la certification de formateur par le RRUA)</p> <p>(Présentation des directives anticipées lors du Conseil de la vie sociale du 11 octobre 2022)</p>
Développer le partenariat avec les représentants des usagers et les associations d'usagers	Co-élaboration d'un projet des usagers	DAJURQ	Avril-21	Déc-22	-	<p>Fait</p> <p>(Projet des usagers élaboré : en attente d'articulation avec le futur projet d'Ets)</p>

Améliorer l'accueil, la qualité et la sécurité des soins	Mise en œuvre des actions retenues dans le cadre du projet des usagers	DAJURQ	Sept-22	Déc-26	Indicateurs inscrits dans les fiches-actions	A initier (Présentation de la méthode Ampatti aux différents pôles cliniques)
	Revoir le questionnaire de sortie	DAJURQ	Avr-22	Déc-22	Taux de retour	Fait
	Organisation du recueil des e-mails des patients et dépôt, à un rythme régulier en continu, des fichiers des e-mails sur la plateforme « e-Satis »	DAJURQ	Janv-22	Déc-22	Nombre d'e-mails importés sur la plateforme Nombre d'e-mails envoyés aux patients	A poursuivre

4.2. Plan d'actions prévisionnel (année 2023)

Objectifs	Actions opérationnelles	Pilotes	Début prévu	Date échéance	Indicateurs de suivi	Etat d'avancement
Sensibiliser les professionnels de santé aux droits des patients	Organiser des sessions de formation internes destinées au personnel médico-soignant	DAJURQ	Avril-23	-	Nombre de sessions de formation organisées Nombre de professionnels de santé formés	A initier
Développer le partenariat avec les représentants des usagers et les associations d'usagers	Articulation du projet des usagers avec le futur projet d'établissement	DAJURQ	Janv-23	Déc-23	-	A initier
Améliorer l'accueil, la qualité et la sécurité des soins	Mise en œuvre des actions retenues dans le cadre du projet des usagers	DAJURQ	Janv-23	Déc-26	Indicateurs inscrits dans les fiches-actions	A initier
	Organisation du recueil des e-mails des patients et dépôt, à un rythme régulier en continu, des fichiers des e-mails sur la plateforme « e-Satis »	DAJURQ	Janv-23	Déc-23	Nombre d'e-mails importés sur la plateforme Nombre d'e-mails envoyés aux patients	A poursuivre

V – Bilan d'activité de l'Espace des usagers

Associations d'usagers	Nombre de permanences assurées	Nombre d'usagers reçus
Comité départemental contre les maladies respiratoires et la tuberculose de Dordogne		
Alliance 24		
Association Epilepsie France		
Association Française des Diabétiques (AFD 24)		
Association des porteurs de dispositifs électriques cardiaques (APODEC)		
Association Sourds Entendants Malentendants de la Dordogne et du Lot-et-Garonne (SEM 24-47)		
DMLA		
Fédération nationale des accidentés du travail et handicapés (FNATH 24)		
France Alzheimer Dordogne		
France Parkinson		
La Santé de la Famille		

Les permanences sont suspendues depuis mars 2020.

ANNEXES

Annexe 1 : Résultats détaillés enquête « e-satis MCO+48H »

Annexe 2 : Résultats détaillés enquête « e-satis Chir-Ambu »

Annexe 3 : Résultats détaillés questionnaire de sortie

Annexe 4 : Résultats détaillés questionnaire de satisfaction spécifique à l'Hôpital de jour SSR Cardiologie

Annexe 5 : Résultats détaillés questionnaire de satisfaction spécifique à l'Hospitalisation à domicile (HAD)

Annexe 6 : Bilan annuel de la gestion des risques associés aux soins

ANNEXE 1

e-Satis MCO+48h 2022 - Etablissement 240000489

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 1 janvier 2022 / 31 décembre 2022

Date : 18/01/2023

Généralités

1198 e-mails importés sur la plateforme
1198 e-mails envoyés aux patients
409 réponses complètes

50.36 % de patients recommandent « certainement » votre établissement à ses amis ou proches (n=206)
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 61.12 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Expérience de vos patients

Accueil

29.39 % des patients ont reçu un livret d'accueil
14.42 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

38.14 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation
33 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes
31.29 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)
79.95 % des patients ont eu des douleurs et 28.85 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie
89.97 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens / sages-femmes
59.65 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

86.3 % des patients étaient dans une chambre simple
98.77 % des patients ont pris un repas

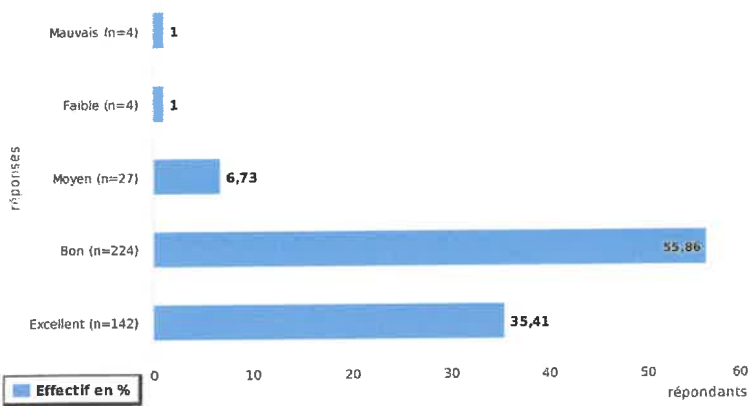
Organisation de la sortie

90.21 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre
66.5 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités
72.37 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin
85.33 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

ACCUEIL

QC00003 : Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel administratif lors de votre admission (admission / bureau des entrées) ☰

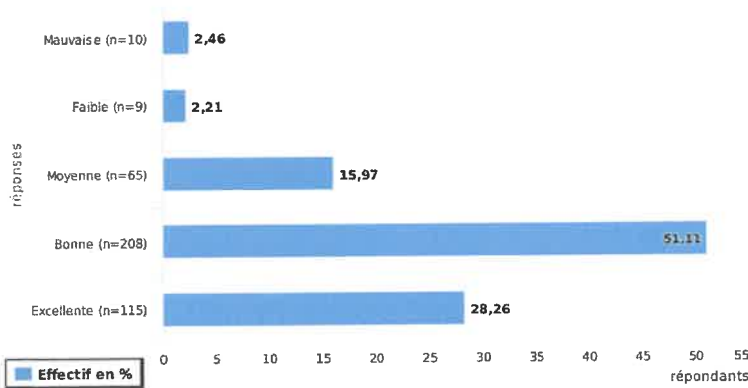
Total des réponses prises en compte (n=401)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=8)



ACCUEIL

QC00004 : Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation,...) ☰
 des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (médecins,
 infirmiers(es), aide-soignants(es), sages-femmes...) ?

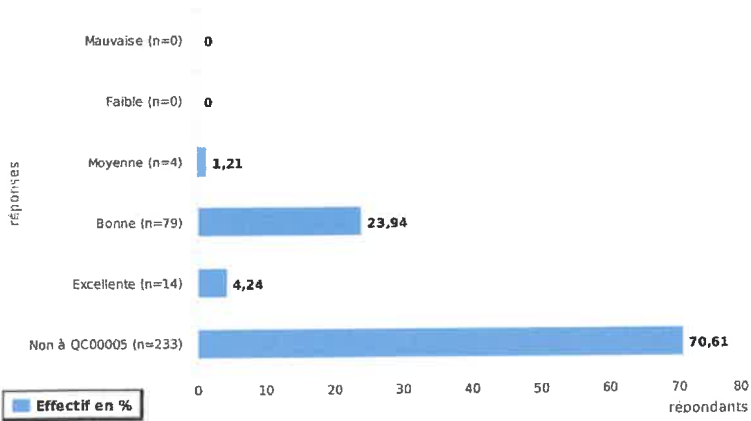
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont
 Sans avis (n=2)



ACCUEIL

QC00006 : Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ?

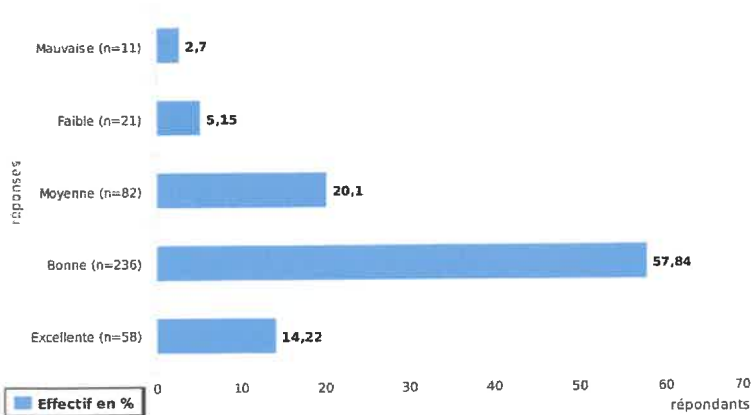
Total des réponses prises en compte (n=330)
 Total des réponses non prises en compte (n=79) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL

QC00008 : Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking, signalétique) ?

Total des réponses prises en compte (n=408)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)

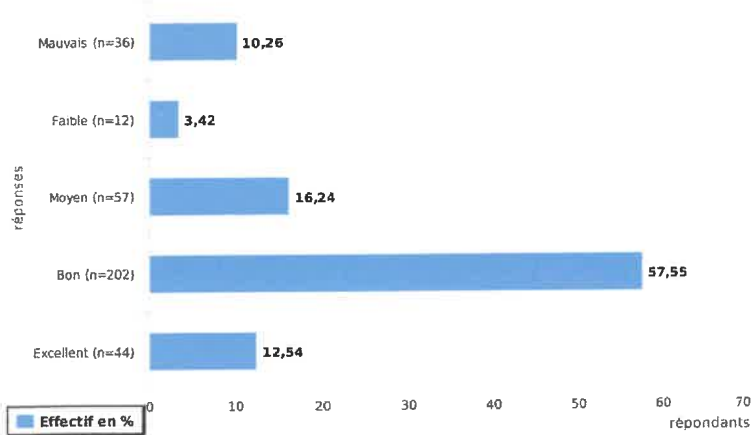


ACCUEIL

QC00037 : Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=58) dont
 Sans avis (n=58)

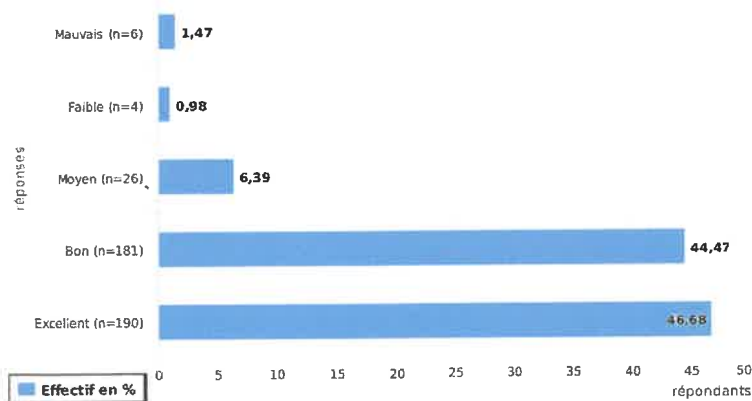


ACCUEIL

QC00062 : Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?



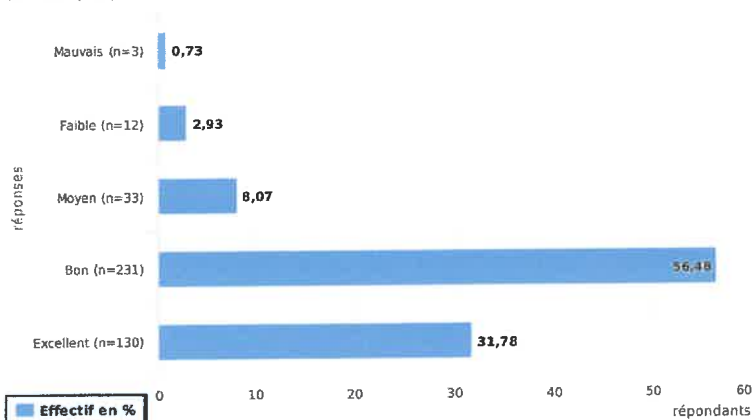
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont
 Sans avis (n=2)



ACCUEIL

QC00064 : Globalement, quelle est votre appréciation de l'accueil dans l'établissement ?

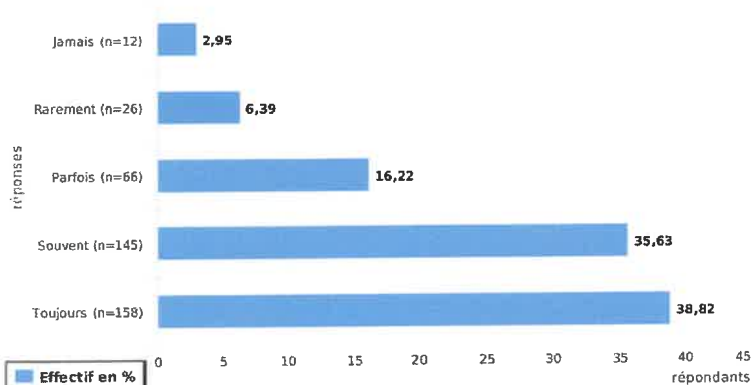
Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00010 : Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?

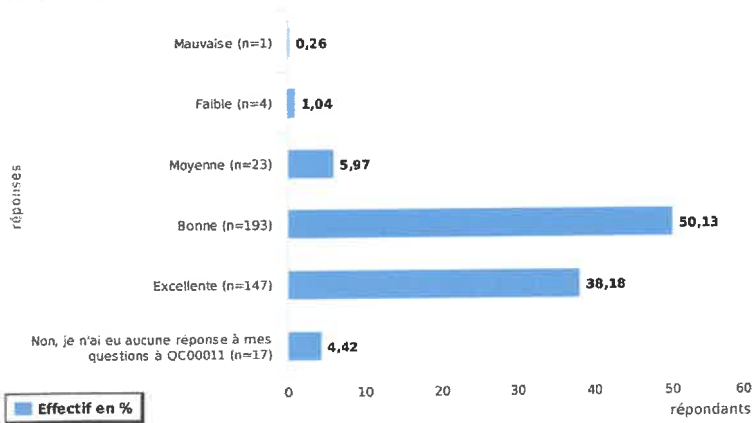
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00012 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes du service ?

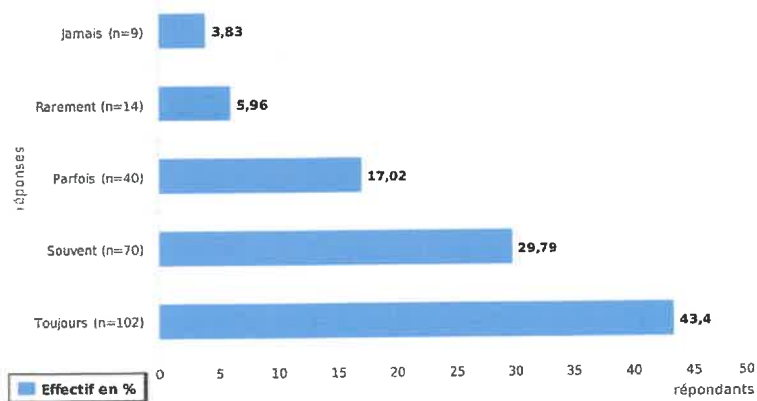
Total des réponses prises en compte (n=385)
 Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00067 : Avez-vous (vous ou vos proches) pu participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

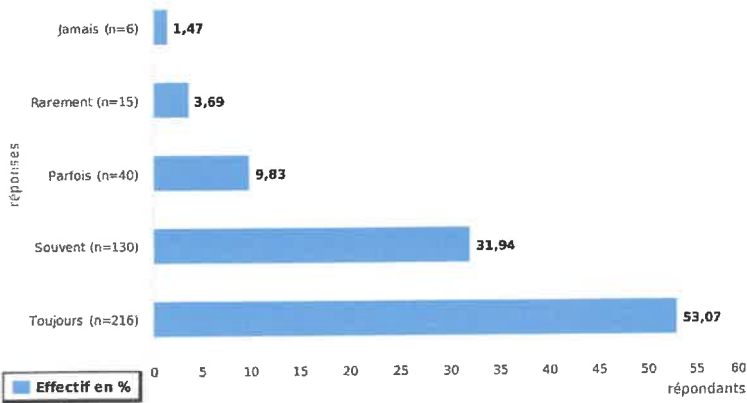
Total des réponses prises en compte (n=235)
 Total des réponses non prises en compte (n=174) dont :
 Sans avis (n=9)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00014 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes ?

