



# Recueil et traitement de l'expression des patients et de leurs proches

Dominique Soulié  
Communication-droits des malades  
CHU Toulouse

**21 octobre 2011**  
Hôtel-Dieu St-Jacques  
CHU de Toulouse





## Contexte national :

- Malade objet de soins (assisté) devient un sujet de soins (assuré)
  - Reconnaissance de droits
    - Individuels : liberté de choix, qualité, information consentement...
    - Collectifs : représentation des usagers, rôles des associations
  - Exigence du risque 0 et de la qualité totale
- Production de soins : de l'artisanat à l'industrie ou de la « belle ouvrage » à l'assurance qualité
  - Les pratiques professionnelles insérée dans un processus faisant intervenir de nombreux acteurs
  - C'est le collectif qui fait la qualité des soins
  - Coordination doit déborder du cadre hospitalier



## Un contexte local : la volonté de mettre en œuvre une politique clientèle

- Gestion des plaintes et réclamations des usagers = levier d'amélioration des pratiques
- Intégration des représentants des usagers dans la démarche d'amélioration de la prise en charge des personnes soignées
- Meilleure reconnaissance du rôle des associations
- Volonté d'amélioration des relations avec les professionnels libéraux



# Le CHU de Toulouse

- 4° CHU de France pour son activité
  - 2856 lits
  - 200 000 hospitalisations par an
  - 600 000 consultations par an
  - 128 000 admissions aux urgences soit 350 par jour
  - 10 000 personnels hospitaliers **150 Métiers**
  - 3 000 médecins
  - Toutes les spécialités médicales et chirurgicales
- 1<sup>er</sup> au palmarès du magazine « Le Point » en 2011
  - En 15 ans, 9 fois premier et 6 fois second

**500 établissements, 58 spécialités**



## Le diagnostic 2008

- Modes d'expression divers :
  - Questionnaire de sortie (QF, QO)
  - Expression orale peu ou pas tracée
  - Expression écrite
  - Enquêtes diverses
- Grande variabilité des pratiques de traitement :
  - délais, qualité des réponses, non réponse...
  - Suivi et relances complexes, difficulté à assurer la continuité du processus
- Pas de vision globale > peu ou pas d'actions d'amélioration



## Les objectifs

- Améliorer la gestion d'un processus complexe
  - la réactivité
  - l'exhaustivité
  - La pertinence
  - La cohérence (harmonisation)
  - la traçabilité
  - le suivi
- Développer l'analyse de toutes les plaintes et l'utiliser comme levier d'amélioration
  - tableaux de bord
  - Rôle de la CRUQPC > actions d'améliorations



# Une nouvelle procédure

## Dimension individuelle

Singularité du patient  
Réponse à une attente spécifique

- Accusé de réception
- Analyse et orientation
- Recueil d'éléments de réponse
- Réponse finale

## Dimension collective

Démarches qualité  
Evolution des pratiques

- Saisie dans base et analyse statistique
- Présentation CRUQPC
- Hiérarchisation
- Actions d'amélioration > PAQS

## Les outils

Base de données sur Intranet

Grille de classification thématique

Mise à disposition de courriers types

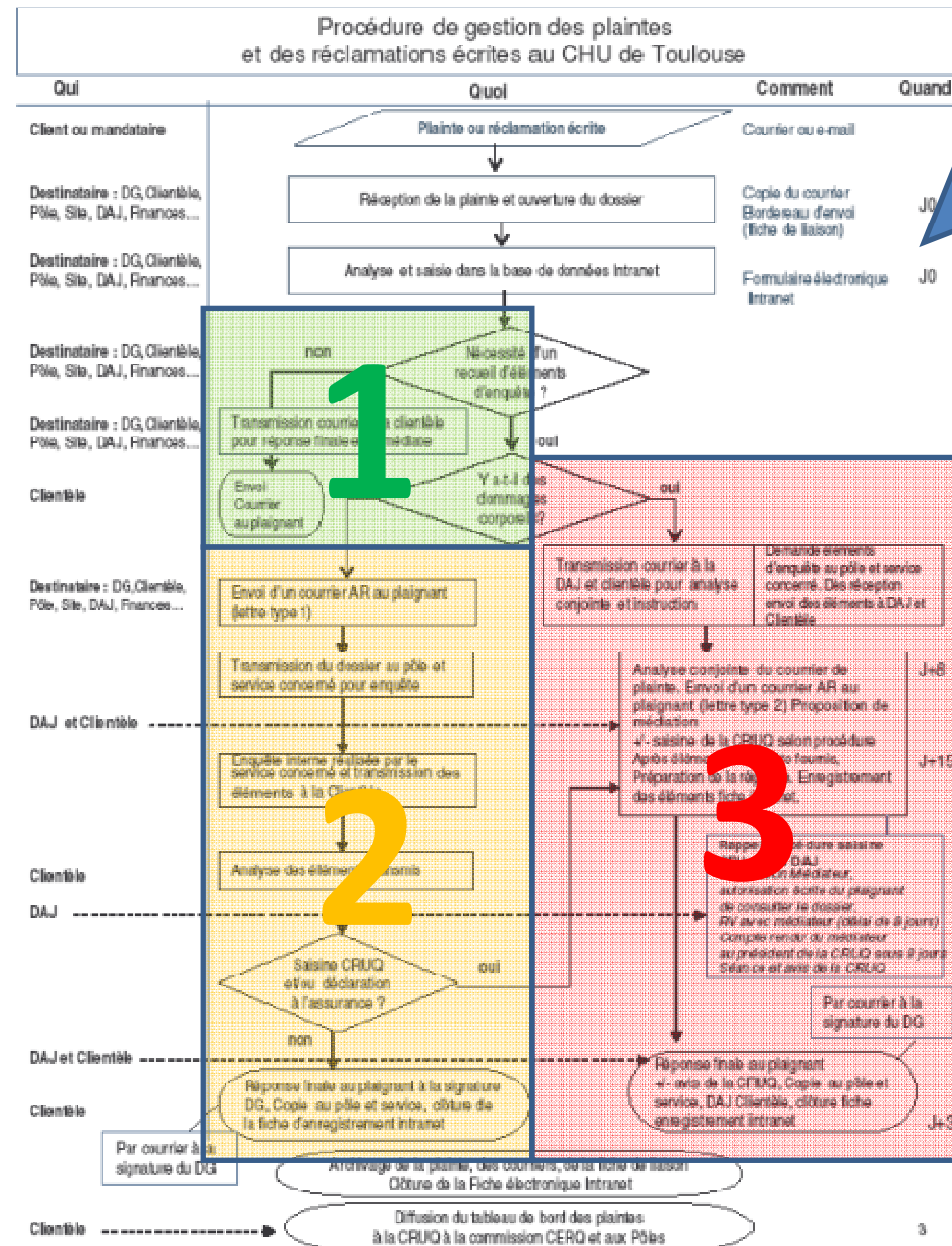
Tableau de bord avec suivi trimestriel des indicateurs



**1 : procédure simple**

**2 : procédure avec recueil d'éléments de réponse auprès du pôle**

**3 : procédure avec médiation**



Indicateurs de délais  
AR le jour même de la réception de la plainte





# Une communication adaptée

- **Personnes soignées**

- > rappeler les droits
- > faire connaître les modes d'expression
- > faire connaître les contacts possibles



## Dispositif d'information

- **Professionnels**

- > faire partager les règles de bonnes pratiques
- > faire évoluer le regard sur les réclamations = levier d'amélioration des pratiques




## Campagne de sensibilisation

Rencontres pôles et sites, contacts directs, article TU, rubrique intranet



# Etre soigné, c'est aussi être informé : la structuration de l'information des usagers

<p>HALL D'ACCUEIL (OU À PROXIMITÉ DU BUREAU DES ADMISSIONS) SITE</p>	<p>SALLE D'ATTENTE ET POINT ACCUEIL UNITÉ</p>	<p>CHAMBRE UNITÉ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche « Le CHU vous informe »</li> <li>- Charte confidentialité</li> <li>- Commission CRU</li> <li>- Interdiction de fumer à l'Hôpital</li> <li>- Tarif des prestations</li> <li>- CNIL</li> <li>- Charte de la laïcité</li> <li>- Affiche culte</li> <li>- Affiche association</li> <li>- 3 affiches charte du patient en langues étrangères</li> <li>- Nos indicateurs qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiche « LE CHU vous informe »</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affiche « Information des usagers – informations pratiques avec les tarifs » A4/H derrière la porte</li> </ul> <p>A remettre au patient (cf. note d'information électronique n°69 du 23/09/08) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Livret d'accueil</li> <li>- Livret du service</li> <li>- Questionnaire de sortie</li> </ul>



- Affiche « Le CHU vous informe »
- Charte confidentialité
- Commission CRUQPC
- Interdiction de fumer
- Tarif des prestations
- CNIL
- Charte de la laïcité
- Affiche culte
- Affiche association
- 3 affiches charte du patient en langues étrangères
- Nos indicateurs qualité



# Être soigné, c'est aussi être informé



## La Charte du patient hospitalisé

- Toute personne hospitalisée a le droit de participer à sa prise en charge, dans la limite de ses capacités, de façon accessible à tous, quelle que soit sa situation sociale.
  - Les établissements de santé ont l'obligation de respecter la dignité de la personne hospitalisée. Ils sont attentifs à ses besoins et à sa qualité de vie.
  - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
  - Un acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne hospitalisée. Celui-ci a le droit de refuser ou d'interrompre tout moment un acte médical à sa fin de vie.
  - Un conseil d'usagers est mis en place pour promouvoir une recherche et pour améliorer les actes de soins.
  - Une personne hospitalisée peut, sans préjudice de sa formation, notamment en matière de soins, être appelée à participer à la formation, notamment en matière de soins.
  - Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
  - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
  - La personne hospitalisée a le droit de bénéficier de sa vie privée et de son intimité.
  - Le respect de son identité est garanti.
  - La personne hospitalisée a le droit de bénéficier de ses informations personnelles.
  - La personne hospitalisée a le droit de bénéficier de ses informations personnelles.
  - La personne hospitalisée a le droit de bénéficier de ses informations personnelles.
- Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet du CHU.

