

Dispositif d'écoute des usagers au CHU de Toulouse

Marie-Claude Sudre
Déléguée à la communication clientèle
associations culture – CHU de Toulouse



Les objectifs du CHU de Toulouse :

renforcer le lien entre l'utilisateur et son établissement

- Placer l'utilisateur au centre de notre organisation
- Être à son écoute
- Recueillir de façon exhaustive l'expression de ses besoins, (plaintes, réclamations, satisfaction...)
- Les utiliser comme levier afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de sa prise en charge

Les moyens

- Un responsable nommé, chargé de proposer et coordonner la politique « clientèle »
- Des correspondants sur chaque site à l'écoute des usagers
- Une meilleure intégration de la CRU et des associations dans le dispositif proposé
- Une commission qualité risque évaluation (CQREC) intégrant la clientèle

CRQEC
Commission Risques
Qualité Evaluation Clientèle
Co Présidents
Directeur général, Pdt de la
CME

Direction droits
des malades,
contentieux

CRU - Médiateurs

Délégation Communication
Associations, Culture

Chargés
clientèle sites

Chargés
clientèle sites

Chargés
clientèle sites

Direction qualité,

Commission
vigilances,

Vers un nouveau dispositif d'écoute des usagers,

L'état des lieux

Enquêtes réalisées en 2008 auprès des pôles, associations, usagers : analyse des procédures et circuits de traitements des plaintes, information usagers, signalétique



- Des modes d'expression diversifiés
- Variabilité des pratiques (délais, qualité, ...) dans la gestion des courriers plaintes
- Un manque de visibilité globale

Les 5 points forts du dispositif

- Un champ élargi de l'expression des usagers
- La prise en compte de l'avis des représentants et des associations
- Des compétences internes mutualisées et coordonnées
- Des procédures de gestion des plaintes clarifiées
- Un outil de recueil des plaintes ouverts à