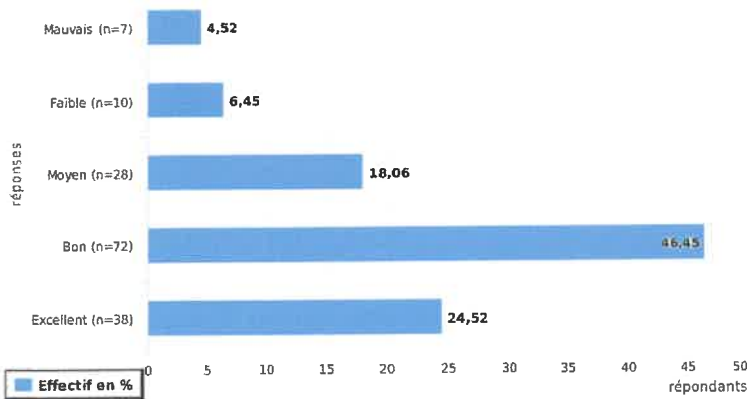
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00017 : Que pensez-vous du soutien des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes qui vous ont pris en charge ?

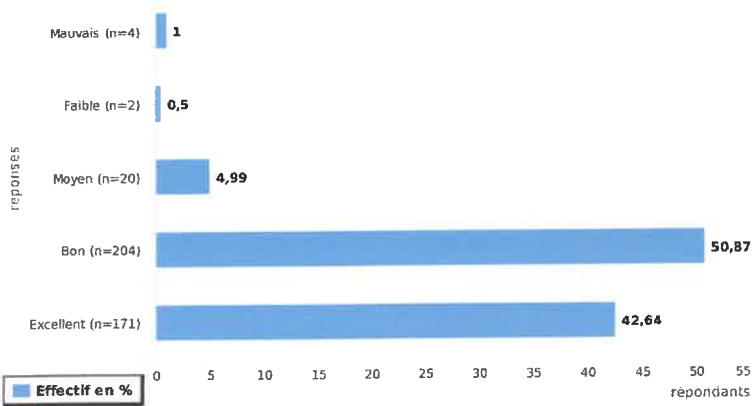
Total des réponses prises en compte (n=155)
 Total des réponses non prises en compte (n=254) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

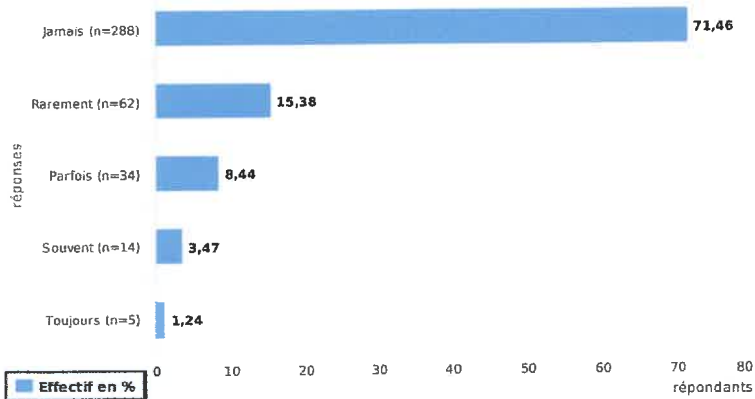
Total des réponses prises en compte (n=401)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=8)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00025 : Les médecins / chirurgiens/ sages-femmes parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

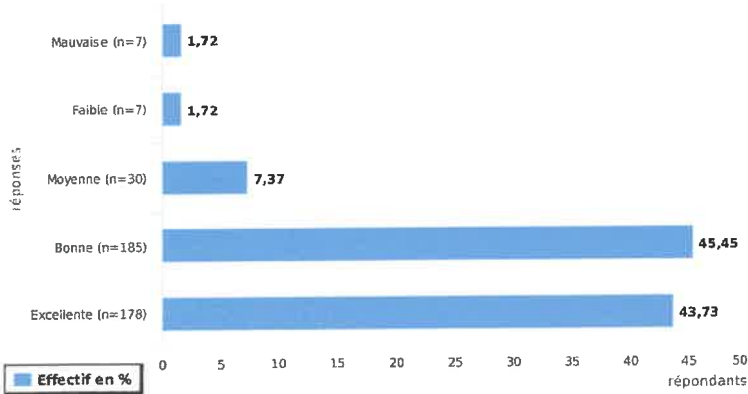
Total des réponses prises en compte (n=403)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=6)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

QC00075 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les médecins / chirurgiens / sages-femmes ?

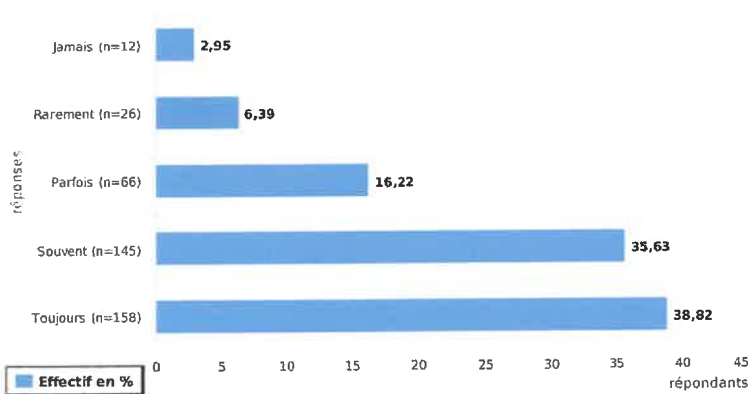
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00010 : Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?

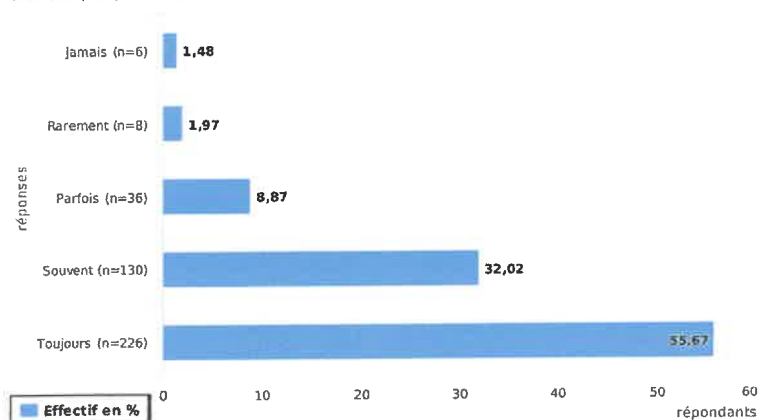
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00015 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?

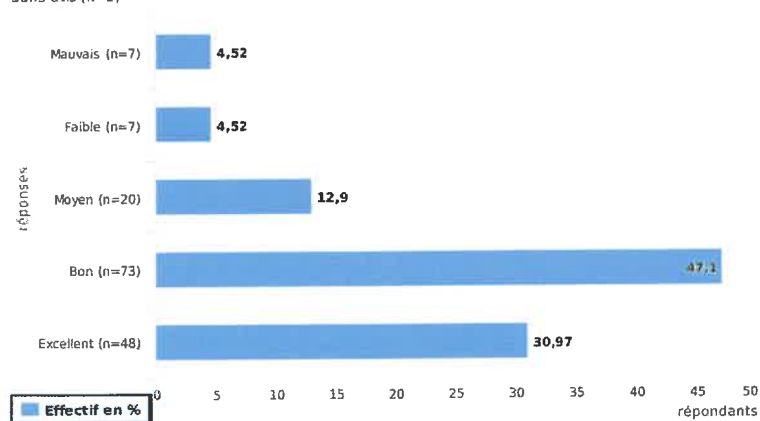
Total des réponses prises en compte (n=406)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00018 : Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris en charge ?

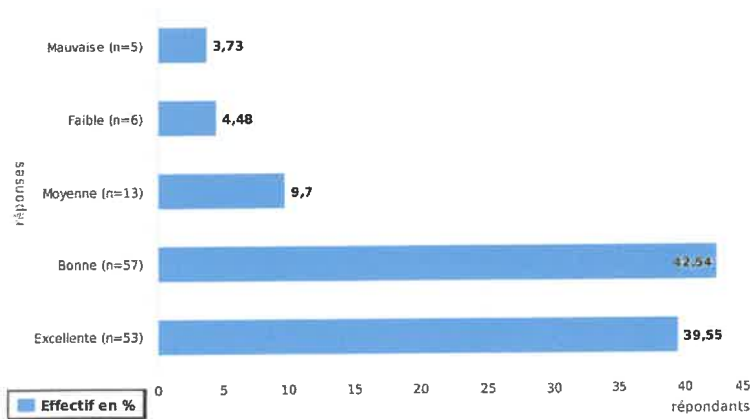
Total des réponses prises en compte (n=155)
 Total des réponses non prises en compte (n=254) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00020 : Que pensez-vous de l'aide reçue pour les activités courantes ?

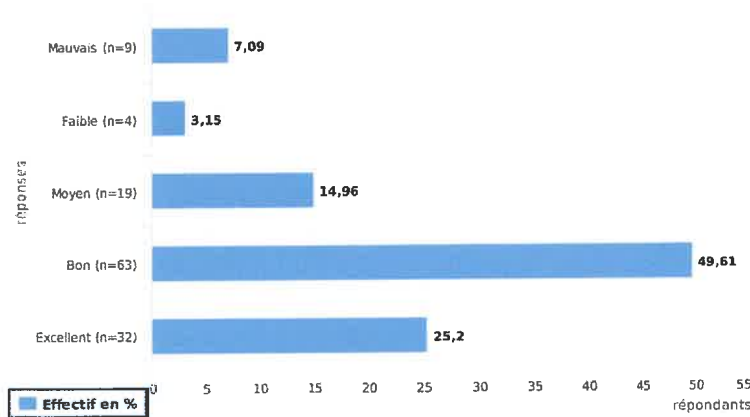
Total des réponses prises en compte (n=134)
 Total des réponses non prises en compte (n=275) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00022 : Que pensez-vous du délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente ?

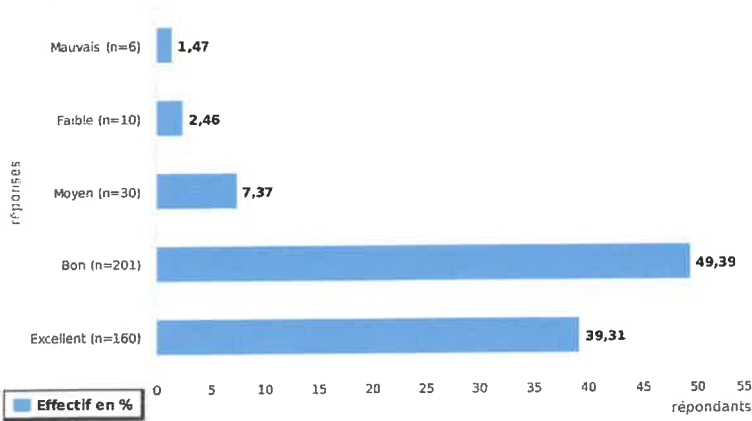
Total des réponses prises en compte (n=127)
 Total des réponses non prises en compte (n=282) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00023 : Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

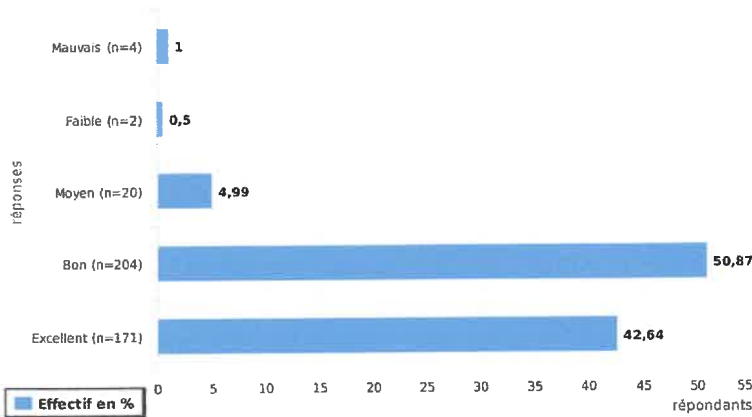
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

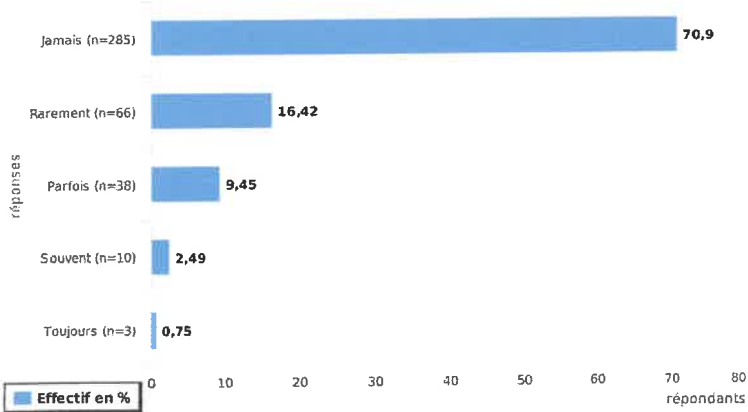
Total des réponses prises en compte (n=401)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=8)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00026 : Les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

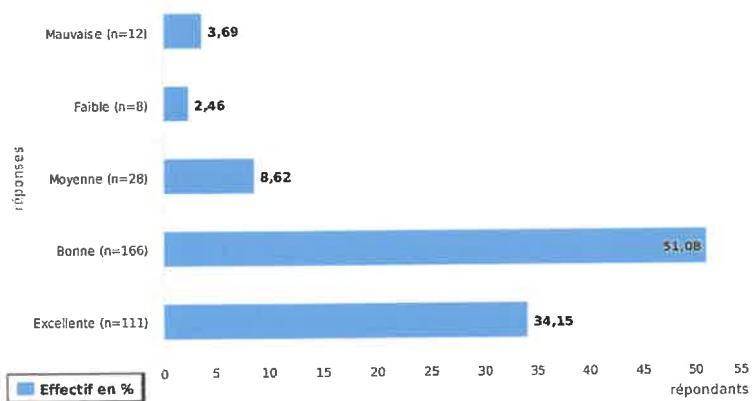
Total des réponses prises en compte (n=402)
 Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :
 Sans avis (n=7)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00028 : Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

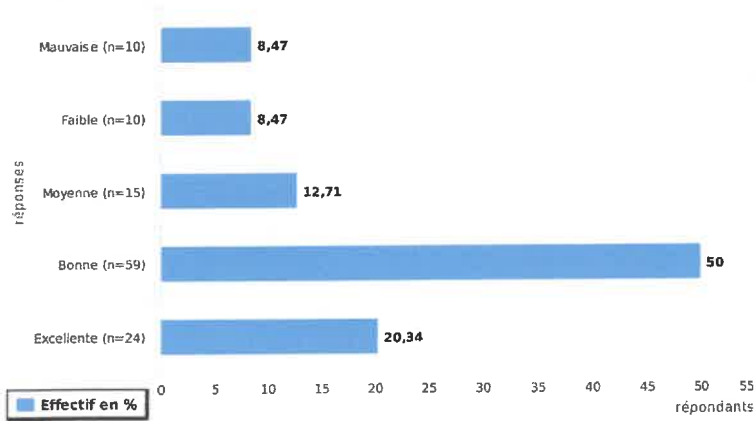
Total des réponses prises en compte (n=325)
 Total des réponses non prises en compte (n=84) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00030 : Que pensez-vous de la façon dont ces autres inconforts ont été pris en charge ?

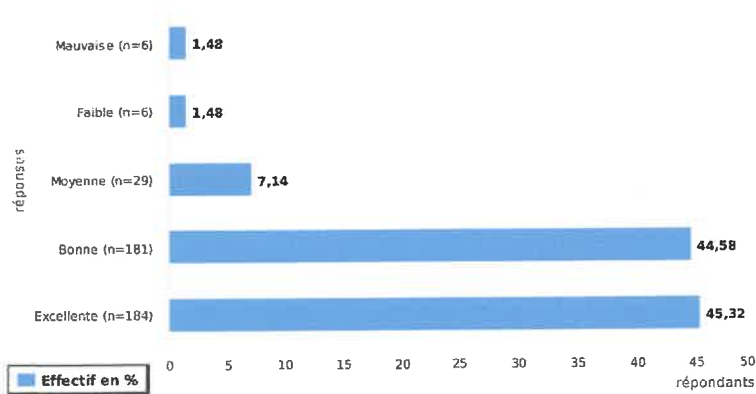
Total des réponses prises en compte (n=118)
 Total des réponses non prises en compte (n=291) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00076 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s ?