**Le 1<sup>er</sup> contact : les soignants du service**

**Information sur la CRUQPC, la mission de médiation, Les représentants des usagers**

**Comment s'exprimer? Questionnaire sortie Chargé clientèle de site Adresse délégation clientèle E-mail clientèle**

## Droits et moyens d'expression des malades

### L'ÉQUIPE SOIGNANTE VOUS INFORME

Les soignants vous associent aux décisions vous concernant. Ils respectent la confidentialité des informations (cf. Charte). Ils mettent tout en œuvre pour prendre en charge votre douleur.

#### Vous pouvez les interroger sur :

- › Votre état de santé.
- › Les examens prévus pour vous.
- › Le déroulement de votre séjour.
- › L'accès à votre dossier médical.
- › Le rôle de la personne de confiance que vous pouvez désigner.
- › Toutes les questions qui vous préoccupent.



### VOS DROITS

#### La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

La CRUQPC a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leur prise en charge.

Les dispositions relatives à la CRUQPC sont disponibles dans votre Livret d'accueil et aux points d'accueil.

#### Des Médiateurs médicaux et non médicaux

Il peut être fait appel à eux pour vous apporter des explications sur les situations d'ordre médical ou non médical si vous en exprimez le désir.

Des représentants des usagers et des familles défendent aussi vos droits au sein des différentes instances ou commissions du CHU.

### OÙ TROUVER LES INFORMATIONS

- › Dans chaque point d'accueil de votre hôpital : liste des membres de la CRUQPC, liste des associations, informations pratiques,
- › Dans le service : Livret d'accueil du malade, Livret d'information du service, Information sur les tarifs et recommandations (Affiche dans votre chambre).
- › Site INTERNET : [ww.chu-toulouse.fr](http://ww.chu-toulouse.fr)



### VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

#### Vous êtes acteur de votre santé, aidez-nous à mieux vous satisfaire

- › N'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis.
- › Vous pouvez rencontrer le chargé de communication et de la clientèle de votre hôpital si vous souhaitez formuler des observations ou réclamations.
- › Vous avez aussi la possibilité de nous faire part de vos propositions et remarques à cette adresse : Délégation à la Communication et à la Clientèle, Hôtel-Dieu Saint-Jacques, TSA 80035 - 31052 Toulouse Cedex 9 - mail : [clientele@chu-toulouse.fr](mailto:clientele@chu-toulouse.fr)

Nous vous remercions de respecter les règles de bonne conduite au sein de l'établissement (respect des patients et des soignants, horaires de visite, interdiction de fumer...)



**Délégation  
clientèle et droits  
des malades**

**Une nouvelle organisation  
qui traduit cette volonté  
institutionnelle**

**Direction de la  
qualité**

**Une synergie  
entre tous les  
acteurs  
concernés**

**CRUQPC**



**Regroupement  
sur un même  
lieu**

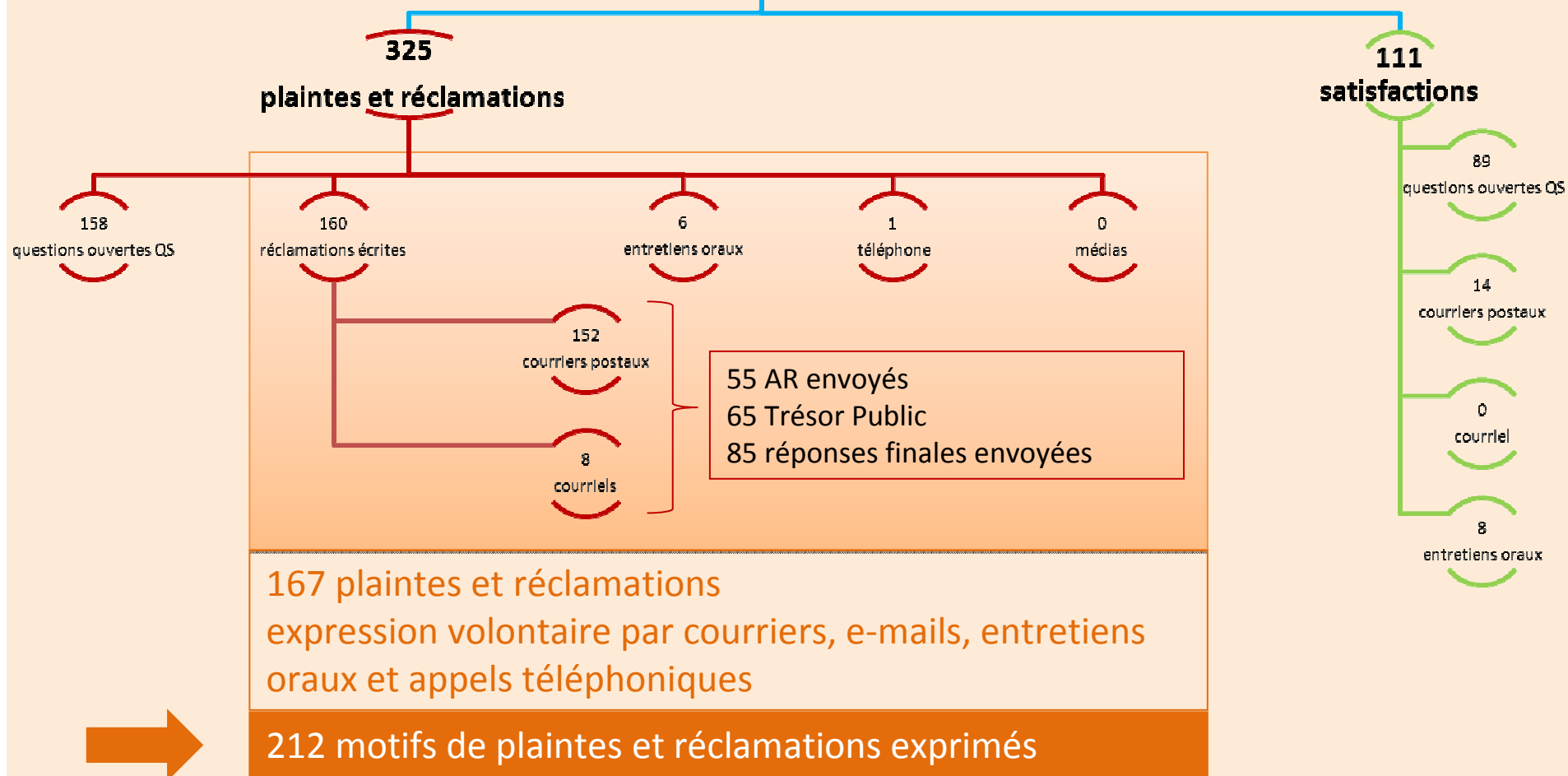
**Médiation**

**Direction des  
affaires  
juridiques**



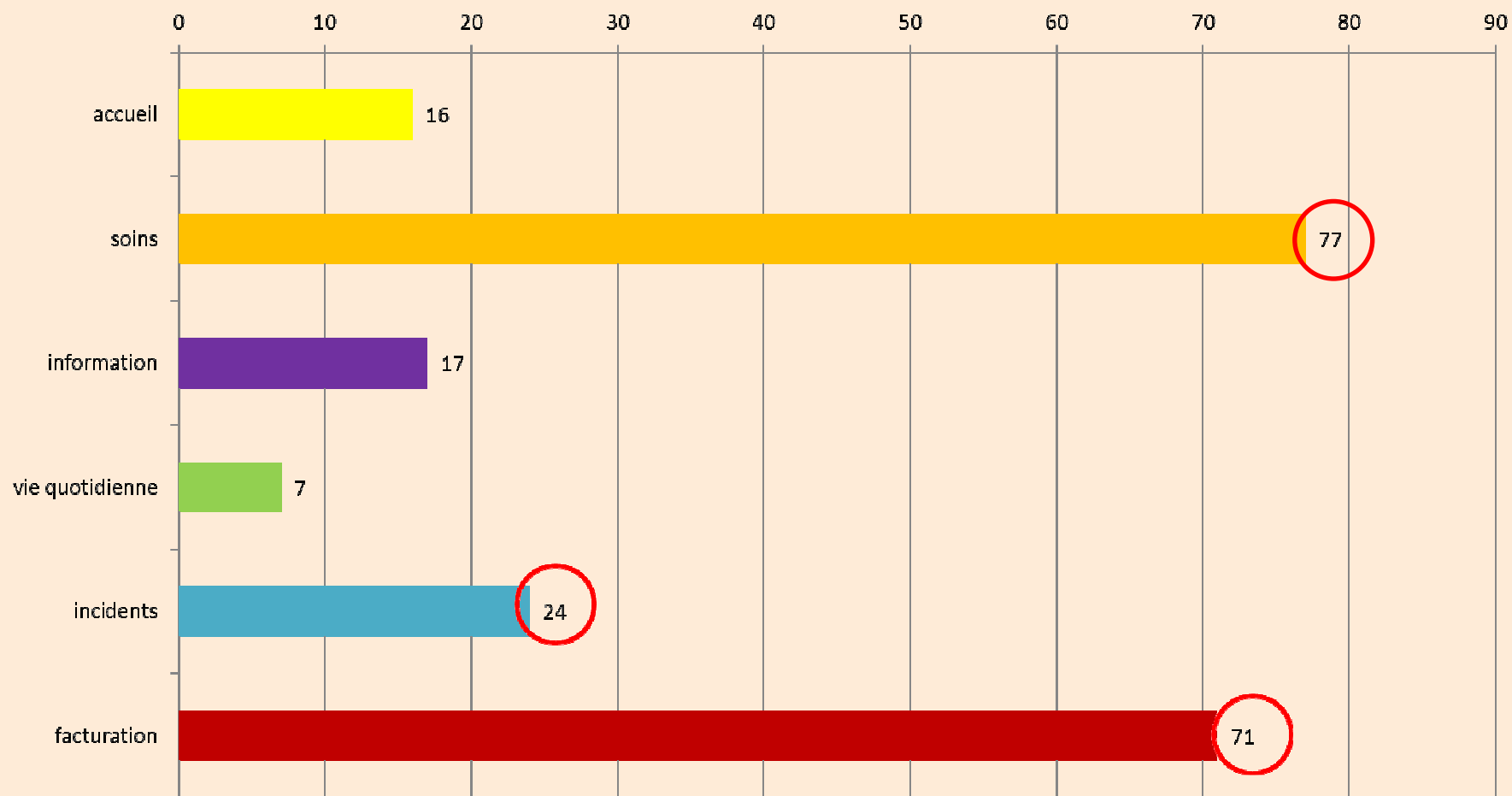
# 2011- premier trimestre Bilan plaintes et réclamations