Expression et écoute des usagers

un souci d'exhaustivité

Le champ couvert

Questionnaire
de sortie

Audits
enquêtes

Courriers
plaintes
réclamations

Courriels

Plaintes orales

Appels
téléphoniques

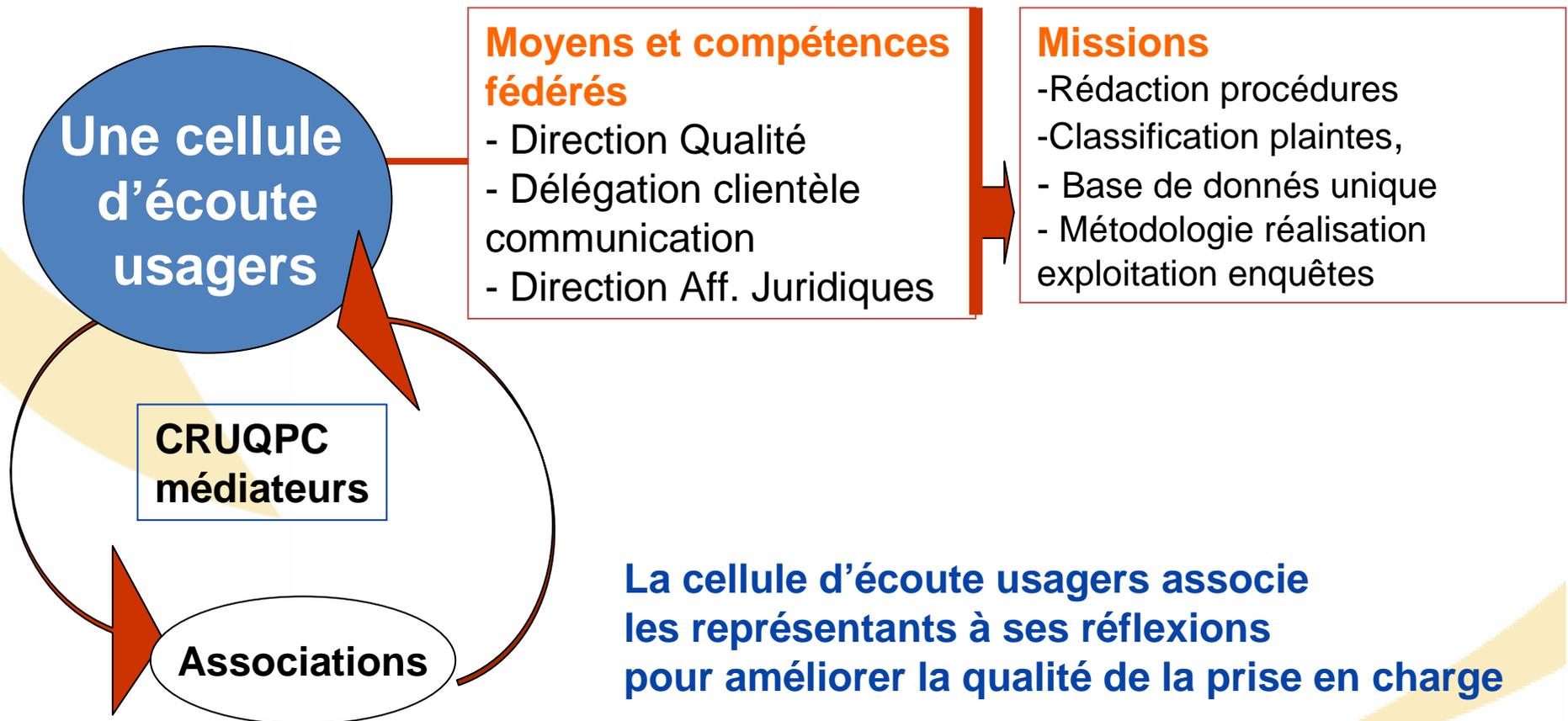
Témoignages
satisfaction

Verbatim
associations

Le dispositif d'écoute des usagers doit intégrer l'ensemble de leur mode d'expression ainsi que ceux de leurs représentants

Un dispositif coordonné

Mutualisation des compétences, rôle de la CRUQPC et des associations renforcé

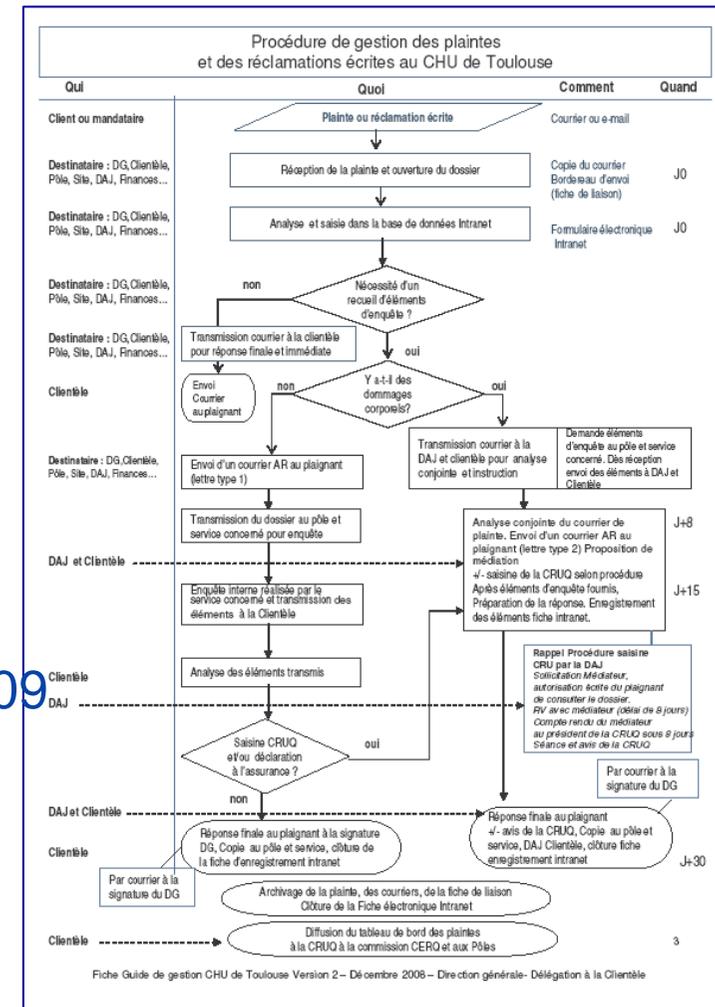


Gestion des courriers de plaintes des procédures clarifiées

Objectifs :