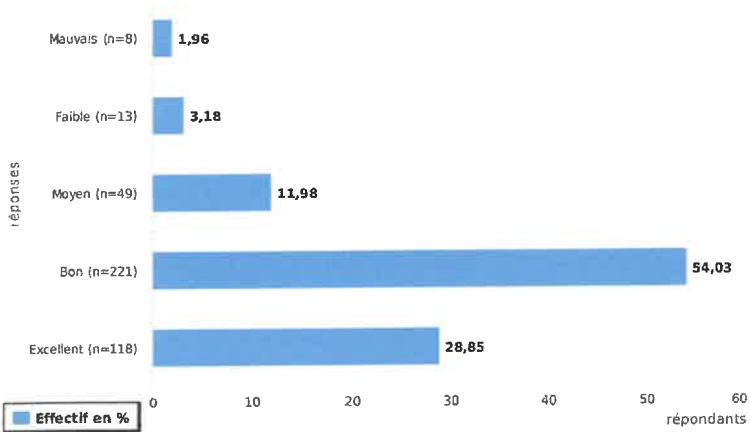
Total des réponses prises en compte (n=406)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



CHAMBRE

QC00033 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ? ☰

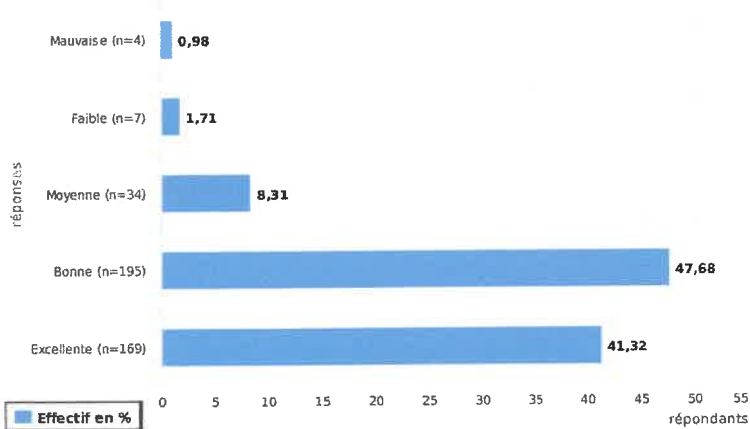
Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

QC00034 : Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ? ☰

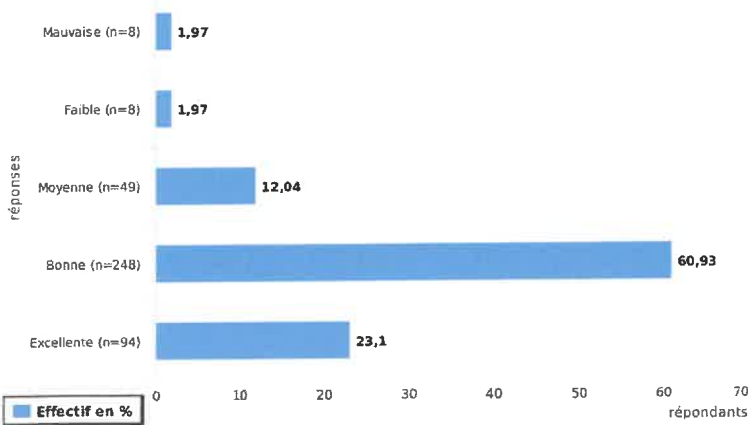
Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

QC00035 : Que pensez-vous de la température de votre chambre ? ☰

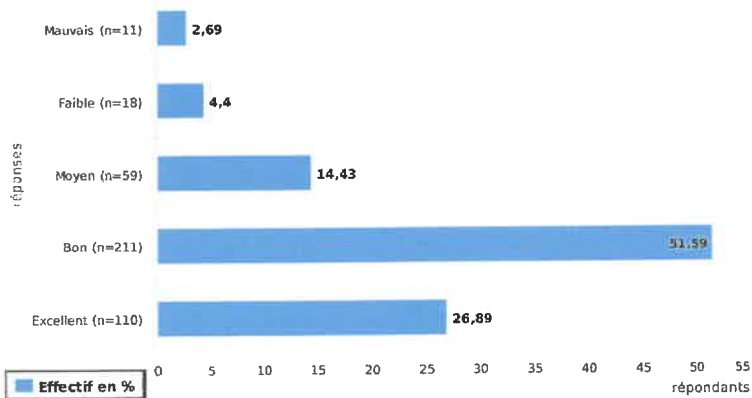
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



CHAMBRE

QC00036 : Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ? ☰

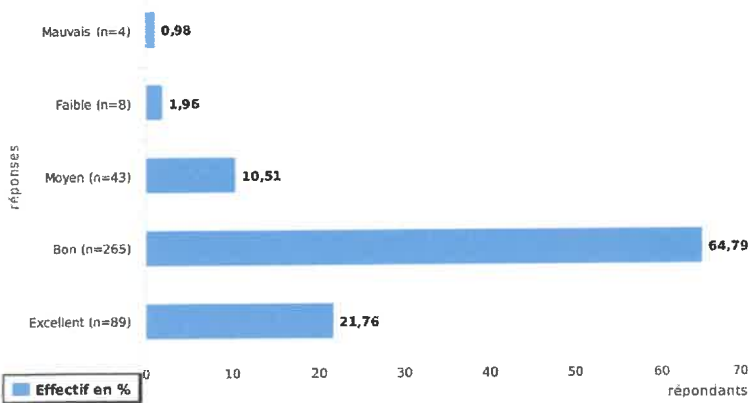
Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

QC00079 : Globalement, quelle est votre appréciation de votre chambre lors de votre prise en charge ?

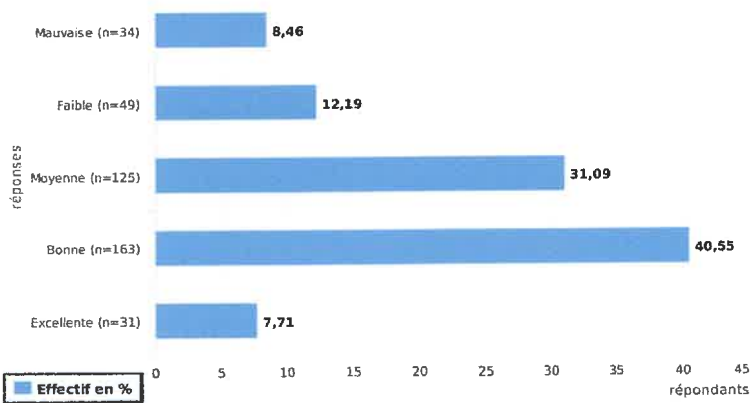
Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



REPAS

QC00039 : Que pensez-vous de la qualité des repas qui vous ont été servis ?

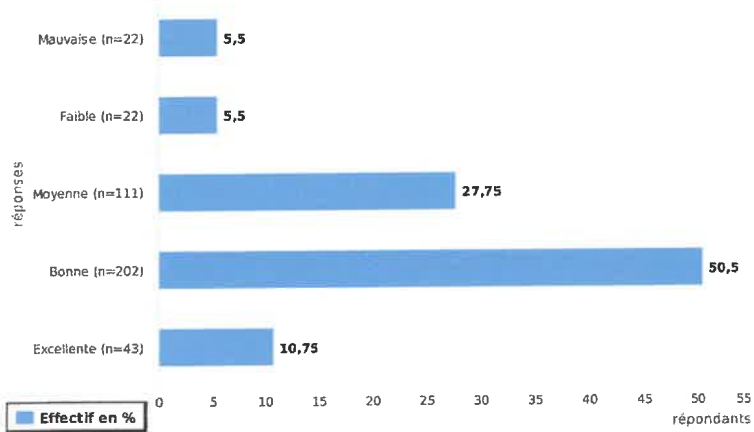
Total des réponses prises en compte (n=402)
 Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :
 Sans avis (n=2)



REPAS

QC00040 : Que pensez-vous de la variété des plats ? ☰

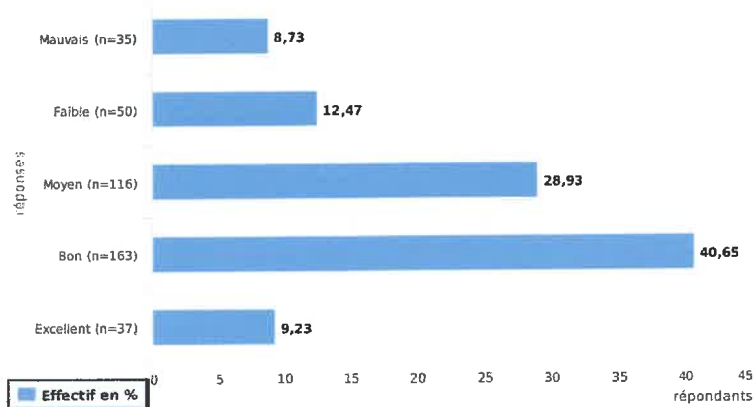
Total des réponses prises en compte (n=400)
 Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :
 Sans avis (n=4)



REPAS

QC00080 : Globalement, quelle est votre appréciation de vos repas lors de votre prise en charge ? ☰

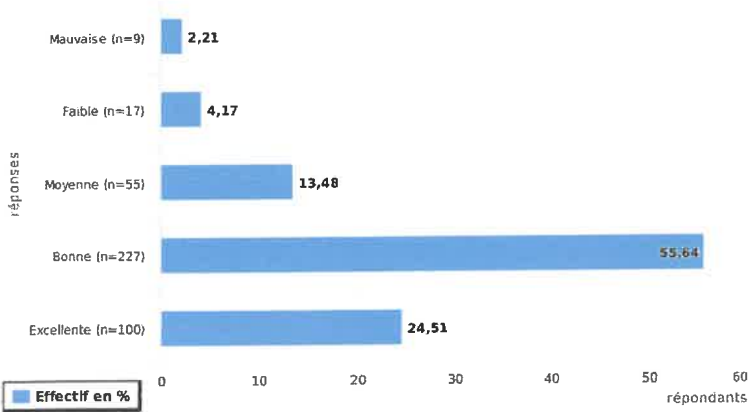
Total des réponses prises en compte (n=401)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=3)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00043 : Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (annonce de votre date de sortie, destination à la sortie...)?

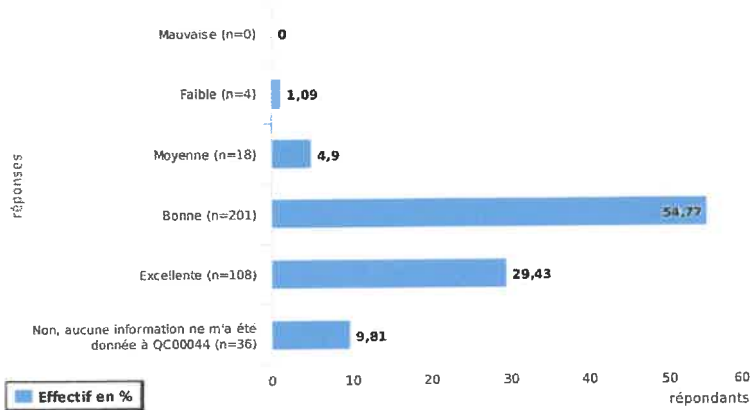
Total des réponses prises en compte (n=408)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00045 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?

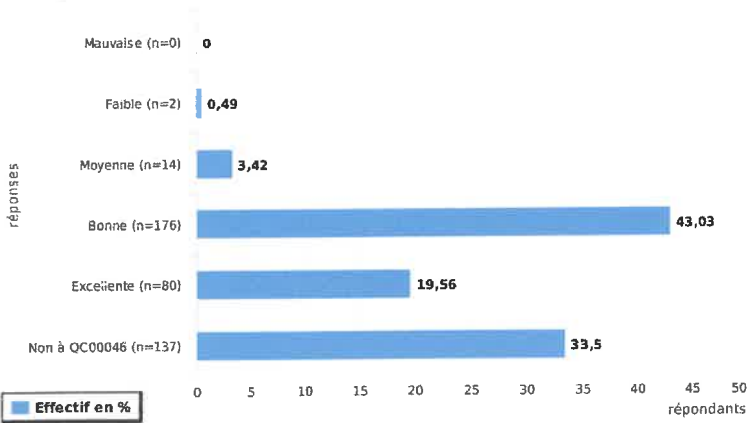
Total des réponses prises en compte (n=367)
 Total des réponses non prises en compte (n=42) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00047 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur la reprise de vos activités après votre sortie ?

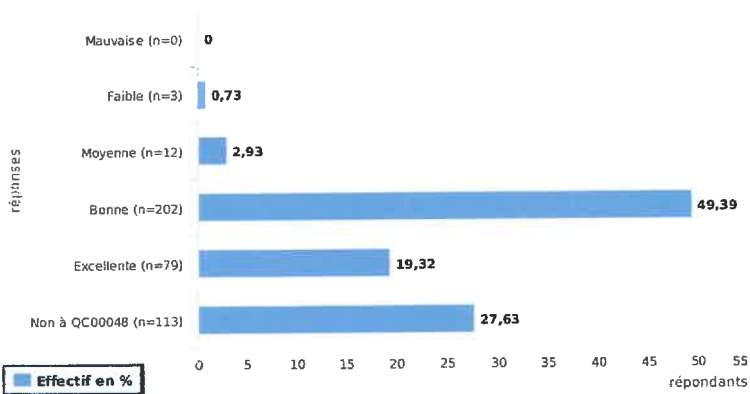
Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00049 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin ?

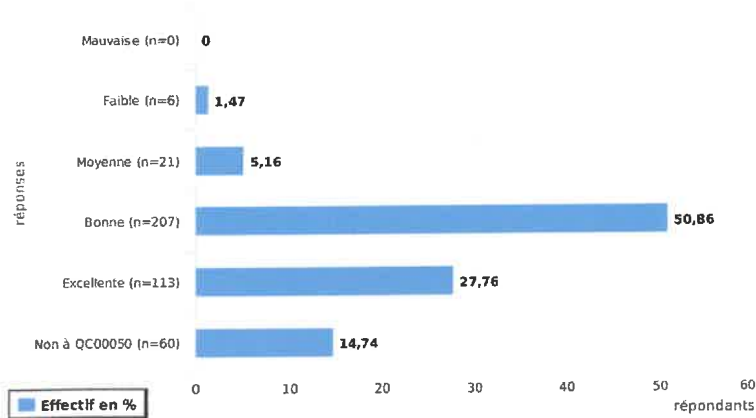
Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00051 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur votre suivi après votre sortie ?

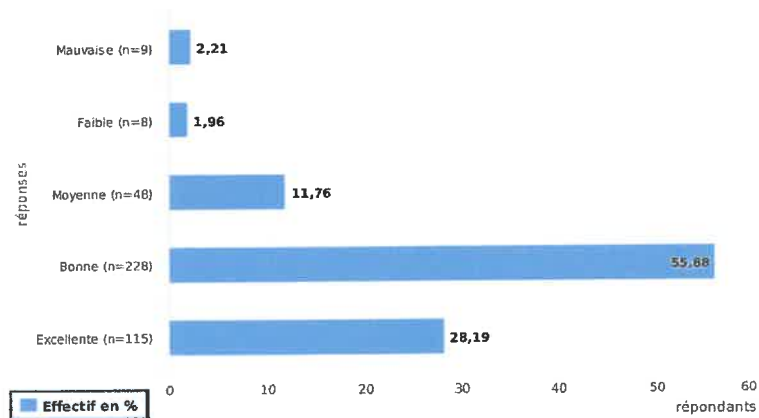
Total des réponses prises en compte (n=407)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00052 : Globalement, quelle est votre appréciation de l'organisation de votre sortie ?