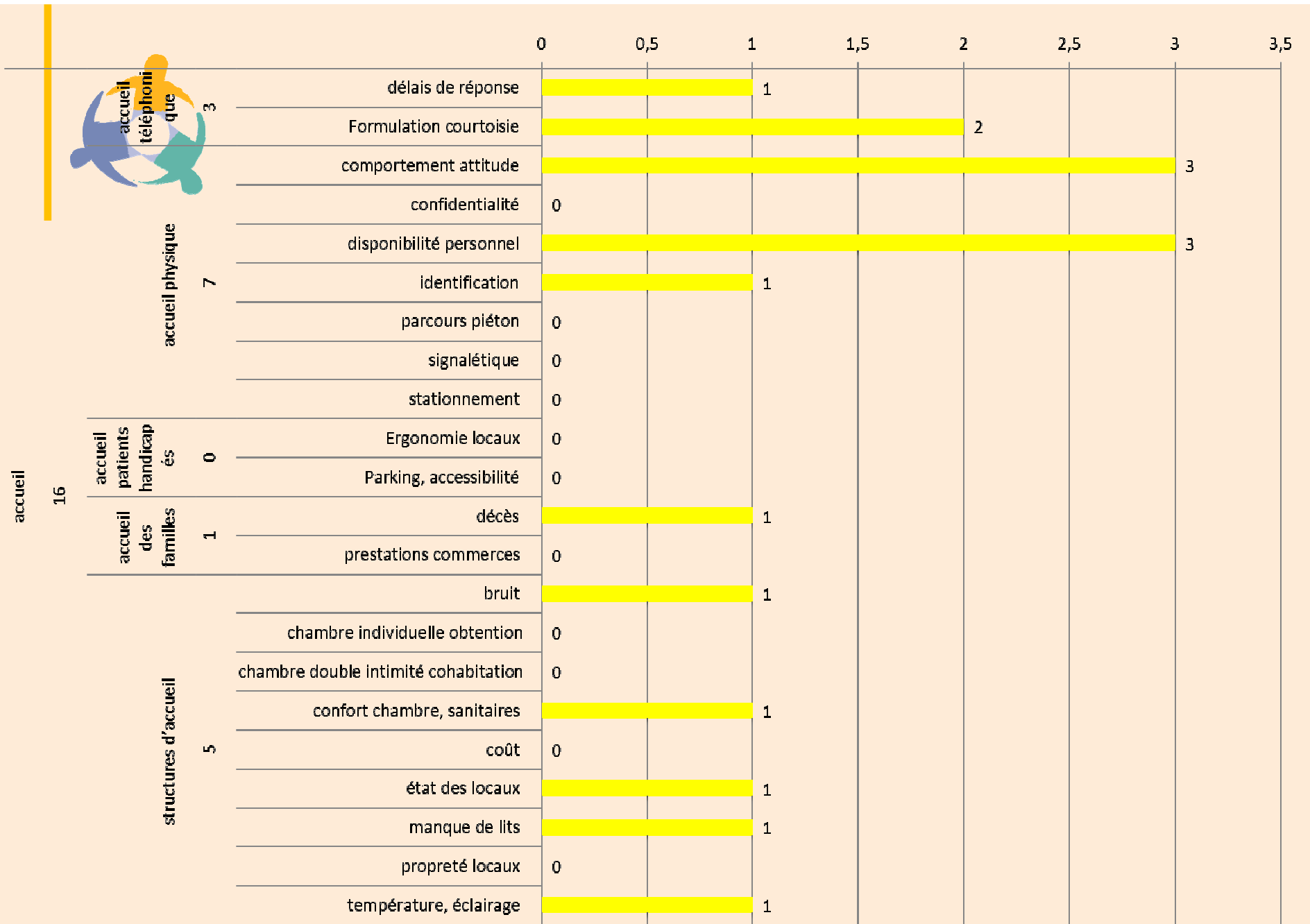
436 enregistrements



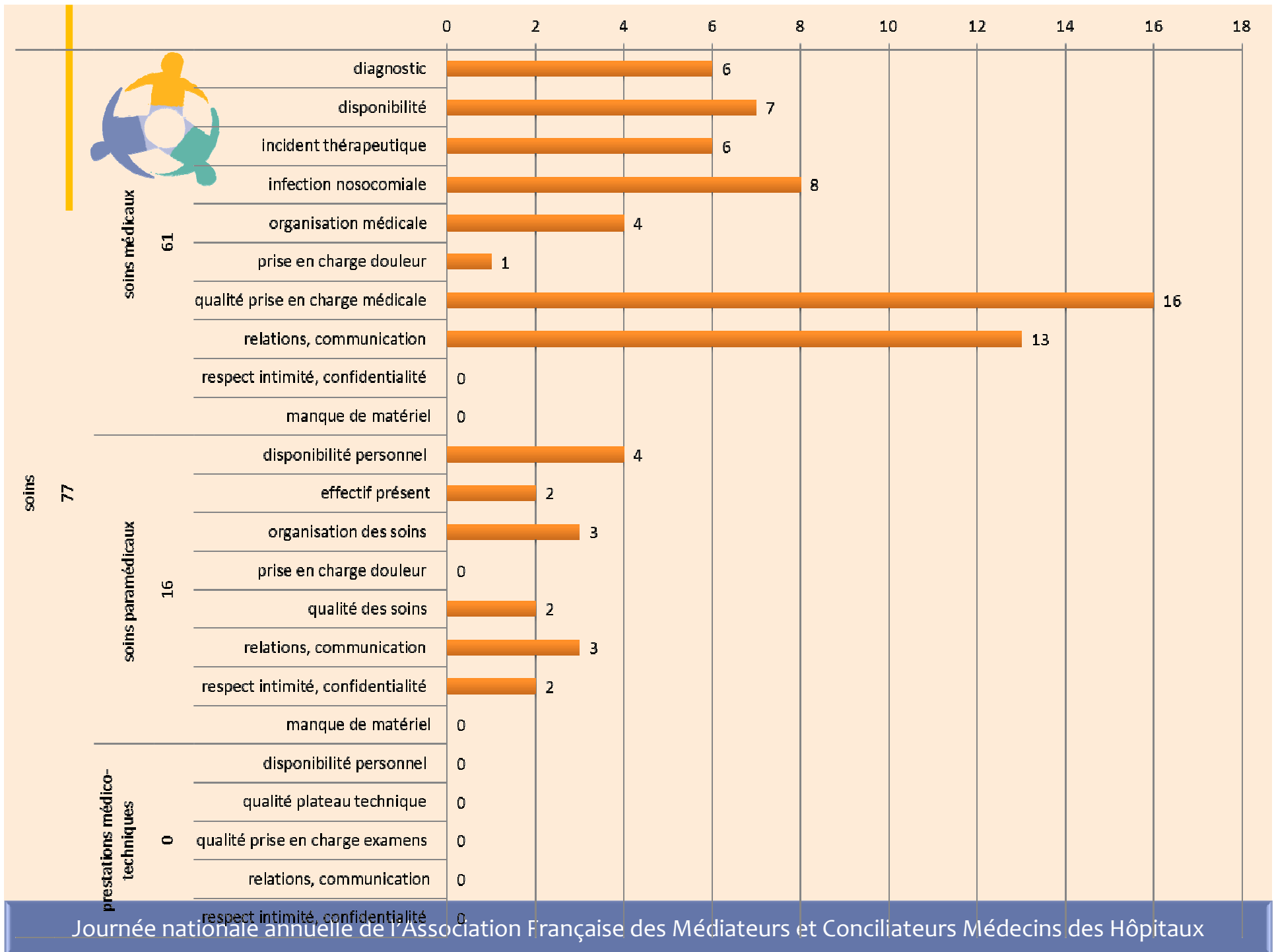


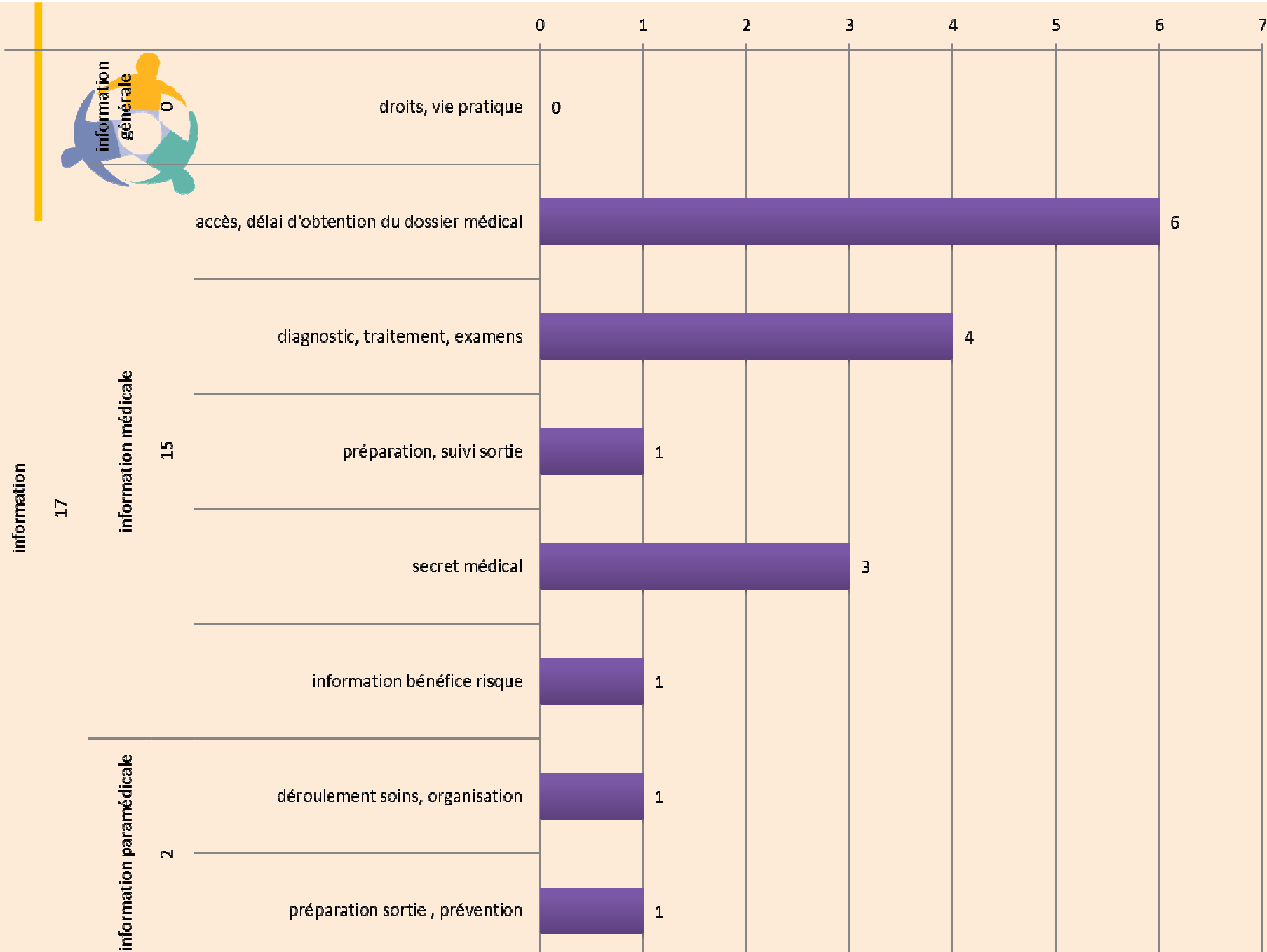
2011- premier trimestre  
Bilan sur 167 plaintes et réclamations  
expression volontaire par courriers, e-mails, entretiens oraux et appels téléphoniques  
question ouverte du questionnaire de sortie exclue