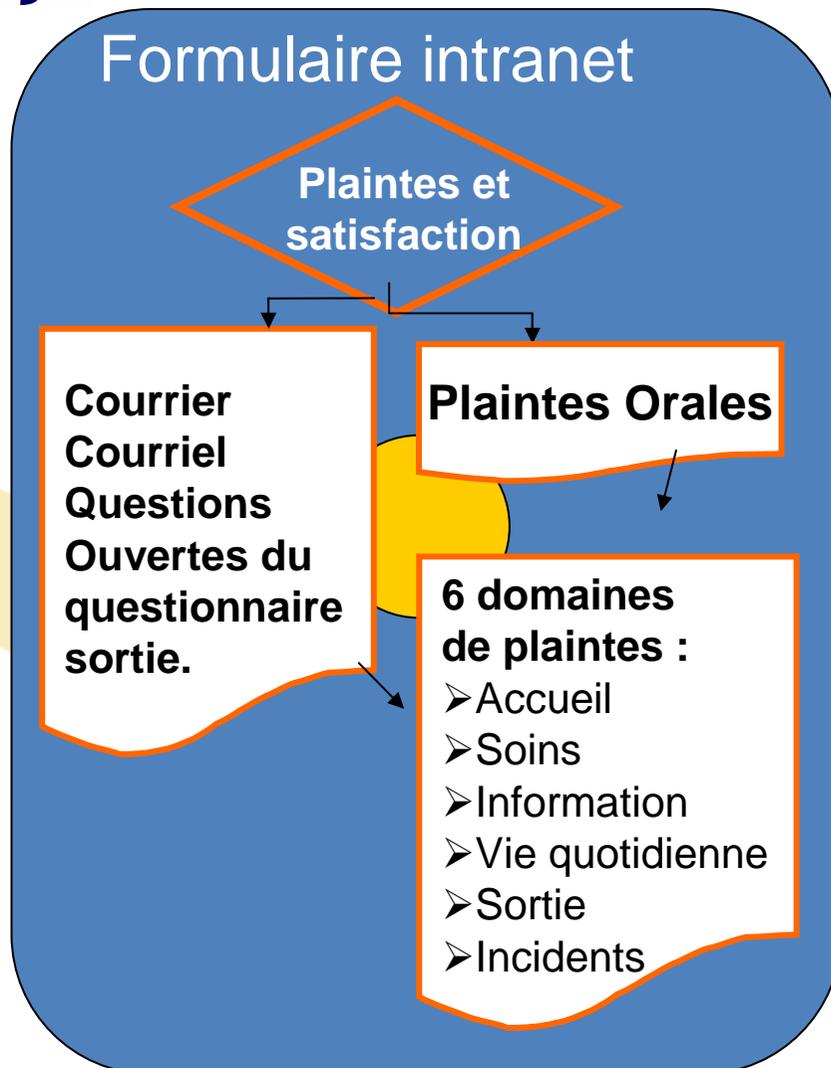
- Réduction des délais de réponse
- Qualité des réponses apportées
- Traçabilité d'ensemble,
- Suivi des relances,
- Indicateurs de performance

- Une nouvelle procédure depuis janvier 2009 définit le rôle des acteurs concernés
- Une campagne de sensibilisation menée auprès des sites et pôles et D° concernées.



un portail d'accès unique :

enregistrer et traiter les plaintes de façon centralisée



→ Chaque destinataire enregistre les plaintes/satisfaction qu'il reçoit dans une base commune