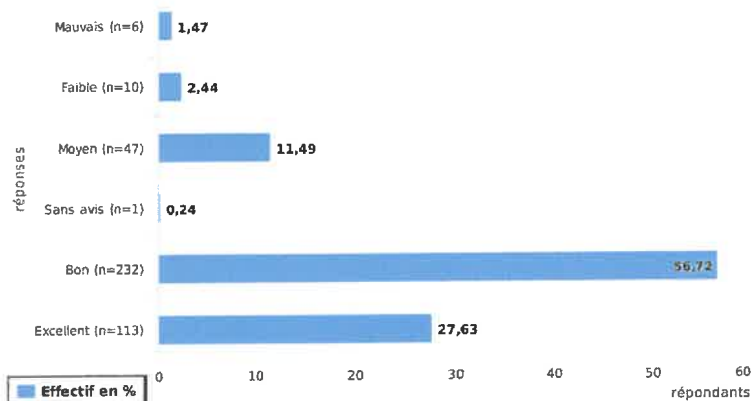
Total des réponses prises en compte (n=408)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



OPINION GENERALE

QC00053 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre séjour (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie) ?

Total des réponses prises en compte (n=409)
 Total des réponses non prises en compte (n=) dont :
 Sans avis (n=)



Description de la population

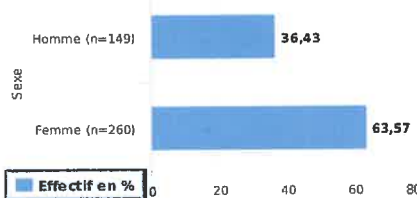
Profil des répondants

Nb total de répondants = 426
 Nb de questionnaires complets = 409
 Nb de questionnaires incomplets = 70
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)
 Nb de patients « Hors-champ » = 17
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)
 Nb total de patients désinscrits = 19

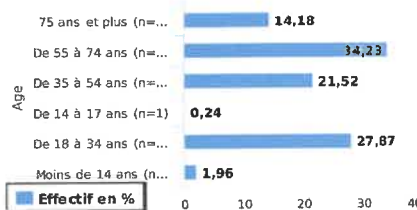
61.61 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois
 90.46 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 5.86 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 3.66 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

25.16 % des patients ont été orientés par un service d'urgence
 46.94 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)
 5.62 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)
 2.2 % des patients ont été orientés par un autre établissement
 19.07 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Sexe des patients



Age des patients



ANNEXE 2

e-Satis Chir-Ambu 2022 - Etablissement 240000489

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

< Période des résultats : 1 janvier 2022 / 31 décembre 2022

Date : 18/01/2023

Généralités

693 e-mails importés sur la plateforme
693 e-mails envoyés aux patients
211 réponses complètes

68.24 % de patients recommandent « certainement » votre établissement à ses amis ou proches (n=144)
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 75.35 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

96.19 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
99.52 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
51.69 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
95.19 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
85.36 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
99.49 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

57.34 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
55.92 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

60.18 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
97.15 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
97.15 % des patients ont pris un repas ou une collation

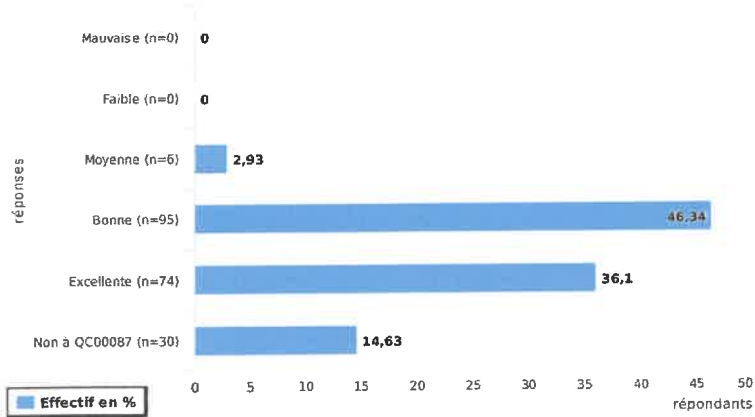
Organisation de la sortie et retour à domicile

80.09 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
89.52 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
60.86 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
86.72 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
80.69 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
0 % des patients ont été contactés par l'établissement par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur, notification d'une application mobile).
0 % des patients avaient refusé d'être contactés après leur sortie.
0 % des patients sont retournés dans l'hôpital ou la clinique entre 1 et 3 jours après leur sortie.

AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00088 : Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

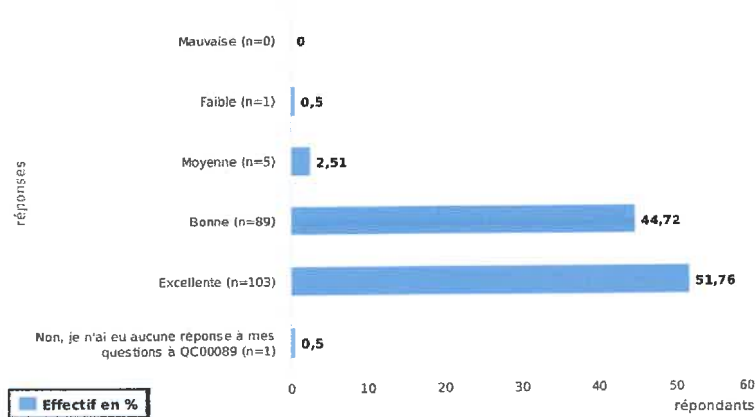
Total des réponses prises en compte (n=205)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00090 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des professionnels ?

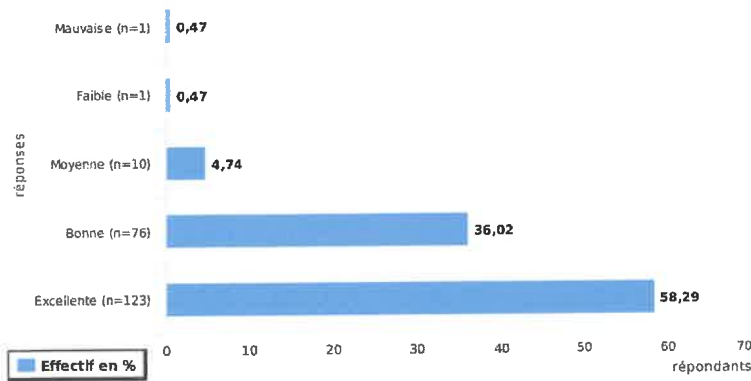
Total des réponses prises en compte (n=199)
 Total des réponses non prises en compte (n=12) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00091 : Que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance avant votre hospitalisation ?

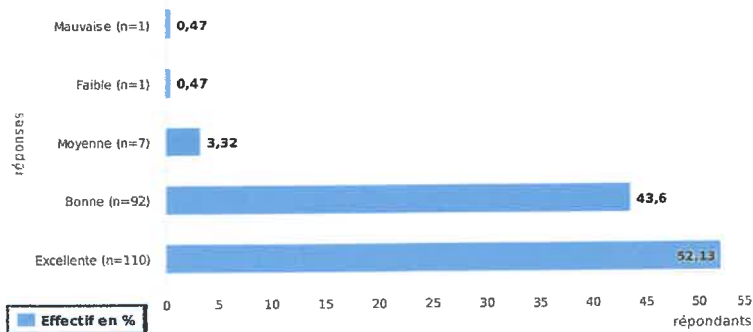
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00092 : Que pensez-vous de l'ensemble des informations que vous avez reçues de la part des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) avant votre hospitalisation (explications sur votre état de santé, votre opération, la préparation de votre hospitalisation, les complications possibles,...) ?

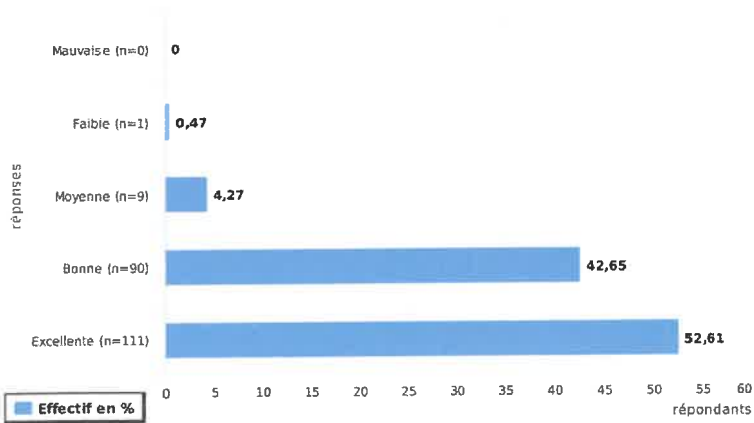
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00093 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge avant votre hospitalisation ?

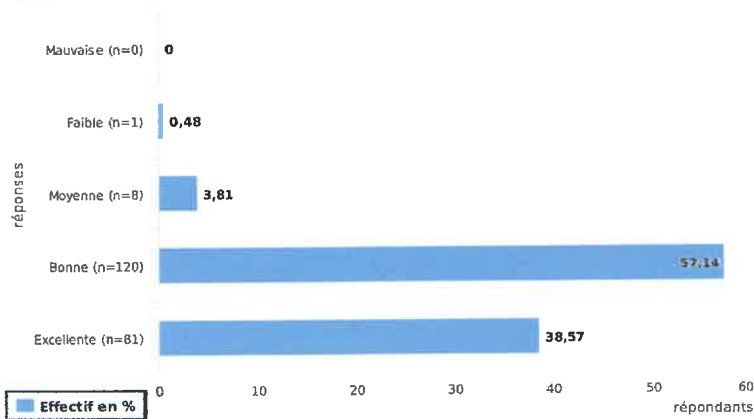
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00094 : Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?

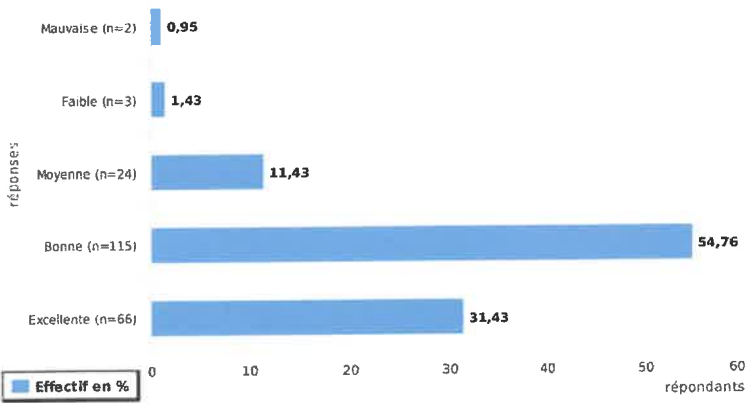
Total des réponses prises en compte (n=210)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00095 : Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a eu lieu votre opération / intervention (accès, signalétique) ?

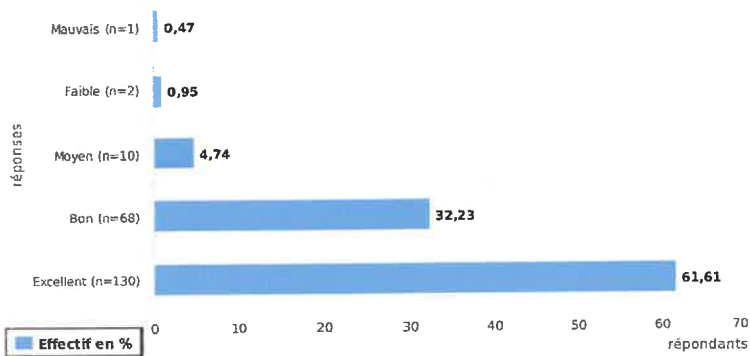
Total des réponses prises en compte (n=210)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00096 : Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?

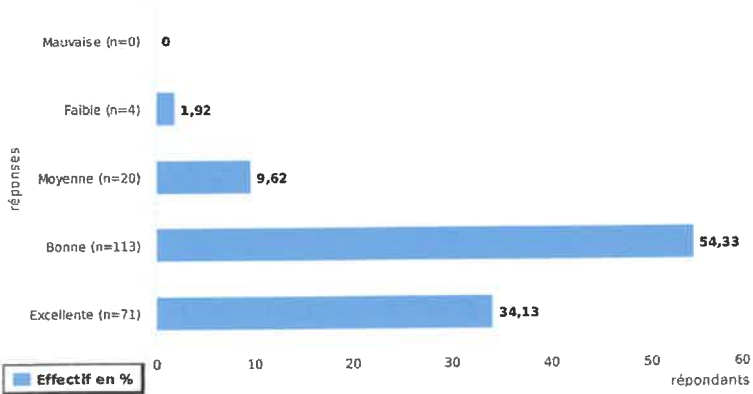
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00097 : Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...)?

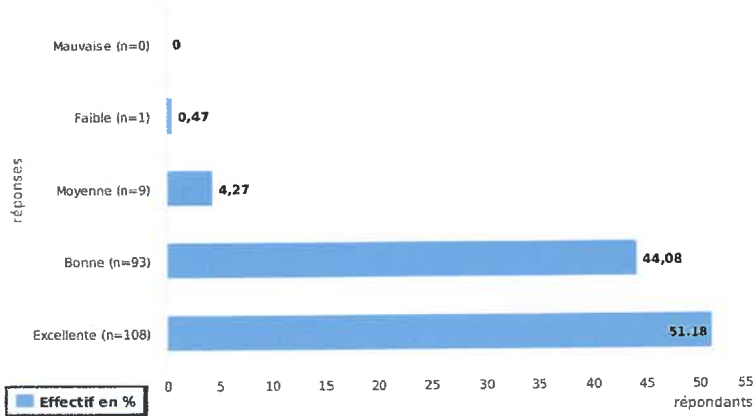
Total des réponses prises en compte (n=208)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00098 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil dans l'établissement le jour de votre opération / intervention?

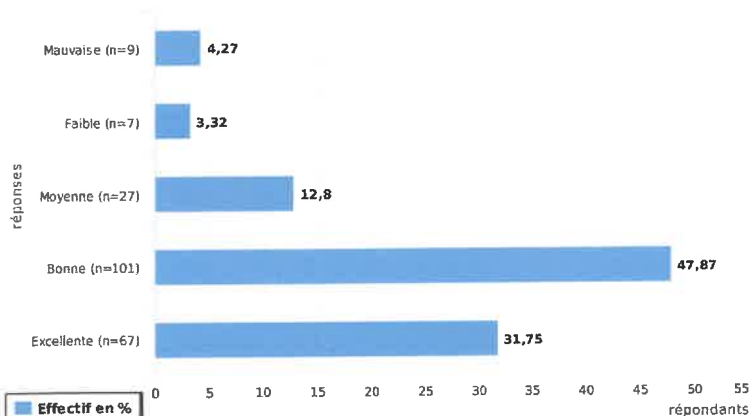
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00099 : Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?