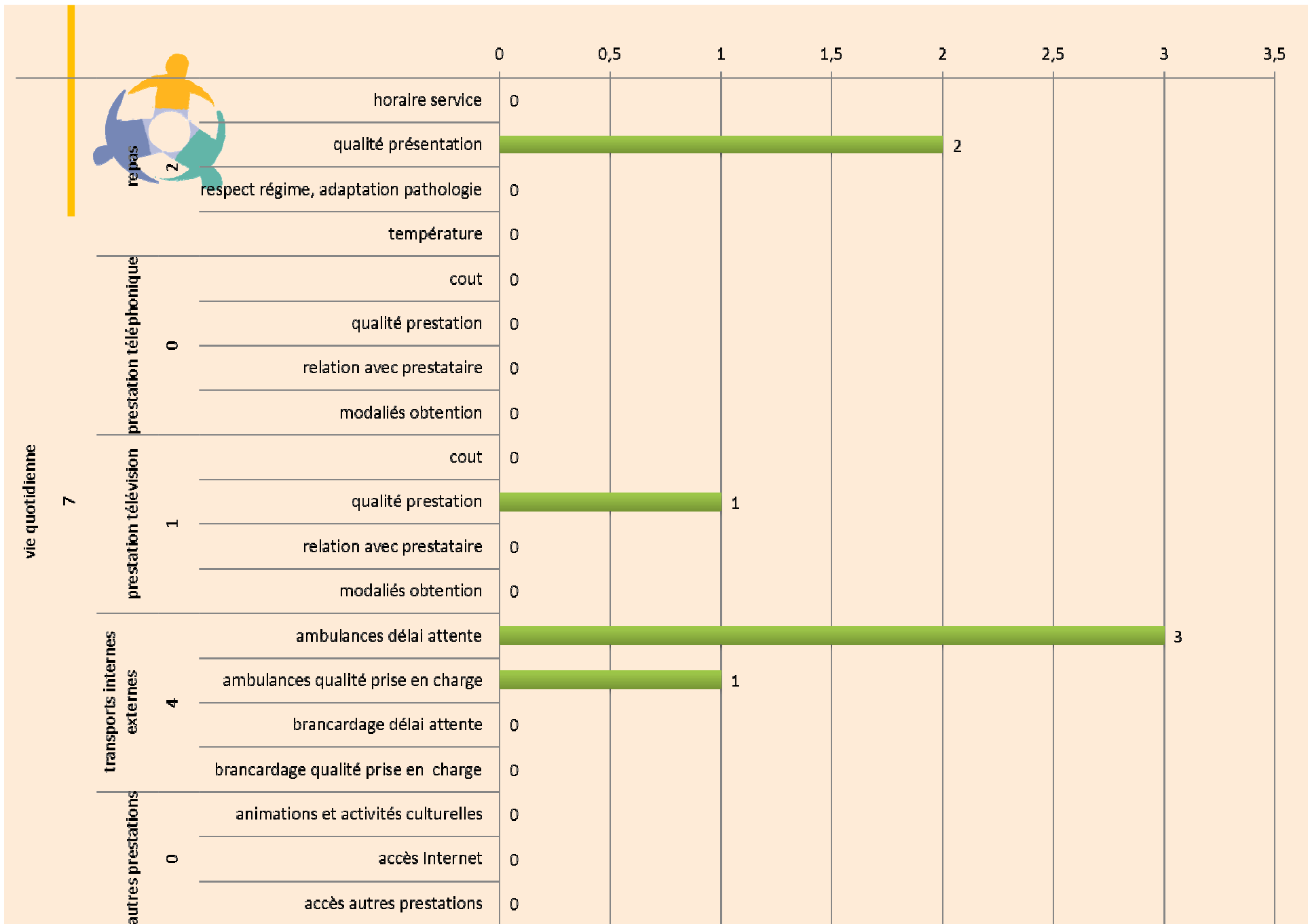


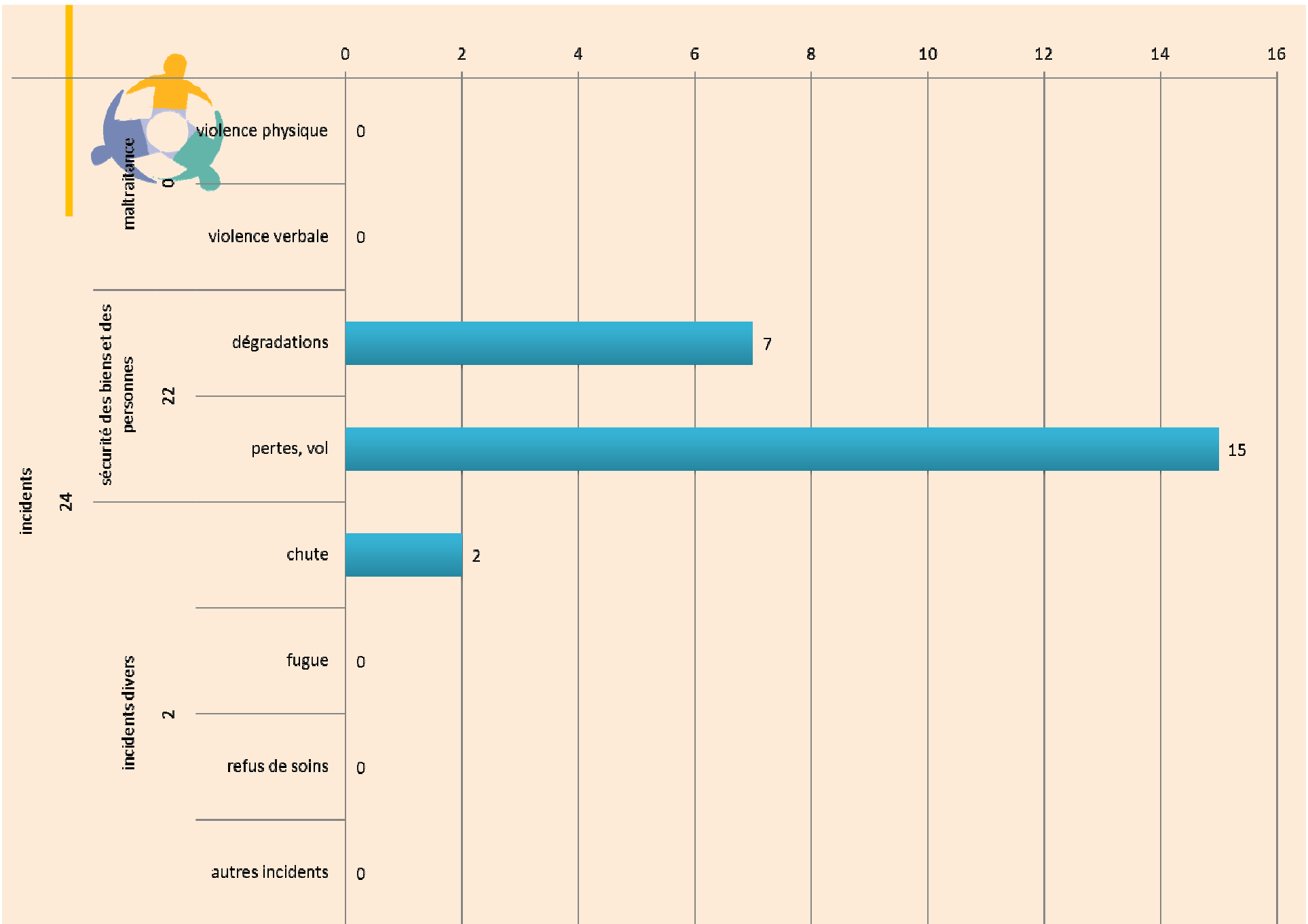


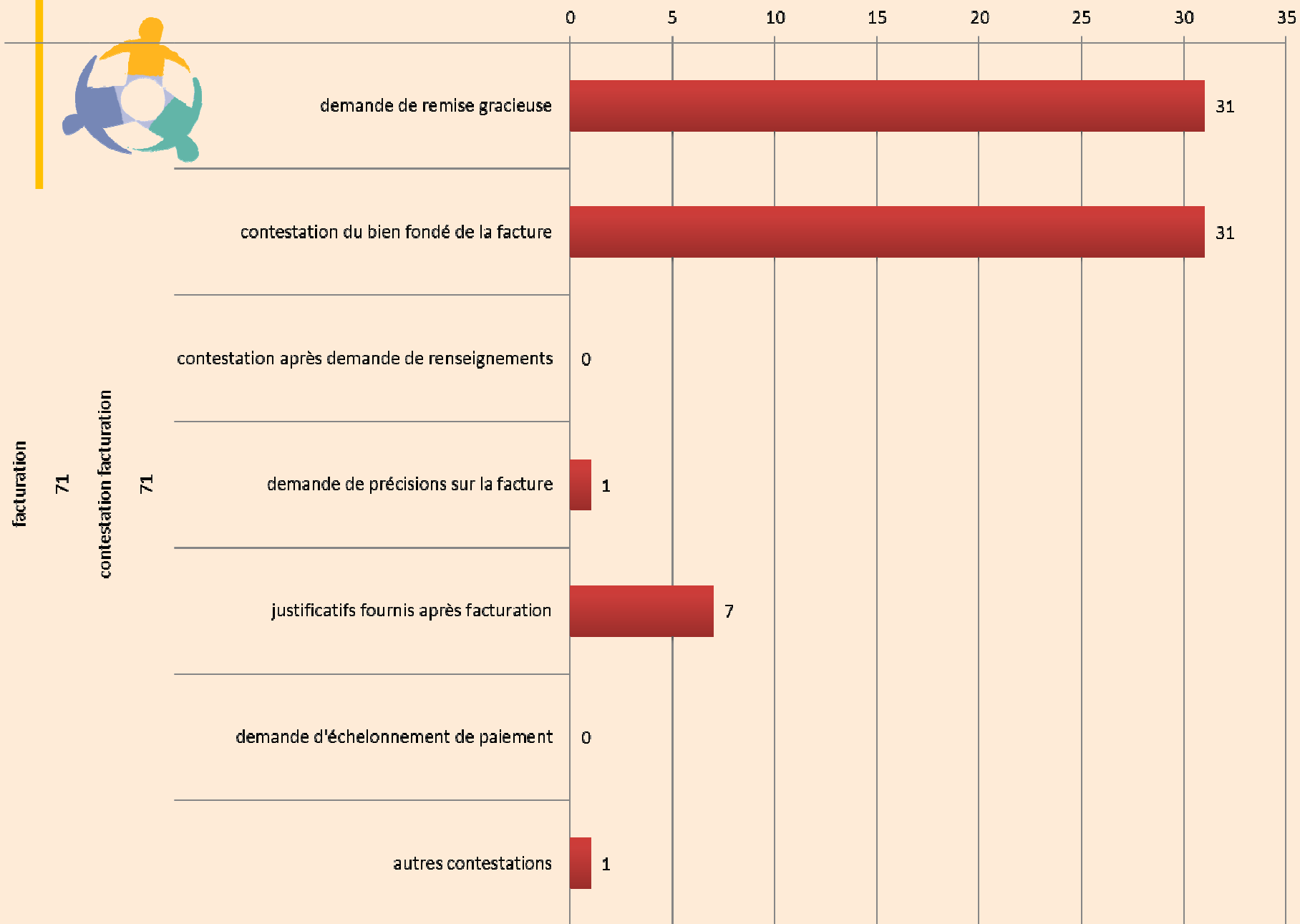














# Le questionnaire de sortie

## Le premier outil de recueil de l'expression des usagers

La mesure de la perception des usagers est inscrite dans