Grille d'analyse

← La D. Clientèle, administrateur de la base codifie la plainte

↓

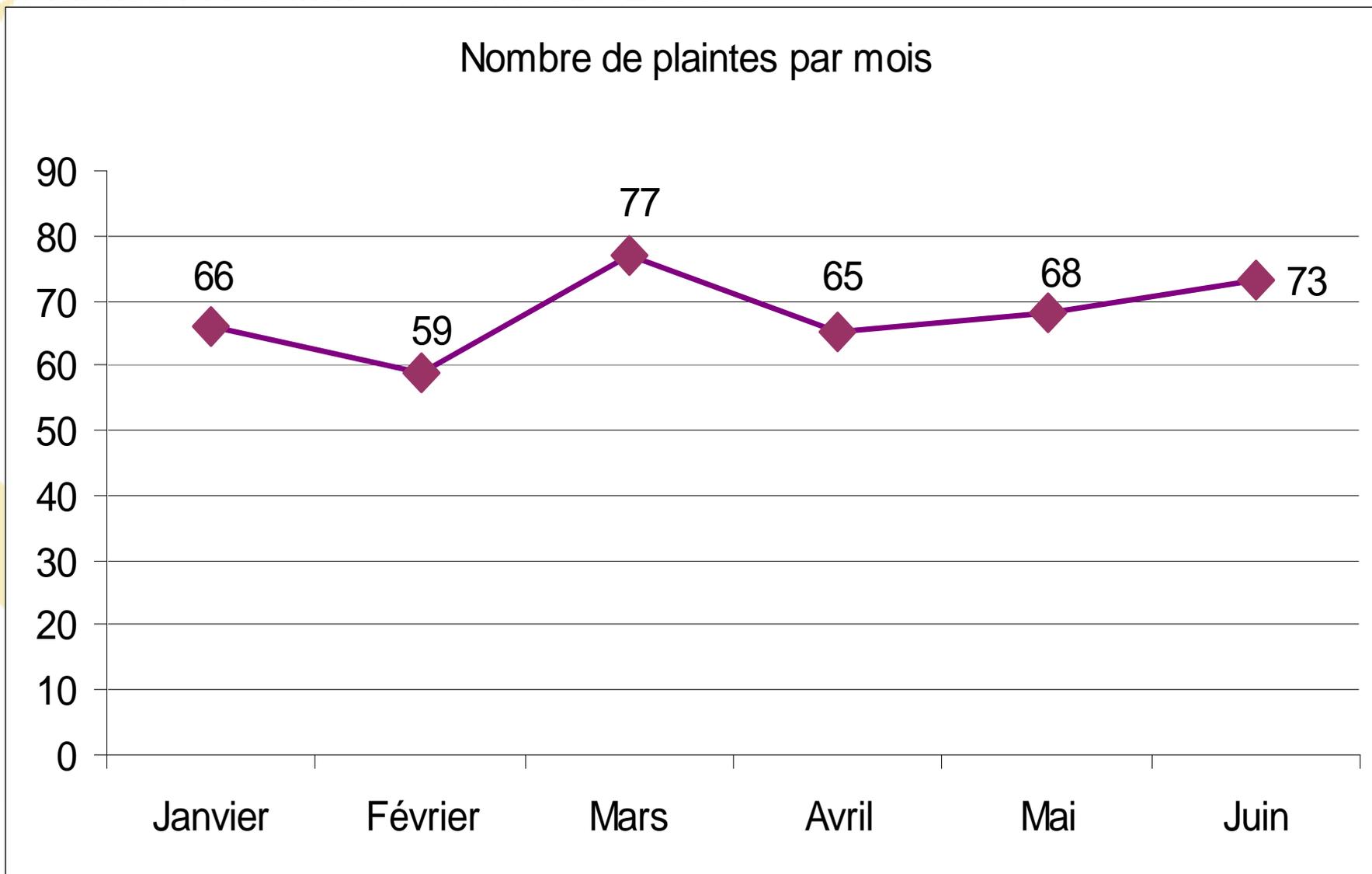
- Traitement statistique,
- Résultats adressés aux pôles et instances

<http://intranet/e-formulaires/spip.php?article3>

Les premiers résultats

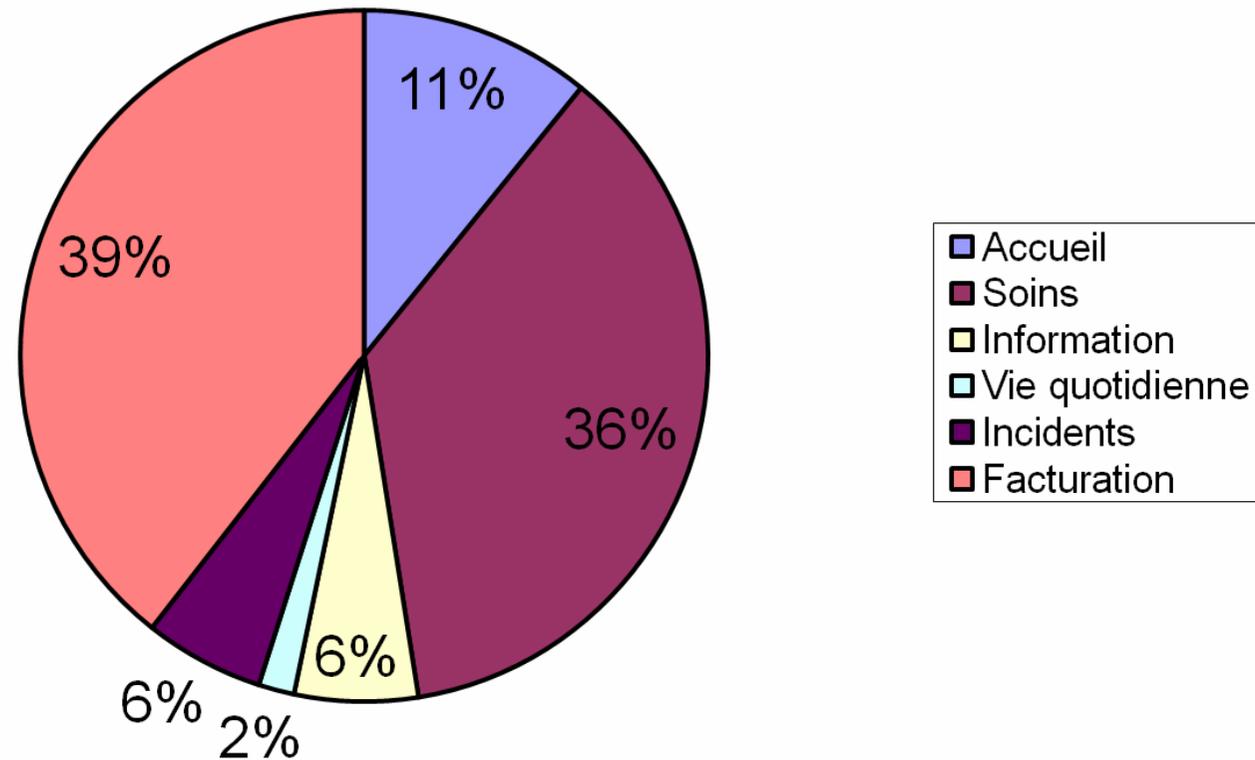
- Une excellente mobilisation des acteurs
- Des procédures respectées
- Un outil opérationnel de gestion des plaintes partagé
- Des associations impliquées