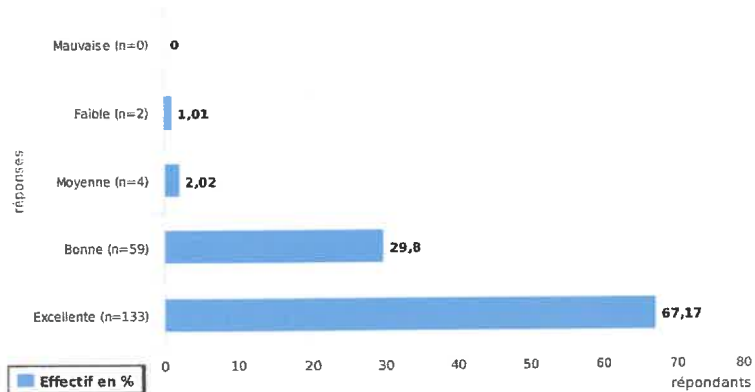
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00100 : Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

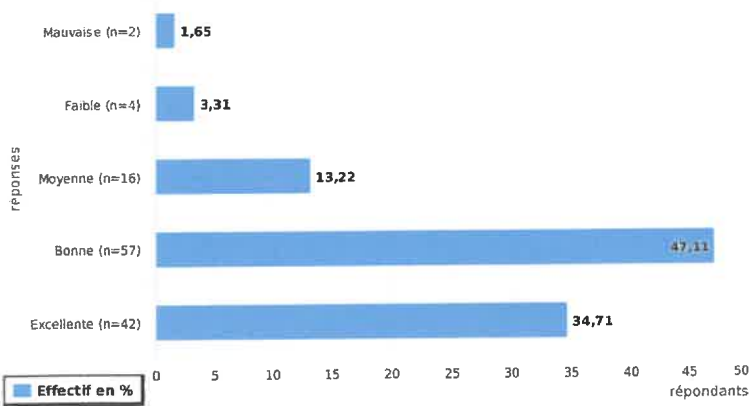
Total des réponses prises en compte (n=198)
 Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00028 : Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

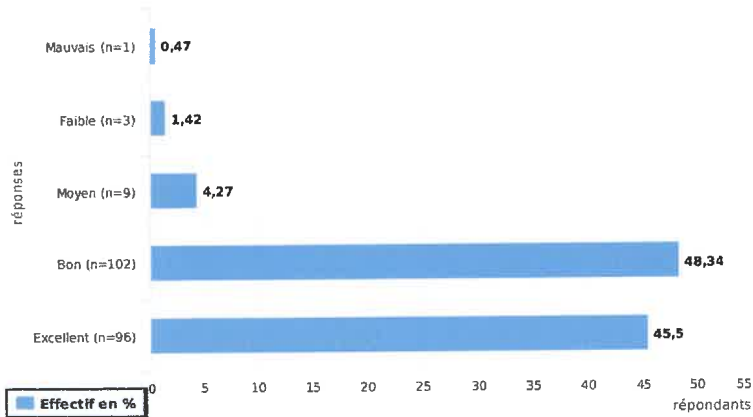
Total des réponses prises en compte (n=121)
 Total des réponses non prises en compte (n=90) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00023 : Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

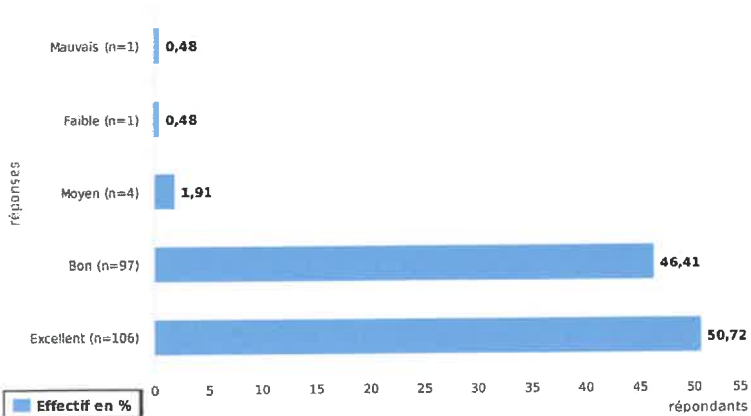
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

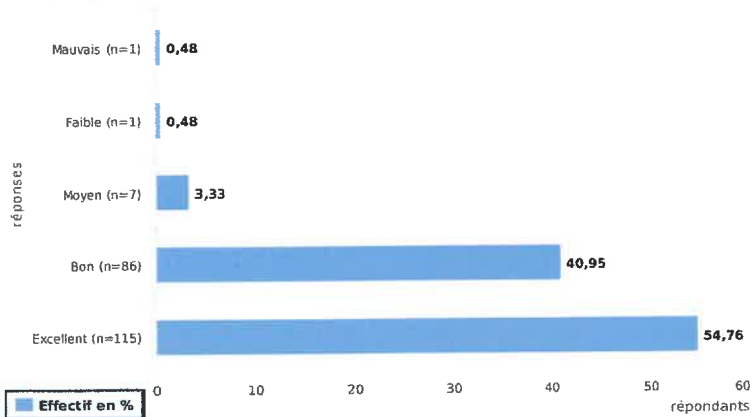
Total des réponses prises en compte (n=209)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00103 : Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?

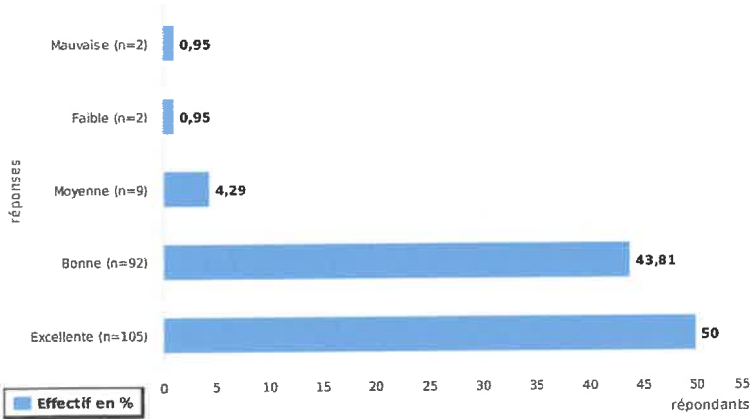
Total des réponses prises en compte (n=210)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00105 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ?

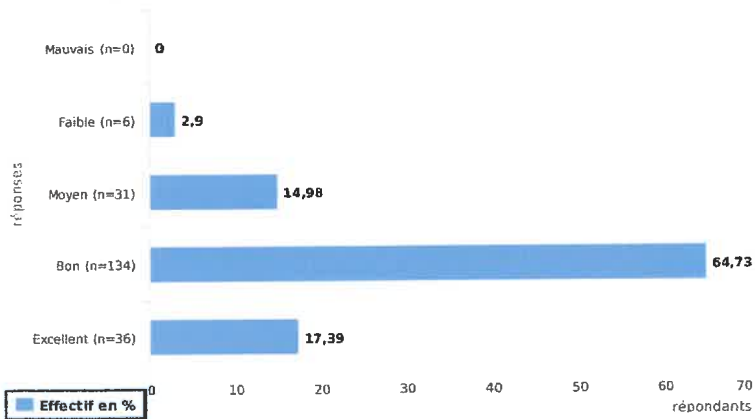
Total des réponses prises en compte (n=210)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00107 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?

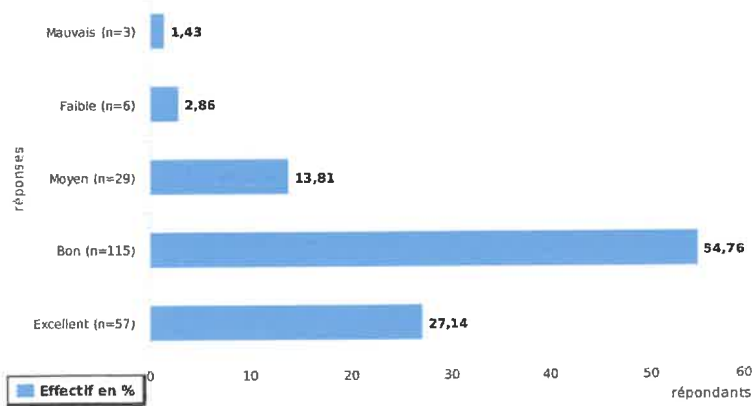
Total des réponses prises en compte (n=207)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00108 : Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?

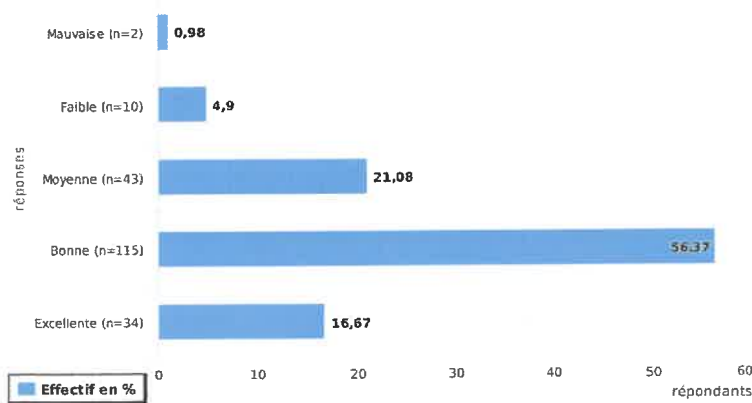
Total des réponses prises en compte (n=210)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00111 : Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?

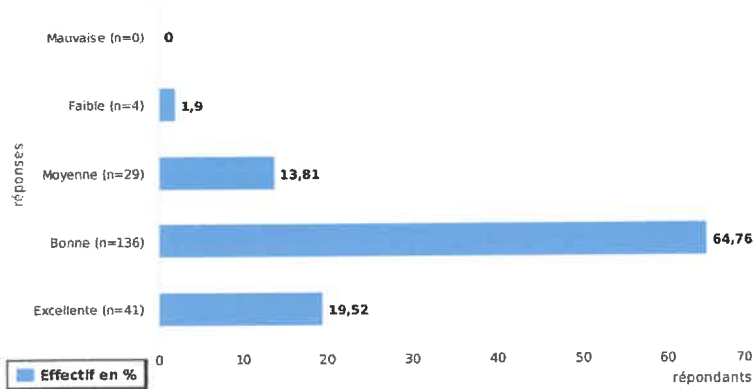
Total des réponses prises en compte (n=204)
 Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00112 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre chambre / box / espace commun et de vos repas / collations lors de votre prise en charge ?

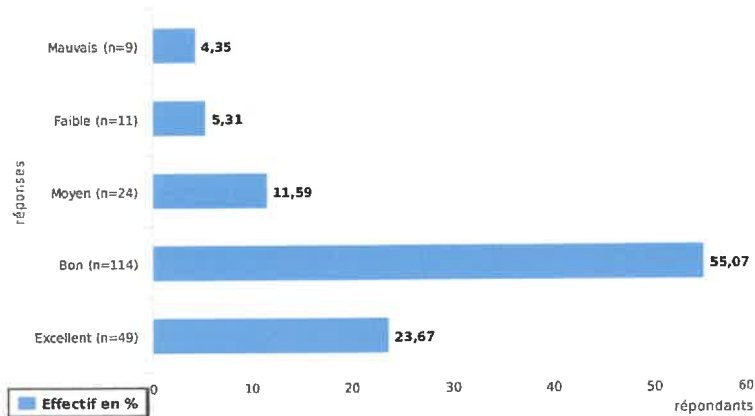
Total des réponses prises en compte (n=210)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00113 : Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?

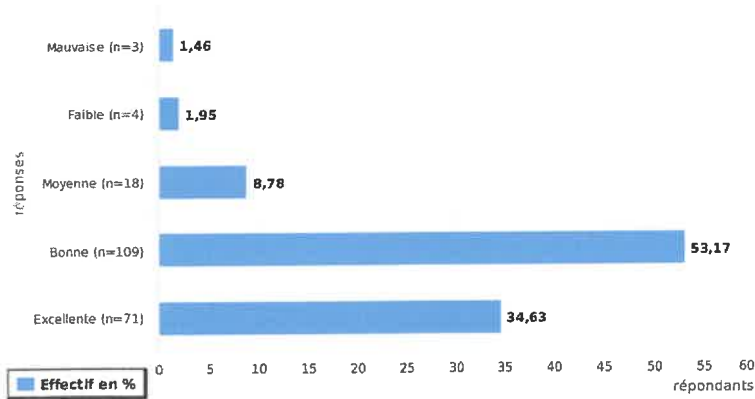
Total des réponses prises en compte (n=207)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00114 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les traitements après votre sortie (nouveaux médicaments - traitements / reprise de votre traitement habituel) ?

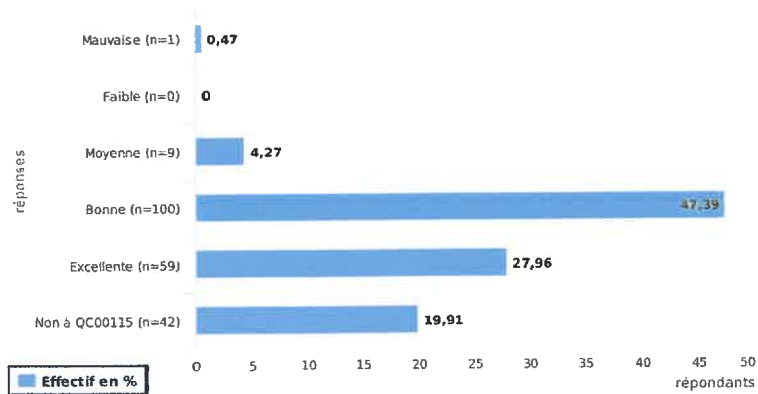
Total des réponses prises en compte (n=205)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=6)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00116 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ?

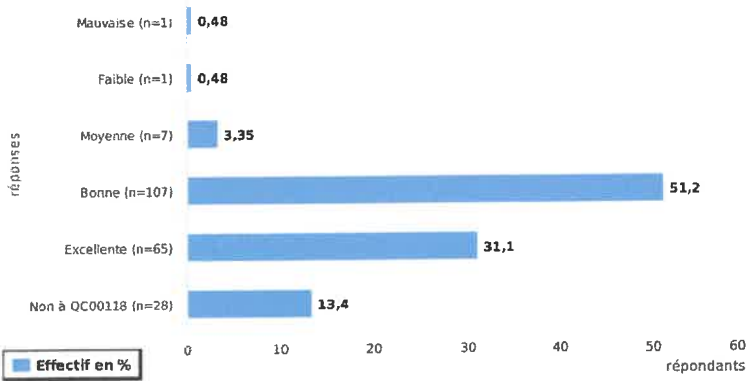
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00119 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...) ?

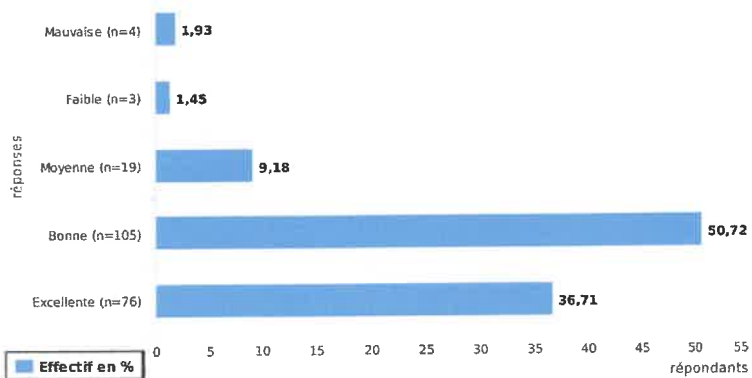
Total des réponses prises en compte (n=209)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00121 : A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

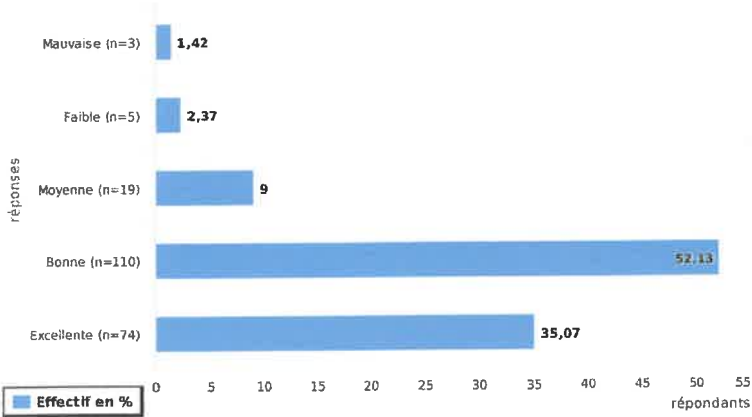
Total des réponses prises en compte (n=207)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00122 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

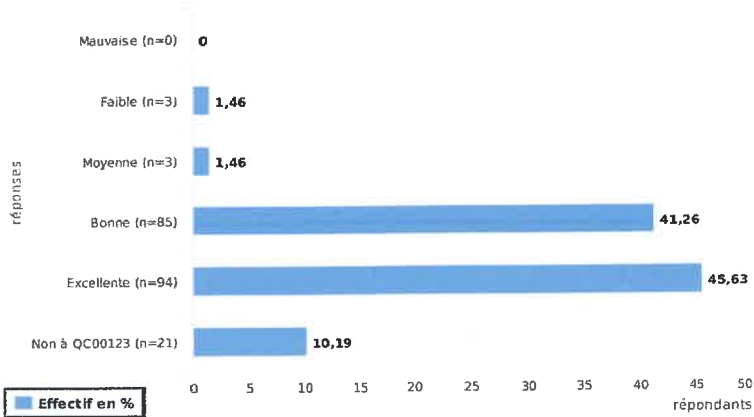
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00124 : Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?