la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et l'outil « questionnaire de sortie » est nommé dans le CSP, article R1112-67

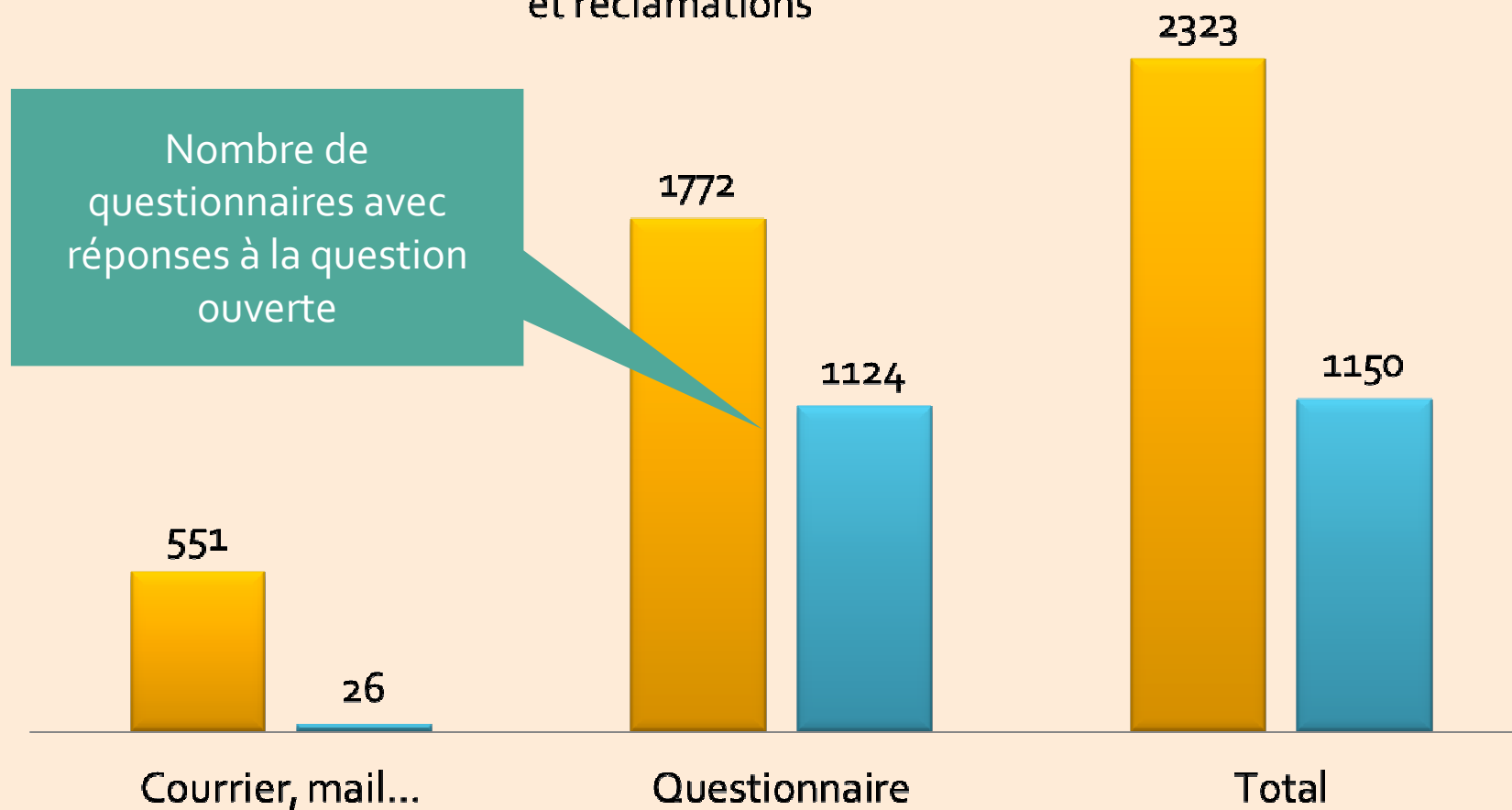
### En 2010:

- **5806 questionnaires reçus**
- **50% comportent une expression écrite dans la question ouverte**