Plaintes : Résultats 1^{er} semestre 2009



En moyenne : 68 enregistrements de plaintes par mois

répartition des plaintes par catégories



- Problèmes facturation : 39%
- Soins médicaux et paramédicaux : 36%
- Information : 6%
- Incidents : 6%

Indicateurs de délais de réponse aux courriers de plainte

Accusé de réception

5 jours

Objectif :

J0

Réponse finale

12 jours

Objectif :

Au 30 juin 2009 :

252 courriers de réponses finales envoyées aux
408 plaignants soit 62 %

Suivi des médiations et contentieux

9 premiers mois 2009

- Médiations proposées : 42
- Médiations acceptées : 27
- Dommages corporels déclarés Compagnie d'assurance :
 - 34 réclamations amiables
 - 21 saisines de la CRCI Midi-Pyrénées
 - 12 requêtes TA/TGI

L'implication des associations dans le dispositif d'écoute des usagers

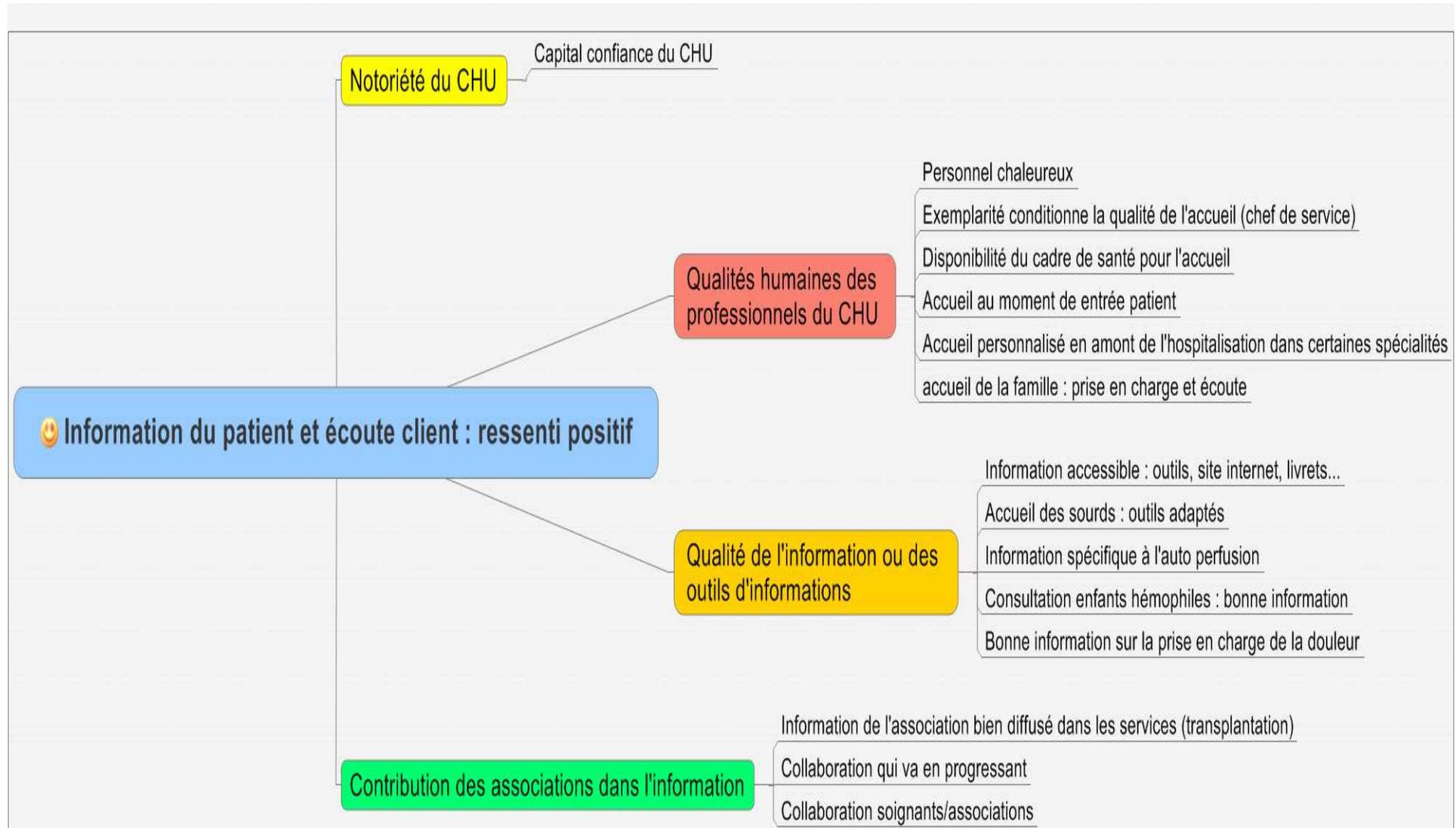
Actions mises en place

- Forum annuel : conférences, échanges d'expériences soignants/associations,
- Présentation des résultats plaintes
- Questionnaire annuel d'évaluation des besoins



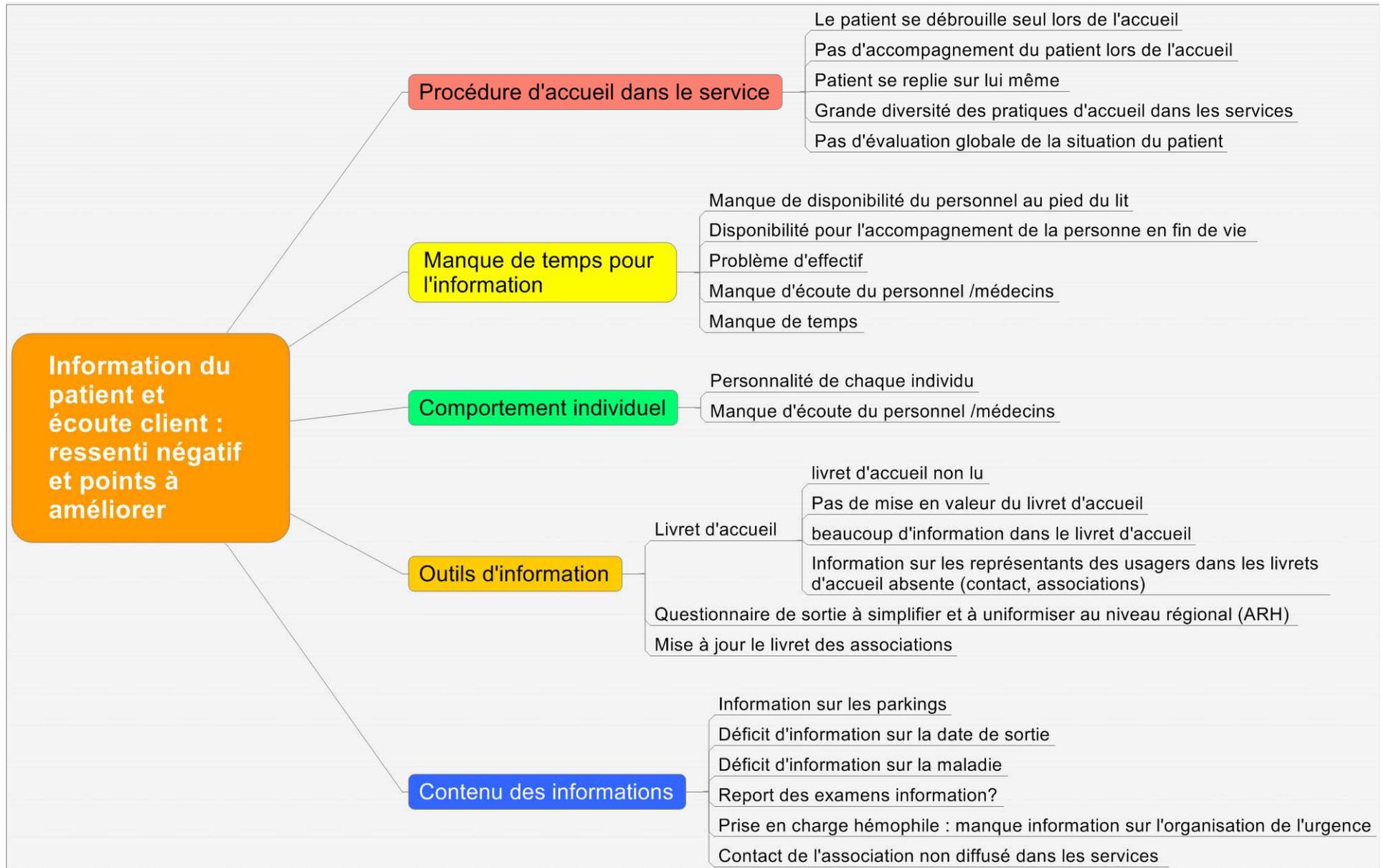
- Mise en place d'ateliers de travail thématiques :
 - amélioration de l'information du patient
 - amélioration des relations entre associations et professionnels de santé
 - structuration de la maison des associations