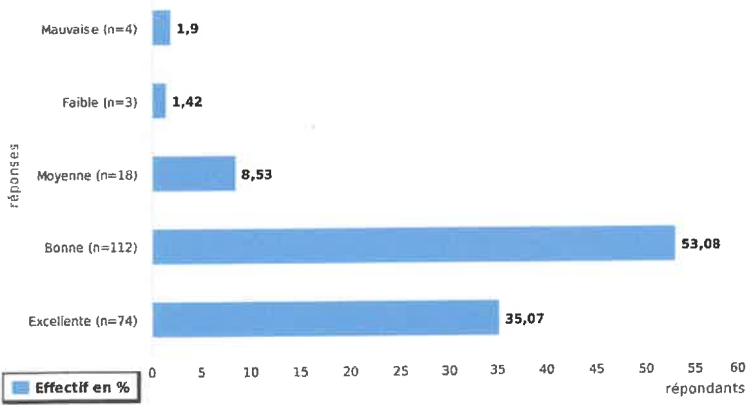
Total des réponses prises en compte (n=206)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00127 : Quelle est votre satisfaction après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

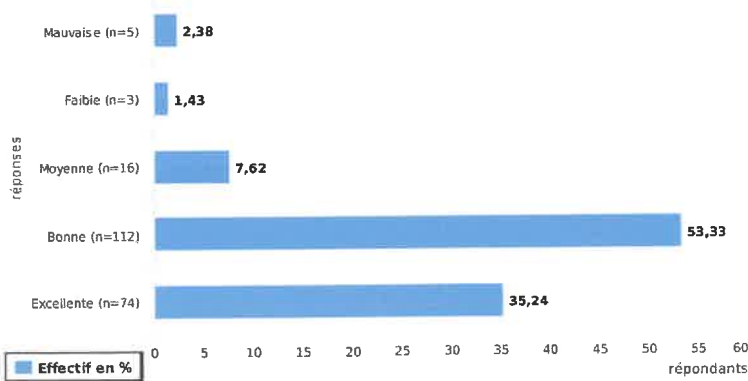
Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00128 : Globalement, quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

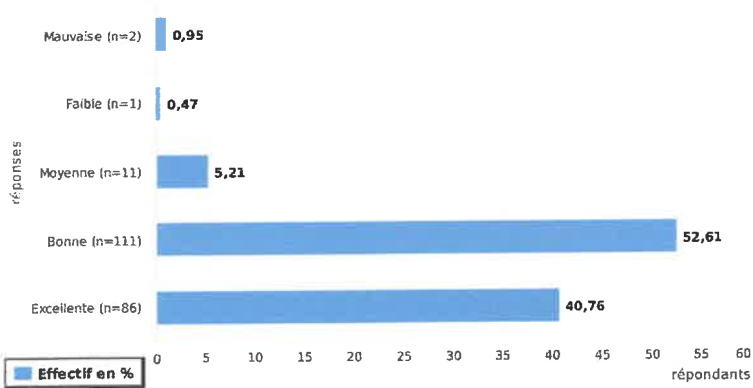
Total des réponses prises en compte (n=210)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



OPINION GENERALE

QC00129 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre prise en charge (pré-hospitalisation, accueil, prise en charge, chambre et repas/collation, sortie, retour à domicile) ?

Total des réponses prises en compte (n=211)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont
 Sans avis (n=0)



Description de la population

Profil des répondants

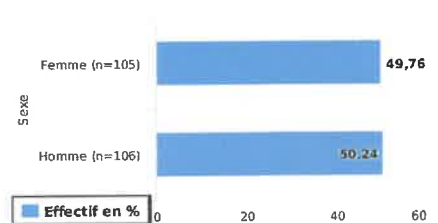
Nb total de répondants = 238
 Nb de questionnaires complets = 211
 Nb de questionnaires incomplets = 20
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 27
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été dans votre établissement pour une opération / intervention ou dont l'opération / intervention n'a pas été réalisée en ambulatoire)
 Nb total de patients désinscrits = 7

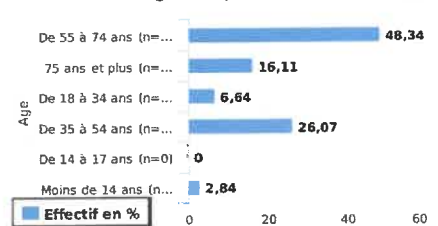
72.24 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 40.19 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

93.36 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 5.21 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.42 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Sexe des patients



Age des patients



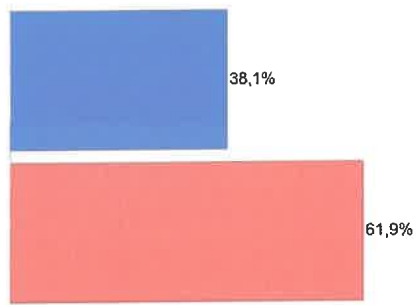
ANNEXE 3

QUESTIONNAIRE DE SORTIE CHP
1 / 5

2022
Nombre d'observations : 554

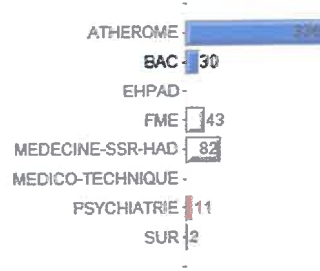
2. Hospitalisation

Taux de réponse : 92,8%



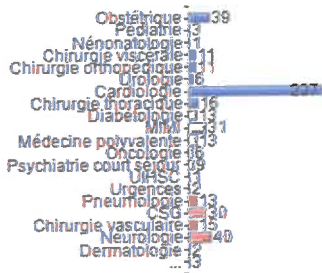
4. POLE

Taux de réponse : 91,0%



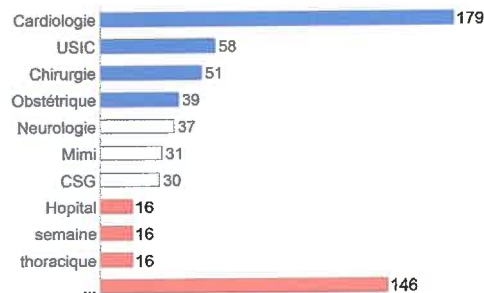
5. Service

Taux de réponse : 90,6%



6. Service d'hospitalisation

Taux de réponse : 90,6%

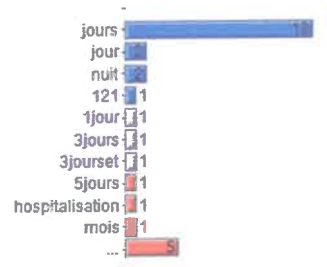


QUESTIONNAIRE DE SORTIE CHP
2 / 5

2022
Nombre d'observations : 554

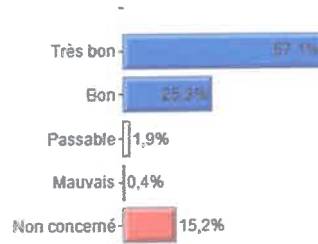
8. Quel a été votre durée de séjour (en jour) ?

Taux de réponse : 91,5%



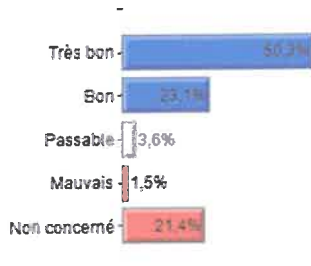
9. Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu au bureau des entrées était ...?

Taux de réponse : 92,6%



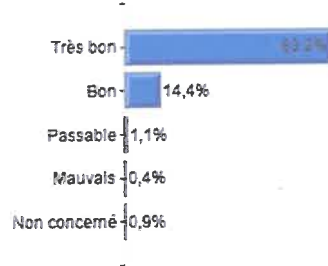
10. Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu aux service des urgences était ...?

Taux de réponse : 85,0%



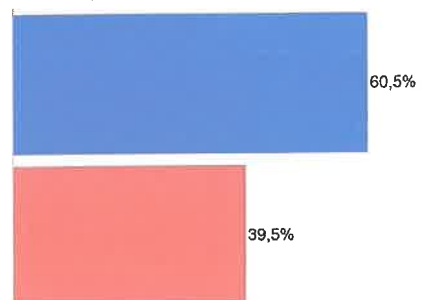
11. Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu dans le service de soin était ...?

Taux de réponse : 99,1%



12. Connaissez-vous le nom des médecins assurant votre prise en charge ?

Taux de réponse : 94,0%

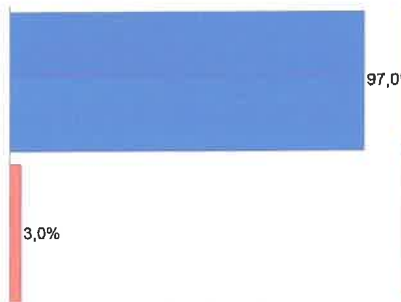


QUESTIONNAIRE DE SORTIE CHP
3 / 5

2022
Nombre d'observations : 554

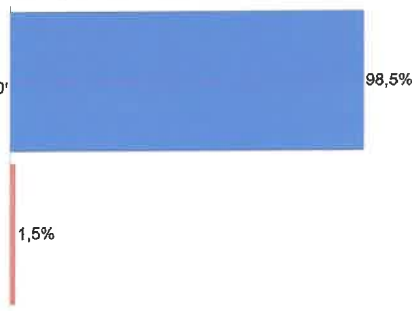
13. Les informations données par les médecins vous ont-elles semblé

Taux de réponse : 97,5%



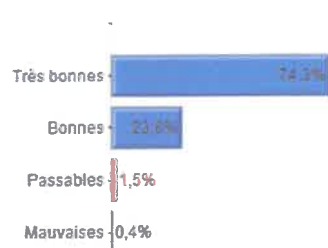
14. Les informations données par l'équipe soignante vous ont-elles semblé

Taux de réponse : 98,2%



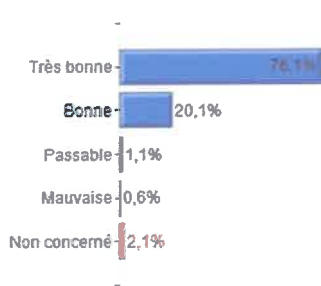
15. Les relations avec le personnel soignant ont été

Taux de réponse : 93,3%



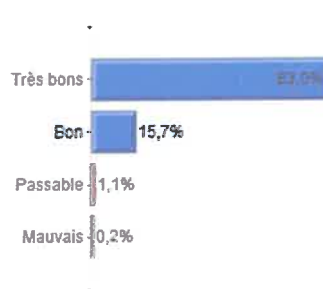
16. Si vous avez souffert d'inconforts (douleurs, nausées, mauvaises positions, vertiges, fatigue...), pensez-vous qu'ils ont été pris en compte de manière...

Taux de réponse : 96,0%



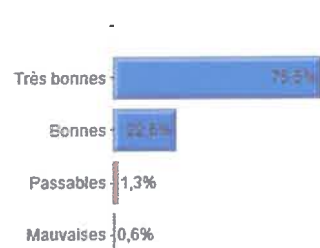
17. Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçu à l'hôpital étaient....

Taux de réponse : 97,7%



18. Les relations avec les médecins ont été

Taux de réponse : 95,7%

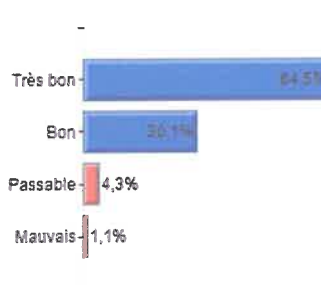


QUESTIONNAIRE DE SORTIE CHP
4 / 5

2022
Nombre d'observations : 554

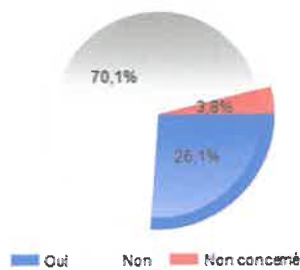
19. La chambre : que pensez-vous du confort de votre chambre d'hospitalisation ?

Taux de réponse : 97,1%



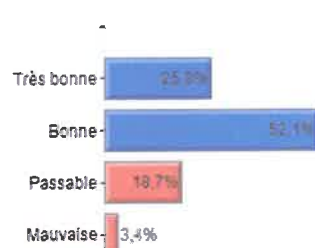
20. Les repas : vous a-t-on proposé un choix de menu ?

Taux de réponse : 95,3%



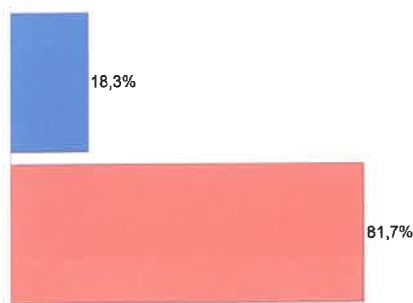
21. Que pensez-vous de la qualité des repas servis à l'hôpital ?

Taux de réponse : 96,6%



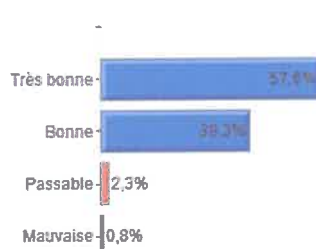
22. Le bruit : avez-vous été incommodé par le bruit ?

Taux de réponse : 95,7%



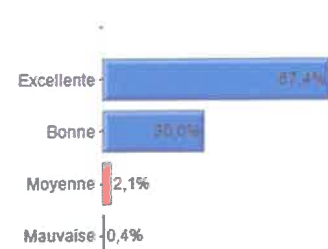
23. Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (par exemple, l'annonce de votre sortie, votre destination de sortie...)

Taux de réponse : 92,8%



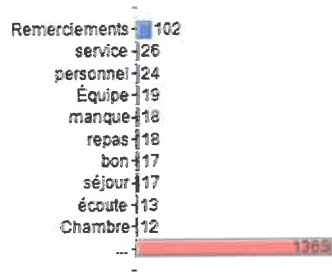
24. Au moment de quitter l'hôpital, votre impression est dans l'ensemble :

Taux de réponse : 92,6%



25. Vous avez des remarques à faire, des suggestions à formuler ? N'hésitez pas à les communiquer ci-dessous

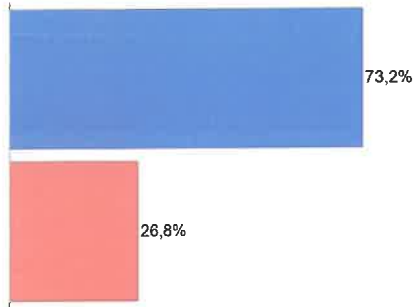
Taux de réponse : 44,2%



ANNEXE 4

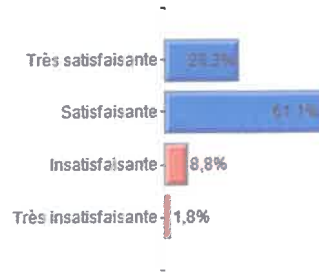
2. ETATCIVIL

Taux de réponse : 99,1%



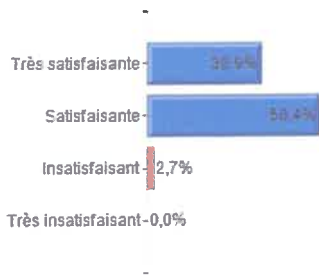
4. Avant d'intégrer ce programme, l'information vous a semblé :

Taux de réponse : 100,0%



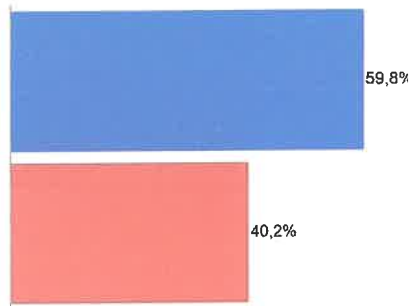
5. Délai d'attente

Taux de réponse : 100,0%



6. La plaquette de l'HDJ Cardiologie vous a t'elle été remise? 7. Signalétique et orientation dans l'établissement

Taux de réponse : 85,8%

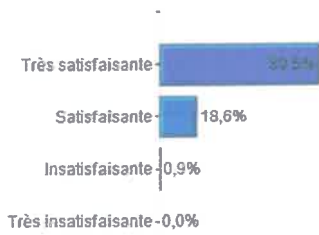


Taux de réponse : 99,1%



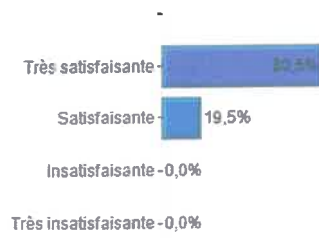
8. Qualité de l'accueil dans le service

Taux de réponse : 100,0%



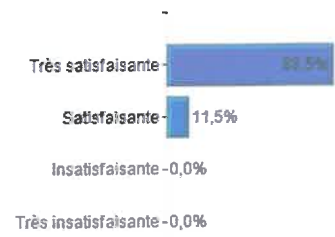
9. Prise en charge dans le service : organisation et programme de la journée

Taux de réponse : 100,0%



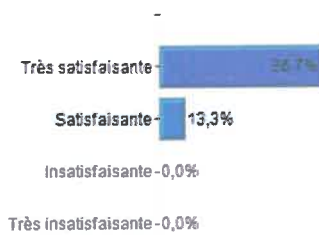
10. Qualité de l'intervention de l'équipe soignante

Taux de réponse : 100,0%



11. Disponibilité de l'équipe soignante

Taux de réponse : 100,0%



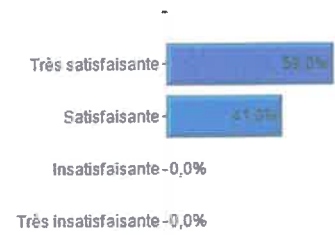
12. Disponibilité du médecin

Taux de réponse : 100,0%



13. Prise en charge de la douleur

Taux de réponse : 92,9%



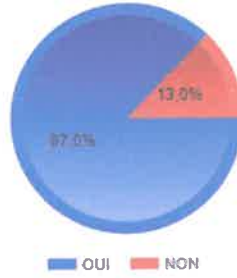
14. Dans l'ensemble, diriez-vous que le contenu du programme que vous avez suivi à l'hôpital de jour était ?