# Bilan global expression usagers année 2010

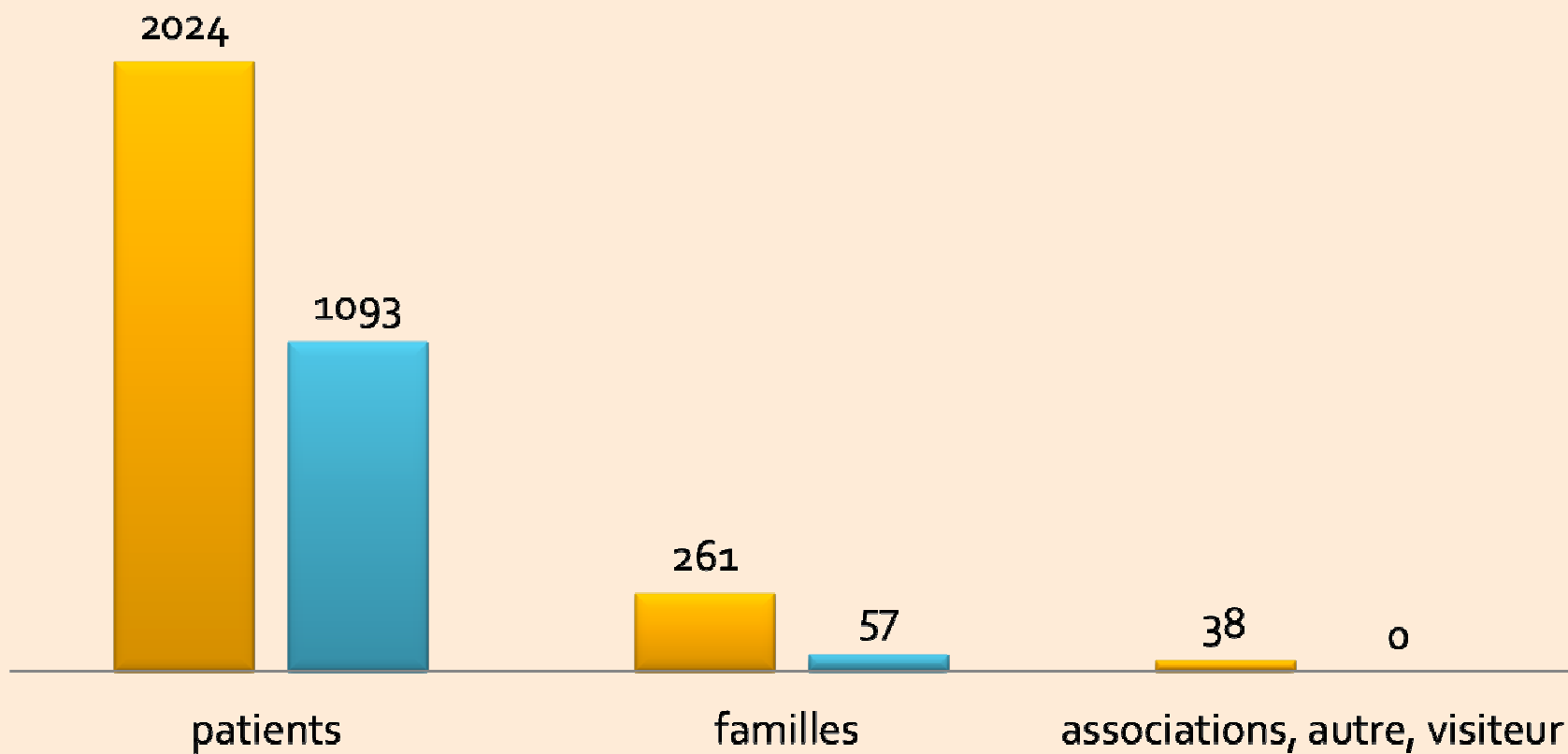
■ Plaintes ■ Satisfactions  
et réclamations





# Qui s'exprime ?

■ plaintes et réclamations ■ satisfaction

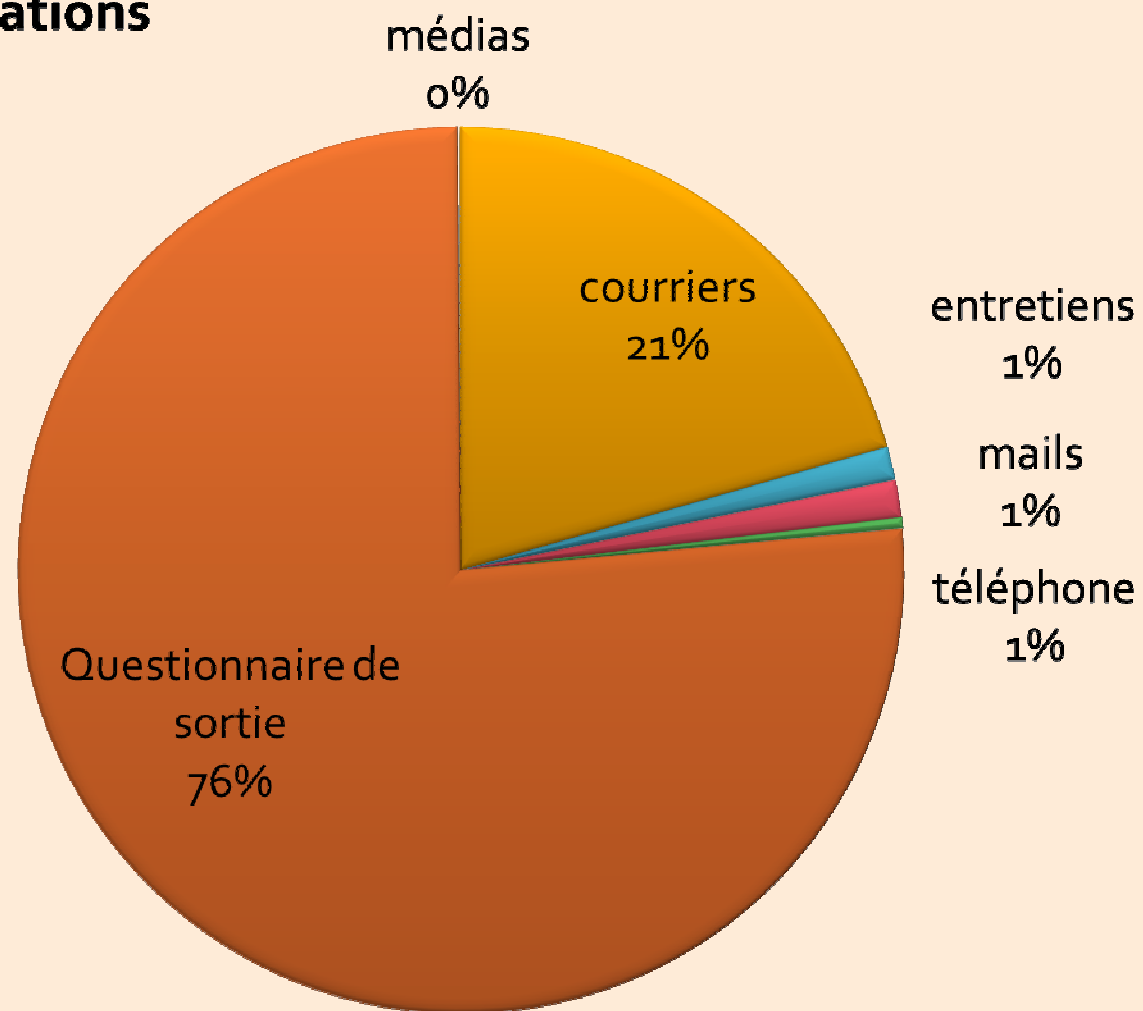






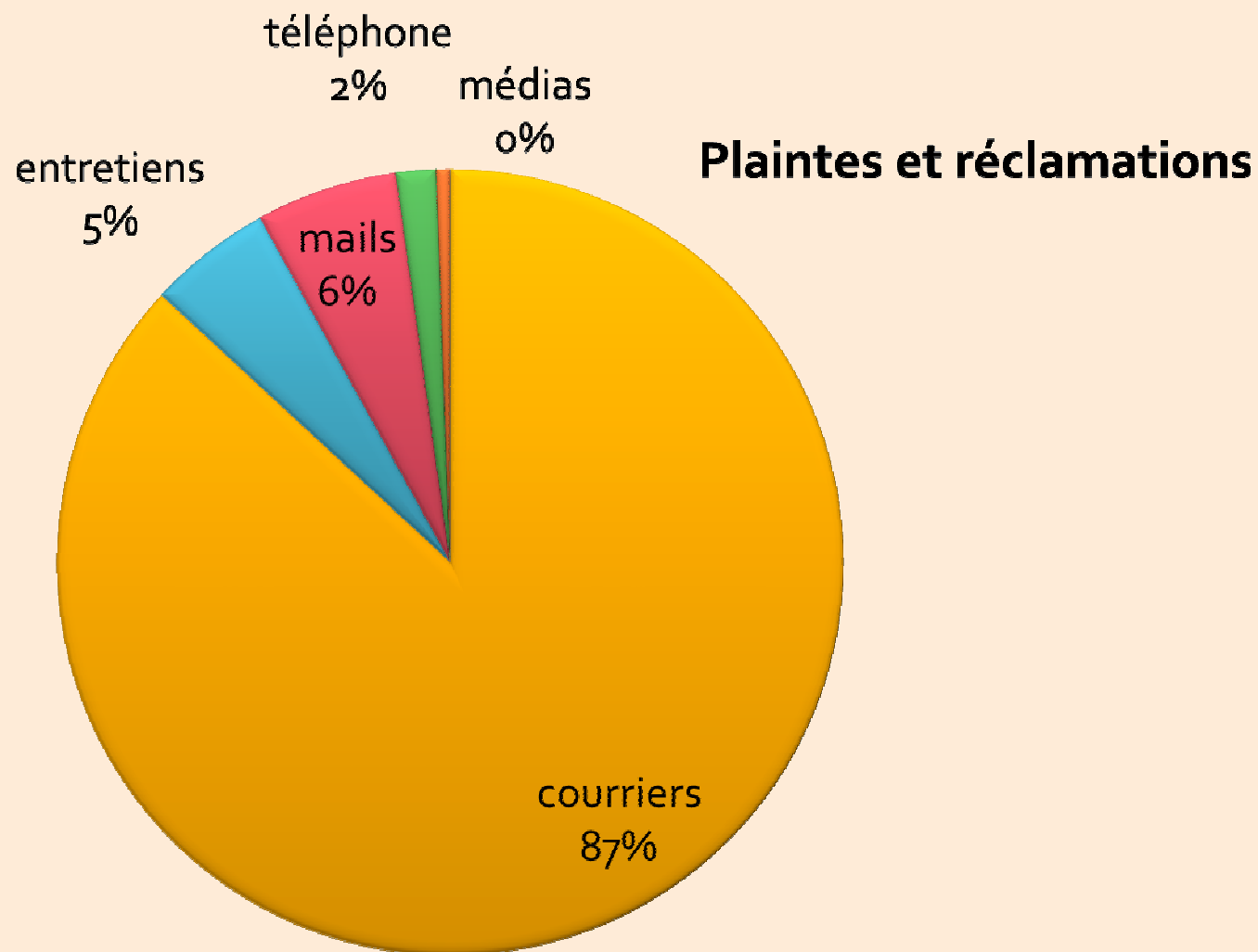
# Comment ?