Atelier 1 : Information du patient et écoute client ressenti positif



Méthode méta plan pour animer les ateliers de travail

Atelier 1 : Information du patient et écoute client ressenti négatif et points à améliorer



En complément :

Enquêtes et audits thématiques

Consultations :

- Enquête sur les délais de prise de RV en consultations
- Qualité de l'accueil en consultations

Communication

- Evaluation du Livret d'accueil
- Enquête site internet
- ...

Communication : mieux faire connaître leurs droits aux usagers

- Information dans les halls unités de soins et site internet

- Charte du patient hospitalisé
- Droits des patients : CRUQPC
- Modalités d'expression

Livret
d'accueil
actualisé

Modalités d'expression des usagers

Le patient peut exprimer sa satisfaction ou sa plainte auprès du :

- Service concerné directement (oralement)
- Médiateur
- Chargé de communication clientèle du site
- Direction
- Représentants des usagers,

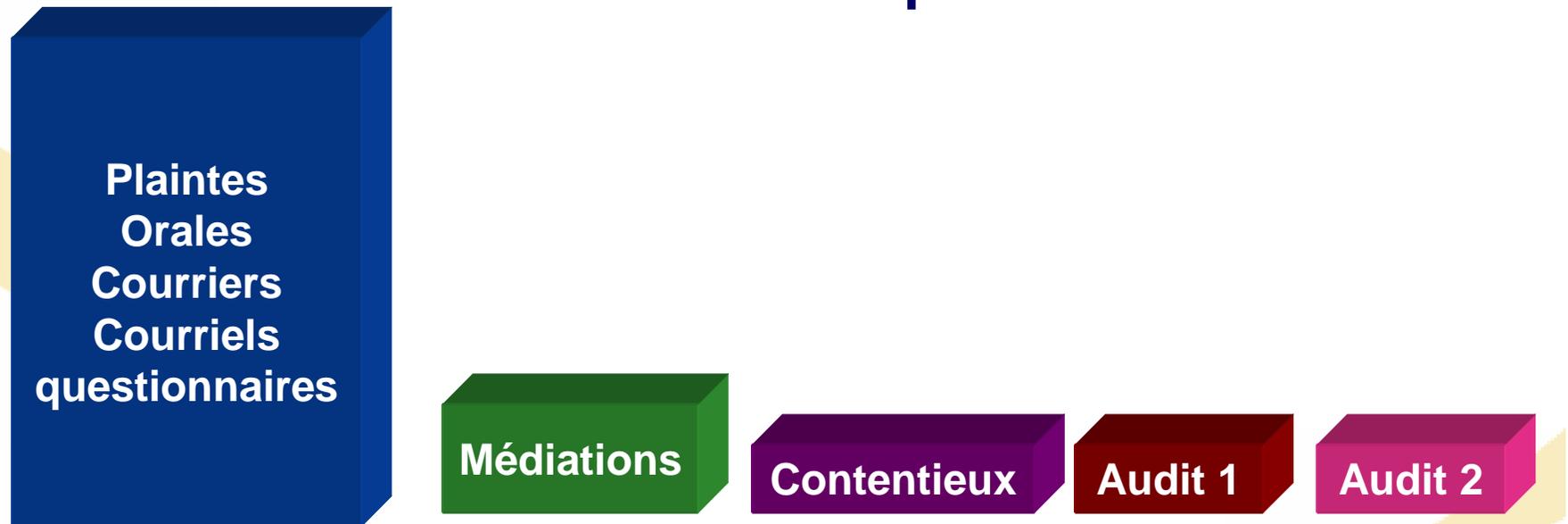
Comment? :