Taux de réponse : 98,2%



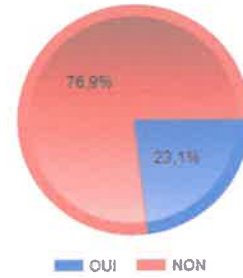
15. Avez-vous trouvé les réponses aux questions que vous vous posiez au cours des ateliers proposés ?

Taux de réponse : 95,6%



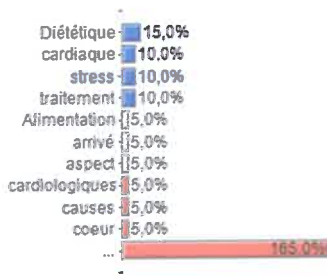
16. Auriez-vous souhaité approfondir certains thèmes ?

Taux de réponse : 92,0%



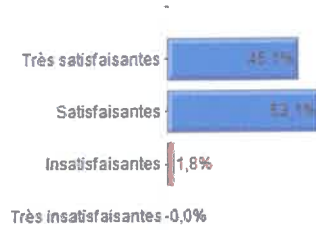
17. Si oui, merci de bien vouloir communiquer :

Taux de réponse : 17,7%



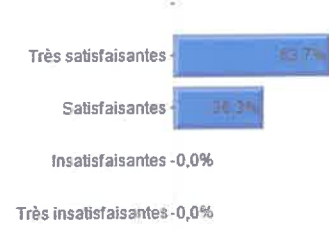
18. Informations délivrées par le médecin

Taux de réponse : 100,0%



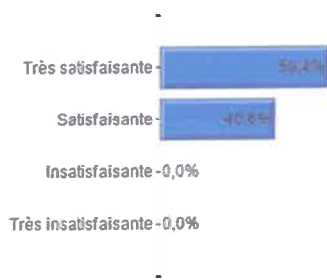
19. Informations données par l'équipe soignante

Taux de réponse : 100,0%



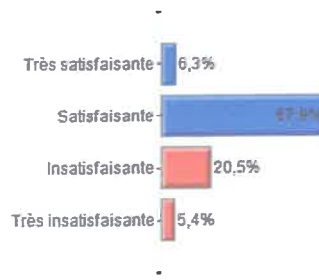
20. Organisation de votre sortie

Taux de réponse : 93,8%



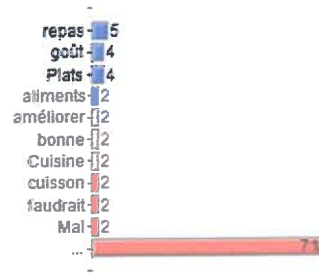
21. Qualité des repas

Taux de réponse : 99,1%



22. Si insatisfait, précisez la raison

Taux de réponse : 20,4%



23. Equipement et confort des locaux

Taux de réponse : 100,0%



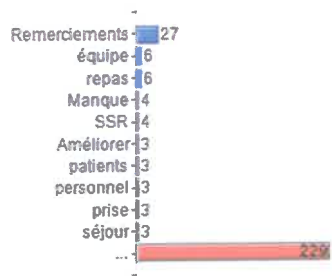
24. Propreté des locaux

Taux de réponse : 99,1%



26. Vos remarques et suggestions

Taux de réponse : 53,1%



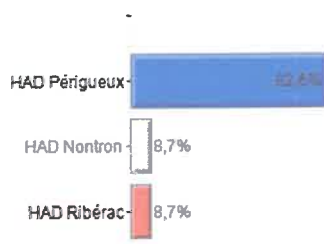
ANNEXE 5

Questionnaire de satisfaction Médecins traitants HAD [Année] >= "01/2022" Et [Année] <= "01/2023"
1 / 3

Nombre d'observations :23

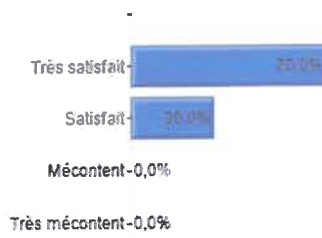
1. HAD

Taux de réponse : 100,0%



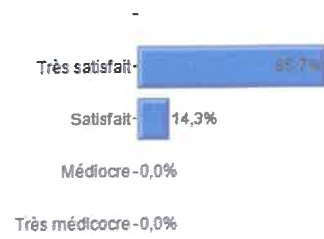
3. Avant l'entrée en HAD Concernant l'information reçue sur le fonctionnement de l'HAD avant l'admission du patient, êtes-vous

Taux de réponse : 87,0%



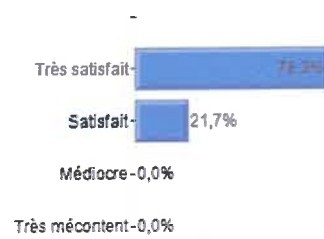
4. coordinationdesdifférentsintervenants

Taux de réponse : 91,3%



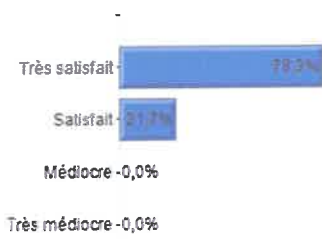
5. Communicationequipepediciale

Taux de réponse : 100,0%



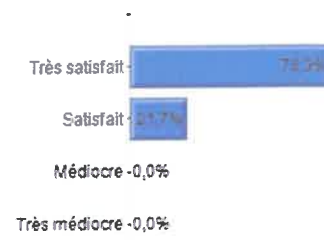
6. Communicationequipeparamed

Taux de réponse : 100,0%



7. Comptedelavis

Taux de réponse : 100,0%

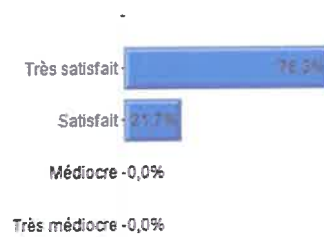


Questionnaire de satisfaction Médecins traitants HAD [Année] >= "01/2022" Et [Année] <= "01/2023"
2 / 3

Nombre d'observations :23

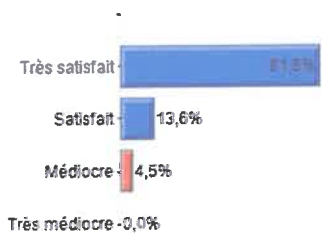
8. SollicitationsHAD

Taux de réponse : 100,0%



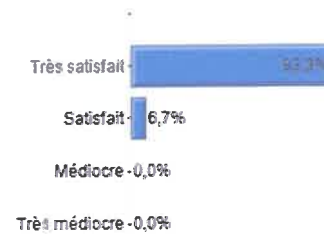
9. Contenu dossierpatient

Taux de réponse : 95,7%



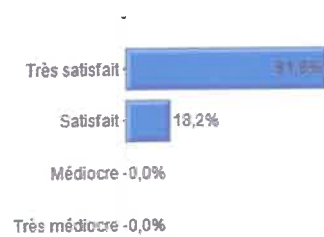
10. Priseenchargepatientnuit

Taux de réponse : 65,2%



11. Priseenchedouleur

Taux de réponse : 95,7%



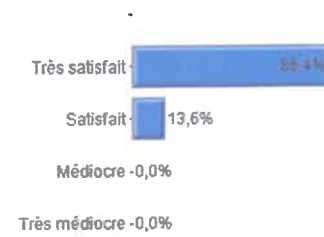
12. Moyentechniqueetmateriais

Taux de réponse : 100,0%



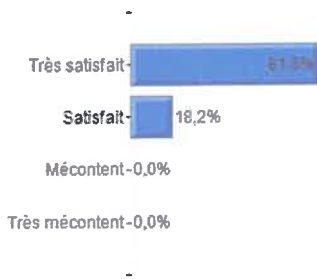
13. DisponibilitéequipeserviceHAD

Taux de réponse : 95,7%



14. Concernant l'information reçue sur les modalités de fin d'hospitalisation à domicile, êtes-vous ?

Taux de réponse : 95,7%



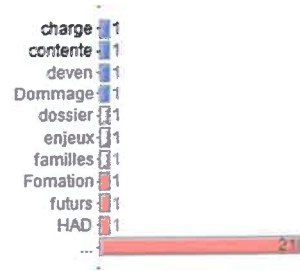
15. Quelles sont, d'après-vous les qualités de notre prise en charge ?

Taux de réponse : 52,2%



16. Quels sont les points à améliorer de notre prise en charge ?

Taux de réponse : 28,1%

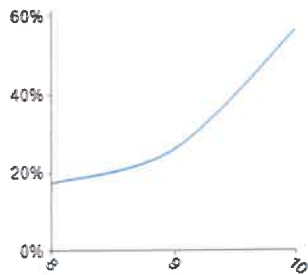


17. Sur une échelle de 1 à 10

Taux de réponse : 100,0%

Moyenne = 9,39 Médiane = 10,00 Ecart-type = 0,78

Min = 8 Max = 10



QUESTIONNAIRE SATISFACTION HAD

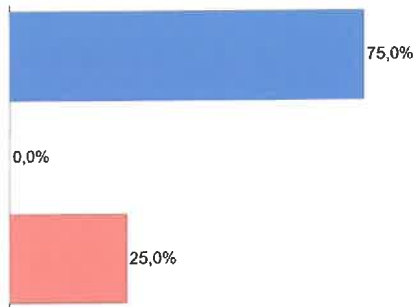
1 / 3

Date >= "01/01/2021"

Nombre d'observations :5

1. HAD

Taux de réponse : 80,0%



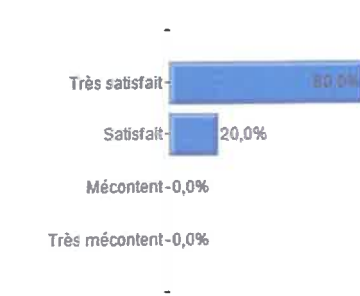
3. Concernant l'information reçue sur l'HAD lors de la visite de pré admission, êtes-vous :

Taux de réponse : 100,0%



4. L'organisation mise en place s'est elle adaptée à votre rythme de vie ?

Taux de réponse : 100,0%



5. Concernant la coordination des différents intervenants, êtes-vous :

Taux de réponse : 100,0%



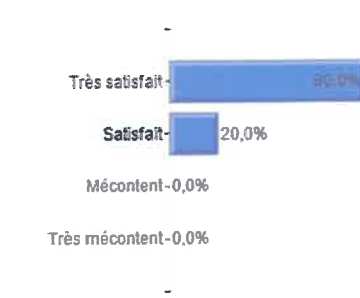
6. Comment appréciez-vous l'information reçue sur votre état de santé au cours de votre séjour ?

Taux de réponse : 100,0%



7. La douleur a-t-elle été prise en charge de manière ?

Taux de réponse : 100,0%



QUESTIONNAIRE SATISFACTION HAD

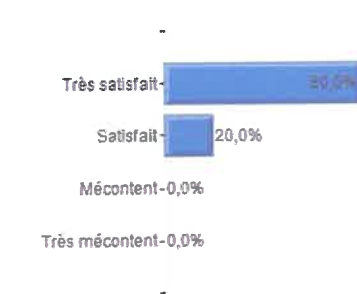
2 / 3

Date >= "01/01/2021"

Nombre d'observations :5

8. Avez-vous été informé des changements d'organisation ou de prestation dans les délais ?

Taux de réponse : 100,0%



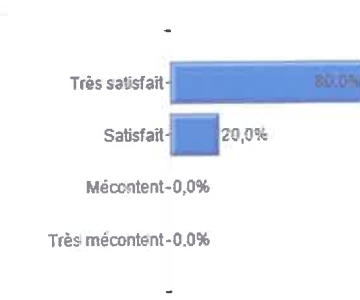
9. La permanence médicale (astreinte téléphonique sur appels des professionnels) et infirmière (astreintes opérationnelles) a répondu à vos besoins

Taux de réponse : 100,0%



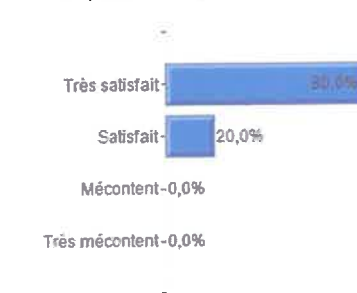
10. La confidentialité sur votre état de santé a été respectée :

Taux de réponse : 100,0%



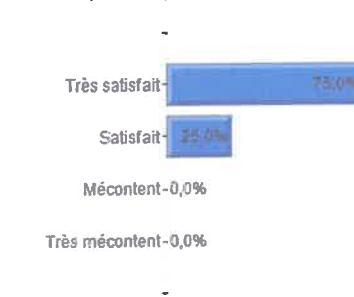
11. Que pensez-vous du délai d'installation du matériel ?

Taux de réponse : 100,0%



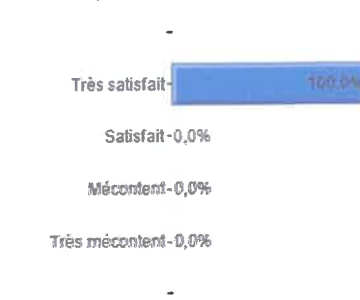
12. Que pensez-vous des informations données sur l'utilisation du matériel

Taux de réponse : 80,0%



13. Que pensez-vous du délai de prise en charge en cas de dysfonctionnement du matériel ?

Taux de réponse : 80,0%

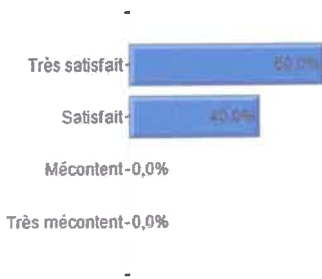


QUESTIONNAIRE SATISFACTION HAD
3 / 3

Date >= "01/01/2021"
Nombre d'observations :5

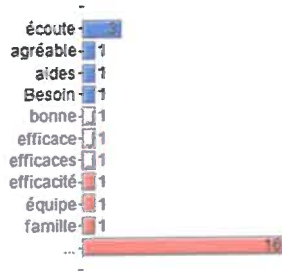
14. Concernant l'information reçue sur les modalités de fin d'hospitalisation à domicile, êtes-vous ?

Taux de réponse : 100,0%



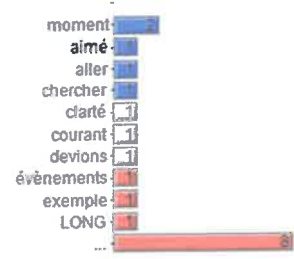
15. Quelles sont, d'après-vous, les qualités de notre prise en charge ?

Taux de réponse : 80,0%



16. Quels sont les points à améliorer de notre prise en charge ?

Taux de réponse : 20,0%



ANNEXE 6

Généralités

Principes de la gestion des risques associés aux soins* :

- Identifier les situations à risque par la combinaison d'approches *a priori* et *a posteriori*
- Analyser les situations à risques (identification et hiérarchisation des risques, définition d'actions d'amélioration, communication, évaluation et ajustement du plan d'actions)

But de la gestion des risques associés aux soins* :

Assurer la sécurité des patients, et en particulier diminuer le risque de survenue d'événements indésirables associés aux soins (EIAS).