## Plaintes et réclamations





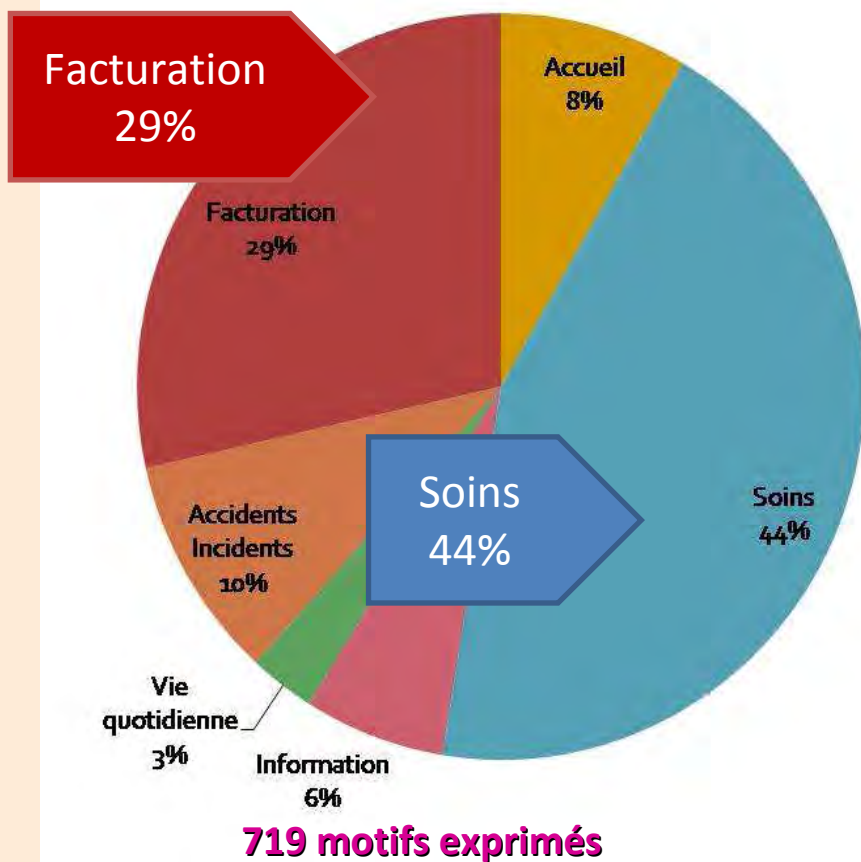
# Comment ? hors questionnaires



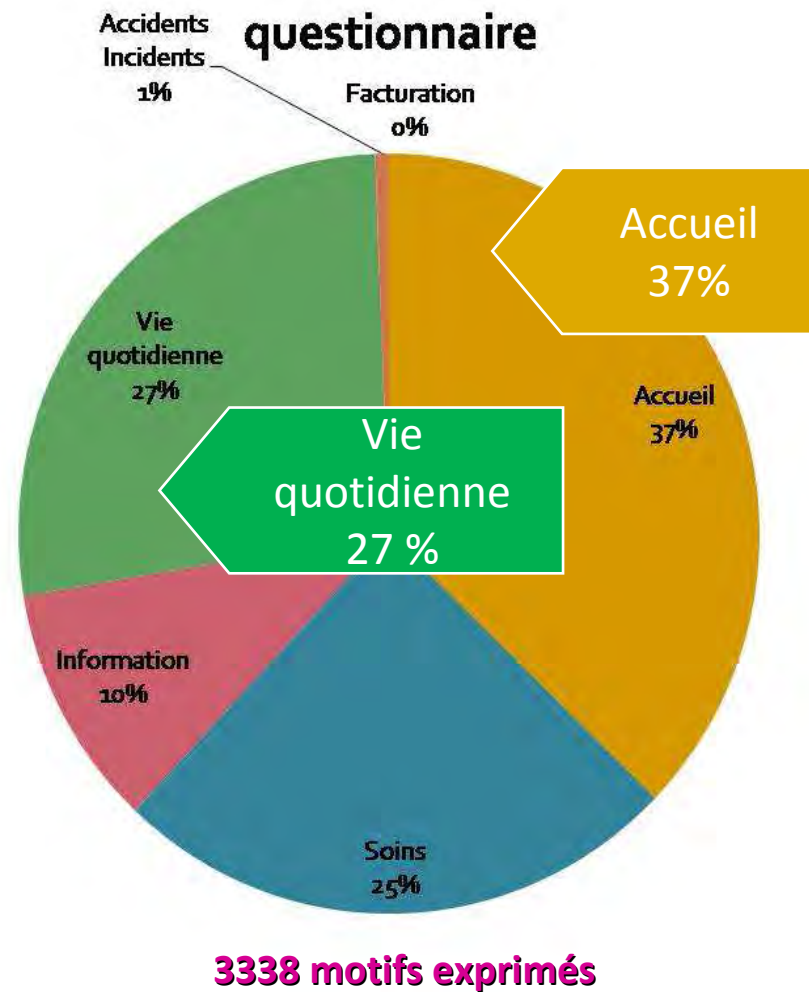


## La complémentarité des outils

### Courrier, mail,...



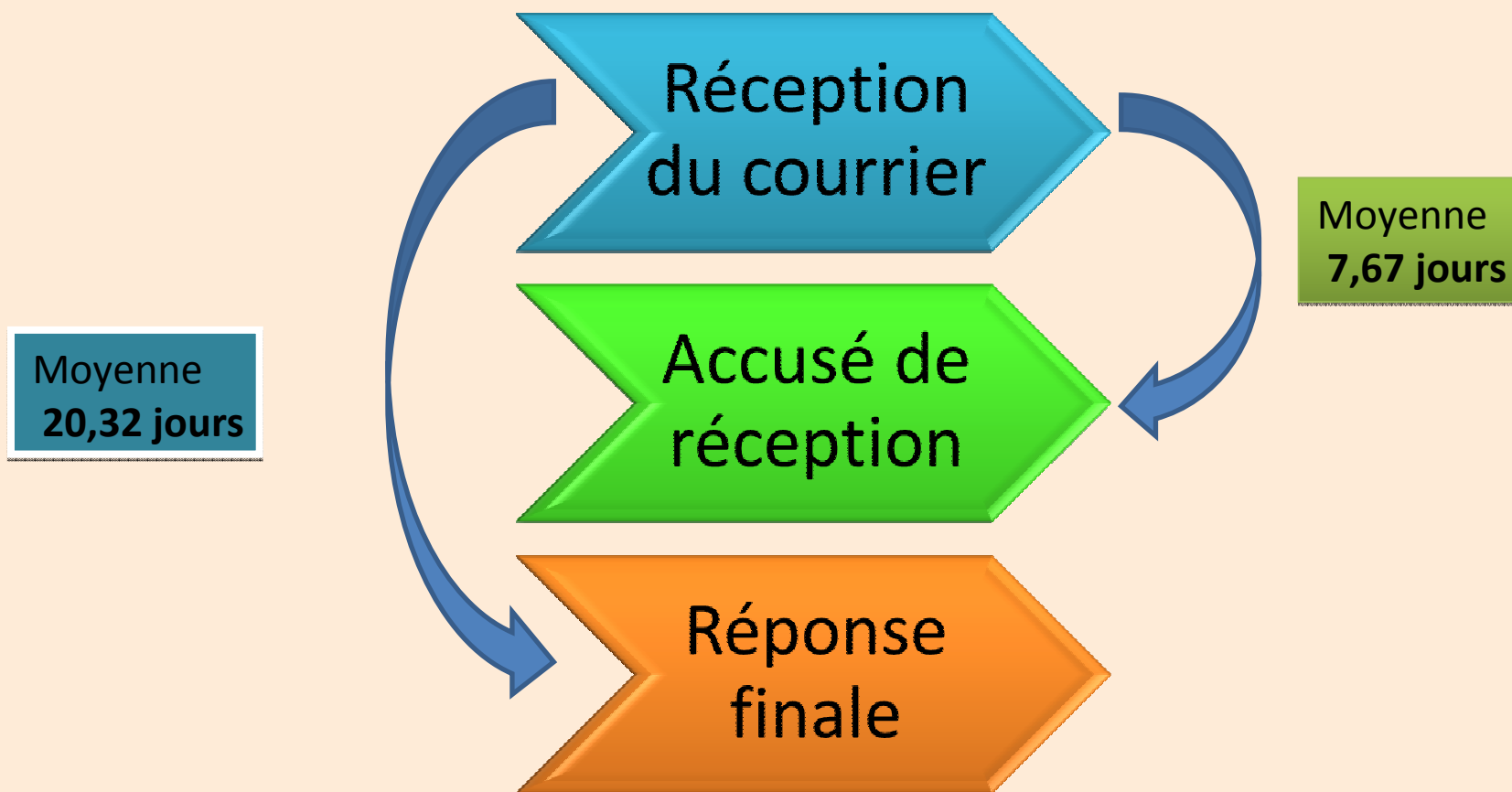
### questionnaire





# Les délais de réponse

Plaintes et réclamations





## Plan d'actions :

En bleu les actions transversales à tous les sites

En vert les actions spécifiques à un site : exemple dans ce tableau Ranguel

Constats	Objectifs	Actions	Acteurs et délais
<p>Confusion entre les 2 chapelles existantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Chapelle lieu de culte</li> <li>-Chapelle mortuaire (chambre mortuaire)</li> </ul>	<p>Eviter la confusion entre ces 2 lieux et les identifier de façon claire et lisible pour notre clientèle</p>	<p>Modifications des noms de ces lieux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chapelle</li> <li>- Espace mortuaire (Chambre mortuaire et lieu de culte)</li> </ul>	<p>Groupe de travail Aumônier catholique</p>
<p>Circuit intérieur complexe et dans un environnement inadapté</p> <p>Circuit piéton extérieur mal indiqué</p> <p>Circuit automobile extérieur complexe, mal indiqué</p>	<p>Simplifier le circuit d'accès en privilégiant l'accès piétons extérieur</p>	<p>Suppression de la signalétique intérieure</p> <p>Révision de la signalétique extérieure</p> <p>Mise à jour des panneaux totems</p>	<p>Site Délégation à la communication Prestataires extérieurs : image et communication</p> <p>Devis transmis à Mr Michez</p>
<p>Locaux et environnement peu accueillant :</p> <p>Extérieur murs sales</p> <p>Intérieur escalier défraîchi</p>	<p>Humaniser les locaux et l'environnement</p>	<p>Nettoyage des murs</p> <p>Rénovation de la cage d'escalier</p> <p>Aménagement des espaces verts</p> <p>Mise en place d'un distributeur de boissons</p>	<p>Pôle et site Services techniques</p>
<p>Livrets d'information des familles 403 303 et 403 304 obsolètes</p>	<p>Faire évoluer les livrets et créer de nouveaux outils d'information</p>	<p>Mise à jour des livrets</p> <p>Créations et mise à dispositions de plans spécifiques pour se rendre à la chambre mortuaire</p>	<p>Groupe de travail</p> <p>Délégation à la communication</p>
<p>Déficiences de relais d'information par les personnels et comportements inadaptés</p>	<p>Accompagner le dispositif d'une campagne d'information de l'ensemble des personnels et favoriser l'évolution des comportements des personnels concernés</p>	<p>Plan de communication (TU; Intranet...)</p> <p>Action de formation sur l'accueil et l'accompagnement des familles en situation de deuil</p>	<p>Délégation à la communication</p> <p>Direction de la formation</p>