- Courriel clientèle via Internet : clientèle@chu-toulouse.fr
- Courrier clientèle ou DG Hôtel-Dieu
- Questionnaire de sortie

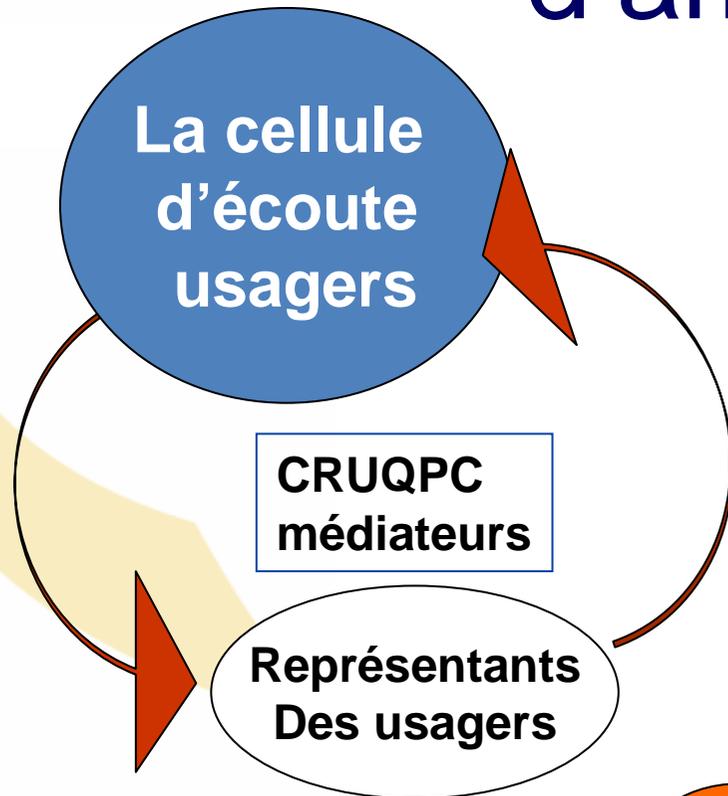
+ participation
aux audits,
enquêtes
ponctuelles

Demain ?

Intégration des données recueillies dans un tableau de bord synthétique
fourni au CHU et aux pôles



Des plans d'actions d'amélioration

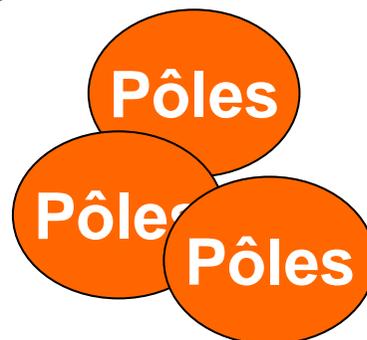


1 Analyse les résultats
Classement des plaintes par criticité

2 Propositions de plans d'action et indicateurs de suivi :

Exemples :

- Dépôts de valeurs
- Facturation
- Information
- Attitudes comportements ...



Mise en place de groupes projet
Mise en œuvre et
évaluation des actions

En synthèse

Le dispositif d'écoute des usagers du CHU, complété par l'analyse des questionnaires de sorties, les audits et le travail engagé avec les représentants des usagers et les associations se trouve ainsi renforcé.

il permet de fournir des indicateurs ciblés et complémentaires aux pôles afin qu'ils engagent des actions d'amélioration pertinentes.

Les textes de référence

- Dispositions relatives à la CRU (article R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)
- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

- Référentiels HAS V2
- Chapitre « organisation du recueil des l'expression des usagers » réf 2
« l'établissement accorde une place primordiale au patient et à son entourage »
- Chapitre « exploitation qualitative des plaintes et réclamations pour améliorer la qualité de la prise en charge » réf 51 « la satisfaction du patient est évaluée »
- Les référentiels Réf 8
- Droits et information du patient DIP
- « Les réclamations et ou les plaintes des patients font l'objet d'une gestion particulière »
- Gestion de la qualité et prévention des risques QPR
- Réf 2 « un processus de gestion de la qualité prévoyant une prise en compte des besoins des clients est en place »

- Charte de la personne hospitalisée
- Chapitre 11