*Référence bibliographique : Mettre en œuvre la gestion des risques associés aux soins en établissement de santé- Des concepts à la pratique. Guide HAS. Mars 2012. https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2012-04/guide_gdr_pages1a64.pdf (consulté le 12/02/2021)

Contexte & Eléments marquants

- **Décembre 2022**: arrêt de l'intérim de la fonction de Coordonnateur de la Gestion des Risques associés aux Soins assurée à 50% par le Dr Monseau suite au départ du précédent CGRAS en mars 2021. A ce jour, la fonction est inoccupée.

Chiffres clés 2022

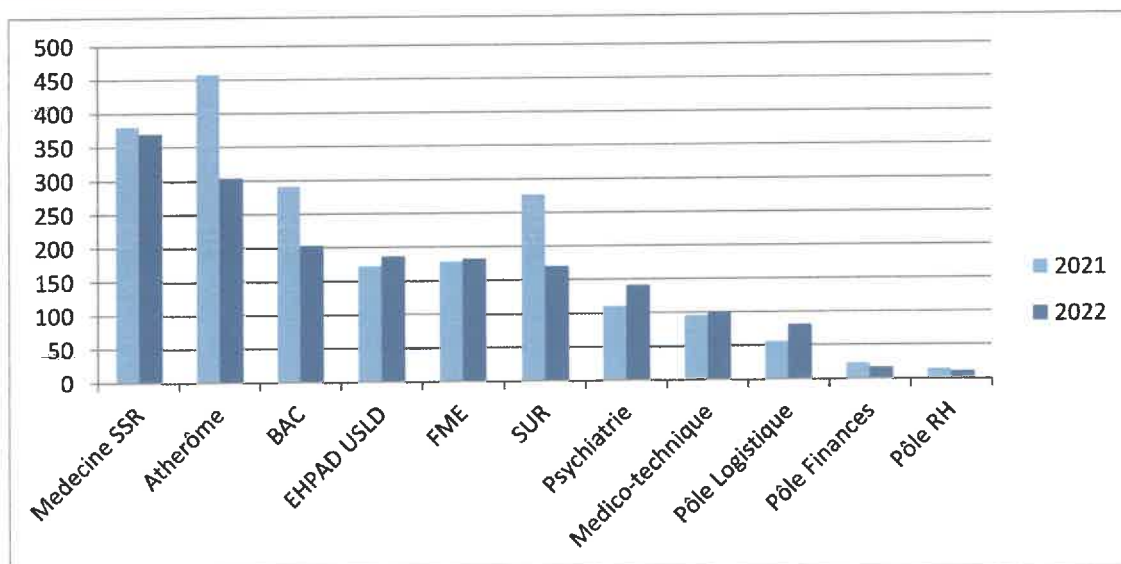
Au total, **2061** événements indésirables (EI) ont été déclarés dans le logiciel de signalement institutionnel

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de FEI déclarées	2243	2014	1879	2061	1761
Tendance	-	↘ (-10,2 %)	↘ (-6,7 %)	↗ (+9.7 %)	↘ (-14.6%)
Dont EI liés aux Soins *	-	-	710 (38 %)	844 (41 %)	714 (41%)
Tendance	-	-	-	↗	=

* Les EI comptabilisés dans la catégorie « EI liés aux soins » sont ceux qualifiés dans les catégories suivantes : Parcours patient, Risque infectieux, Examens complémentaires, Prise en charge médicamenteuse, Vigilances, Biomédical, Prise en charge en salle de naissance, Prise en charge au bloc opératoire, Dispositif médical, Gestion d'une urgence vitale, Stérilisation, Attente excessive de la personne prise en charge, Risques liés aux soins, Endoscopie, Prise en charge d'un AVC.

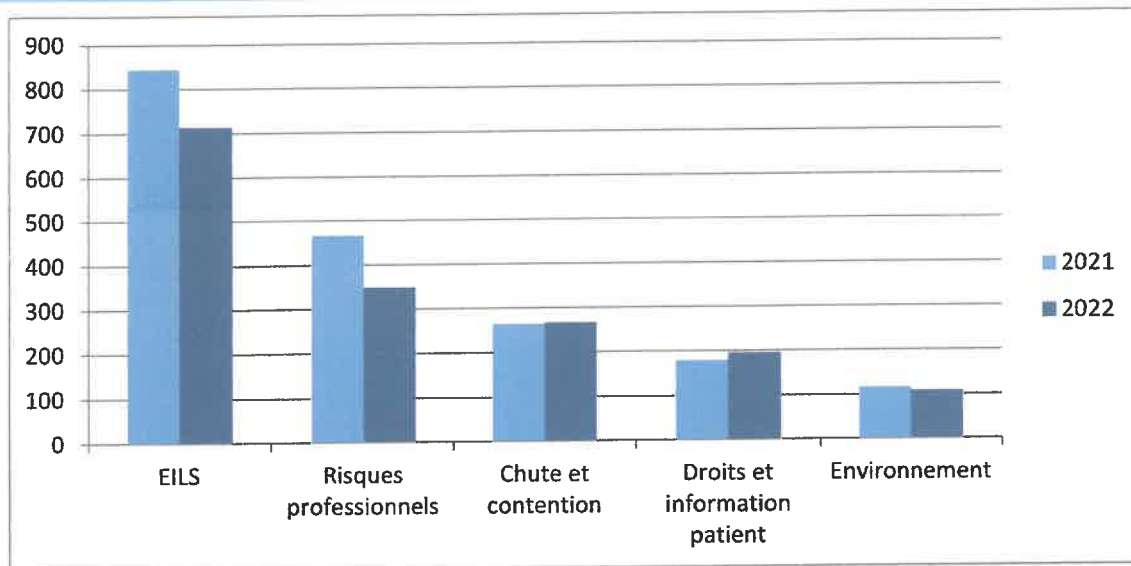
⇒ Baisse notable du volume annuel de FEI déclarées. Volume le plus bas de ces 5 dernières années. La proportion d'EIAS parmi le nombre total de FEI reste en revanche parfaitement identique à l'année précédente.

➤ Répartition des déclarations par pôle



Une baisse notable du nombre de déclarations est constatée pour les pôles Athérome, BAC et SUR. Le volume reste en revanche équivalent pour les autres pôles.

➤ Les 5 catégories d'événements indésirables les plus fréquentes



Les événements indésirables liés aux soins représentent 41 % des signalements réalisés en 2022. Il s'agit toujours de la catégorie de FEI la plus déclarée par les professionnels. Ces EI sont exploités dans le cadre de la gestion des risques associés aux soins et peuvent faire l'objet d'analyse approfondie des causes.

La baisse globale de volume de déclaration se constate pour les catégories « EILS » et « Risques professionnels ». En revanche, le nombre de déclarations pour les 3 autres catégories est stable.

➤ Exploitation des événements indésirables liés aux soins

Cellules de suivi des FEI par pôle /par secteur

Depuis 2020, il est proposé aux pôles (et désormais aux secteurs) de faire évoluer les modalités d'organisation des cellules de suivi des FEI, en approchant les modes de fonctionnement de ceux d'un CREX. L'objectif est également de recentrer les échanges autour des événements indésirables liés aux soins.

→ La réunion se déroule selon l'ordre du jour suivant :



- Présentation des statistiques des déclarations réalisées par les professionnels du pôle depuis la dernière rencontre et des 3 principales catégories signalées ;
- Revue des EI liés aux soins, discussions et choix d'un EI à analyser pour présentation lors de la réunion suivante ;
- Retour d'expérience sur un EI analysé ;
- Suivi des plans d'actions issus des analyses d'EI.

La fréquence des cellules de suivi des EI /CREX varie d'un pôle et d'un secteur à l'autre avec au minimum de 2 réunions par an et jusqu'à 4 par an.

En 2022, ces cellules ont eu lieu sur les pôles/secteurs suivants:

- Pôle Bloc Anesthésie Chirurgie (4 réunions)
- Pôle Athérome (2 réunions)
- Pôle EHPAD/USLD (1 réunion)
- Pôle Médecine SSR (2 réunions)
- CREX Service SMU (3 réunions)
- Pôle Médico-Technique : imagerie (1 réunion) – stérilisation (1 réunion)
- CREX Bloc Stérilisation (1 réunion)

Évènements indésirables signalés à l'ARS

Au cours de l'année 2022, **10 évènements indésirables** (contre 5 en 2021) **identifiés particulièrement graves par l'établissement ont fait l'objet d'un signalement auprès de l'ARS**. Ces évènements font l'objet d'une analyse approfondie dans un délai de 3 mois après signalement.

- **Obstétrique :**
 - **FEI 6779 :** Grossesse physiologique suivie sur le CHP. Consultation de terme 2 jours avant sans particularité. Patiente qui se présente en consultation de suivi post-terme (41+2) selon protocole. Monitoring montrant un rythme bas. Poursuite de la surveillance. Décision de déclenchement devant des ralentissements de rythme. ARCF en cours de travail => Césarienne en urgence. Naissance de l'enfant en état de mort apparente avec liquide méconial en purée de pois. Réanimation néonatale immédiate sans succès.
 - **FEI 7128 :** Consultation d'urgence d'une patiente à terme pour absence de MAF depuis la veille. Monitoring montrant un rythme suspect. Poursuite de la surveillance. Activité +++ en salle de naissance. ARCF => césarienne code rouge => naissance en état de mort apparente. Echec de la réanimation néonatale immédiate.
 - **FEI 7241 :** Prise en charge en urgence d'une parturiente à 39SA+3 pour métrorragies. Patiente hospitalisée sur Bordeaux puis CHP pour RPM. RAD devant stabilité avec suivi hebdomadaire. Indication de déclenchement à 37 SA refusée par la patiente. Arrivée en urgence à 39SA +3 pour métrorragies. Césarienne code rouge pour ARCF. Suspicion initiale d'HRP. Naissance de l'enfant 32 min après admission de la patiente, en état de mort apparente. Vaisseau prœvia visualisé à l'examen du placenta. Suspicion d'hémorragie de Benkiser. Réanimation néonatale immédiate puis transfert sur Bordeaux.
 - **FEI 7501 :** Patiente en travail à terme arrivant à la maternité. Début du travail et monitoring sans particularités. Après pose de péridurale, saignements +++, suspicion d'HRP. Césarienne code rouge. Enfant né en état de mort apparente. Réanimation néonatale puis transfert sur Bordeaux.
- **Service de médecine d'urgence**
 - **FEI 7023 : Service de médecine d'urgence + Psychiatrie: Immolation d'un patient au SAU.** Patient amené par son fils pour troubles psychiques (hallucinations visuelles et auditives). Evaluation par équipe de Psychiatrie aux urgences. Patient confus, état somatique altéré. Souhait d'évaluation somatique avant d'envisager une hospitalisation en psychiatrie. Patient installé en box du circuit court. Il s'immole avec son briquet et sort en feu du box avant que le médecin n'ait pu le voir. Brulures 2nd et 3ème degré, pris en charge au dechoc. Transfert au service des grands brûlés de Bordeaux
 - **FEI 7187 SAMU :** Défaillance de maintenance programmée de l'Helismur => indisponibilité dans la nuit du 23/08 au 24/08 en raison de l'absence de remplacement de la batterie dont l'autorisation de vol arrivait à échéance. Intervention pour ACR d'une femme de 38 ans à réaliser sur Sarlat (réalisée par le SMUR de Gordon 50 min après appel initial)
 - **Déclaration ARS SAMU sans déclaration de FEI :** Indisponibilité de l'Helismur le 3 et 4/11. Indisponibilité du fait d'un arrêt maladie du pilote (Covid +).
- **MIMI/Imagerie : FEI 7208** Choc hémorragique suite à une ponction lors d'une biopsie hépatique => patient hospitalisé par le SAU à la demande de son médecin traitant pour altération de l'état général dans un contexte récent de pancréatite aiguë. Devant l'altération de l'état général et la nécessité d'avoir un diagnostic rapide, il est proposé une biopsie hépatique. Le bénéfice-risque est posé, discussion entre l'équipe et le service d'imagerie. Réalisation de l'examen. Retour dans le service de soins. Dégradation rapide du patient. Décès du patient malgré l'intervention rapide du SAMU
- **EHPAD : FEI 7277** Fausse route d'un résident en EHPAD => lors d'un repas pris en salle à manger, fausse route d'un résident. Personnels présents ont rapidement agi: manœuvre d'Heimlich et appel du SAMU. IDE sur place (anciennement IDE d'un service d'urgence) souhaite utiliser du matériel d'urgence mais indisponibilité de celui-ci. Décès du patient en réanimation le 21 septembre 2022.
- **ORL/SAMU/REA : FEI 7350** Décanulation accidentelle d'une patiente à domicile. Son mari l'accompagne en consultation d'ORL. La patiente s'effondre dans le hall de l'hôpital. Les gestes d'urgence sont effectués immédiatement par un témoin. Relais pris par l'équipe SMUR 20 min plus tard. Reprise d'une activité cardiaque puis transfert en réanimation. Dégradation secondaire entraînant le décès de la patiente.

Les RMM

	<u>Nb de RMM</u>	<u>Nb de situations analysées</u>	<u>Thèmes</u>	<u>Source</u>
<u>Obstétrique</u>	2	4	Césarienne code rouge et réanimation néonatale dans un contexte de diabète déséquilibré et de mauvaise observance patiente	FEI 6574
			Césarienne code rouge pour ARCF avec réanimation néonatale	FEI 6779
			Césarienne code rouge pour ARCF faisant suite à un rythme initialement suspect avec réanimation néonatale	FEI 7128
			Césarienne code rouge pour ARCF avec réanimation néonatale dans un contexte de suspicion d'hémorragie de Benkiser /HRP	FEI 7241
<u>Obstétrique/SAMU</u>	1	1	Prise en charge pré-hospitalière d'une HPP tardive (6 semaines après l'accouchement)	Réclamation
<u>Service de médecine d'urgence</u>	1	1	Immolation d'un patient venant pour motif psychiatrique au SAU	FEI 7023
<u>Chirurgie thoracique</u>	1	1	Fausse route ayant entraîné le décès à j2 d'une chirurgie thoracique	FEI 7215

Les analyses approfondies des causes ponctuelles (non déclarées à l'ARS)



→ En 2022, plusieurs analyses sur des événements majeurs ou porteurs de risques ont été réalisées, en complément des démarches précédemment citées.

Les analyses citées ici sont distinctes de celles réalisées dans le cadre de signalements à l'ARS ou de RMM propres à certains secteurs, et sont toutes issues du système institutionnel de déclaration des événements indésirables (+/- couplées à des réclamations).

- **Médecine Interne FEI 5330 (événement signalé en 2021)** : erreur d'administration d'un médicament ayant conduit à mener une réflexion sur le stockage des thérapeutiques et la gestion du chariot d'urgence.
- **Bloc / Stérilisation :**
FEI 6397 – 6399 : annulation d'une intervention suite au constat de l'absence de porte filtre sur un conteneur de chirurgie orthopédique.
FEI 6974 : impossibilité d'ouvrir le logiciel de la stérilisation au bloc opératoire entraînant une désorganisation de la préparation du matériel pour les interventions chirurgicales.
FEI 7379 : Déprogrammation d'une intervention en raison d'une indisponibilité de matériel.

Suite à ces trois analyses, le service de stérilisation a revu son organisation sur la gestion des conteneurs, des achats ont été effectués pour palier à un afflux éventuel de patient, des formations ont été mises en œuvre auprès du personnel....

Imagerie / Médecine interne :

- **FEI 6369** : ACR d'un patient au cours d'un examen d'imagerie. Une amélioration du circuit des demandes d'examen a été actée.

Analyses prévues en 2023 sur des événements signalés en 2022

La démarche se poursuivra en 2023 avec l'analyse d'événements signalés en 2022 et non encore analysés, et l'analyse des événements signalés début 2023. A ce jour, il s'agit des événements suivants :

- **FEI 7350 (ORL/SAMU/Réanimation)** : Situation décrite dans la partie « déclarations à l'ARS » ci-dessus. Analyse à organiser.
- **FEI 7501 (Obstétrique)** : Situation décrite dans la partie « déclarations à l'ARS » ci-dessus. Analyse par un organisme extérieur (Prage) planifiée début avril avec l'appui d'un PU-PH Obstétricien du CHU de Bordeaux.
- **FEI 8055 (Obstétrique)** : Évènement déclaré à l'ARS. Déclenchement pour terme dépassé. Travail compliqué d'ARCF avec extraction instrumentale dans un contexte de dystocie vraie des épaules. Réanimation néonatale immédiate puis transfert de l'enfant sur CHU.