## Quelques satisfactions

Toulouse, le 31 juillet 2011

20260 Calvi

Monsieur le directeur,

Je me permets de vous transmettre le présent courrier suite à l'hospitalisation de ma mère, Mme [REDACTED] le 09.11.2010. Atteinte d'un cancer, elle a été suivie par vos services du mois de novembre 2010 au jour de son décès survenu le 22 juillet 2011.

Je souhaite vous faire part de notre entière satisfaction du service d'oncologie, bâtiment H2, septième étage, unités 01 et 03. Dès le début des soins, ma mère a été prise en charge par l'ensemble du personnel de ces unités. Nous avons alors pu constater le professionnalisme et le sens aigu du service public dispensé par toute la chaîne médicale, sans oublier l'humanisme dont sont naturellement dotées ces personnes. Toutes les attentions portées tant à ma mère qu'à nous même nous ont permis de surmonter ces moments très douloureux.

J'ai une pensée particulière pour le Docteur [REDACTED] qui a su s'occuper de ma mère avec beaucoup d'écoute et qui a tenté, avec les moyens qui lui sont donnés, de lui apporter, malheureusement en vain, des traitements médicaux. Je me dois également de citer Mr [REDACTED], cadre de santé, la prénommée « [REDACTED] » infirmière en U3 et l'aide soignante Mme [REDACTED]. Ces personnes ont été d'une aide précieuse quant aux soins prodigués et à l'accompagnement au «départ» de ma mère. Je tiens à préciser que cette liste n'est pas exhaustive, car tout le personnel a été formidable et d'une disponibilité sans faille. En raison des événements et de ma peine, je n'ai pu retenir en totalité les noms des fonctionnaires concernés.

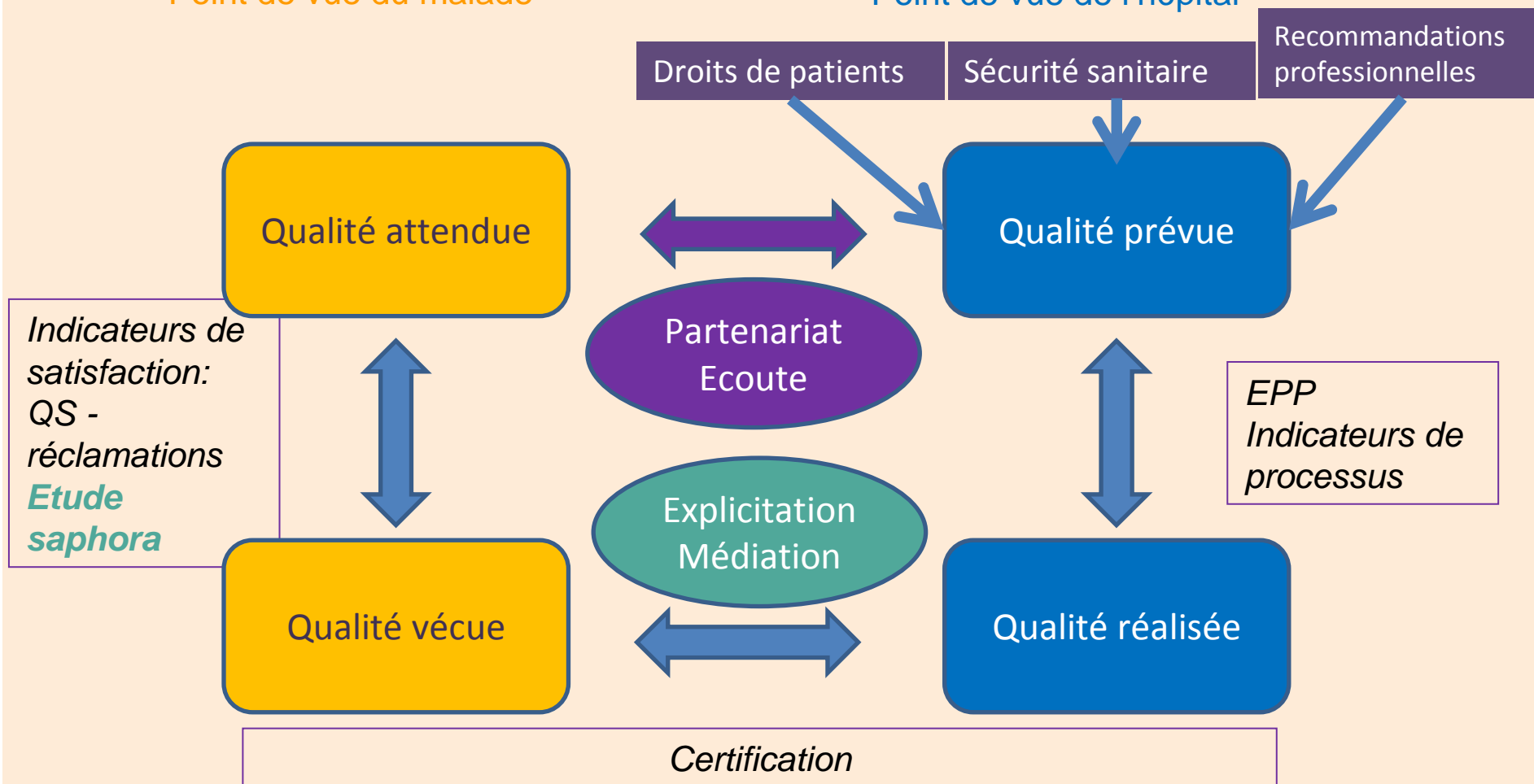
Ainsi, ces personnes ont proposé à ma maman et à son entourage tout ce que tout citoyen est en droit d'attendre du service public qu'est l'hôpital.



# renforcer la coproduction de la qualité de prise en charge

Point de vue du malade

Point de vue de l'hôpital





## Une volonté institutionnelle de promouvoir la place et les droits des patients

- Renforcement de la mission de médiation
- Présidence CRUQPC confiée à un représentant des usagers
- Droits des malades confiés à la délégation à la clientèle : cohérence du dispositif





## Un dispositif d'écoute opérationnel

- Des patients, des usagers
  - Faciliter l'expression : nombreux outils
  - Champ élargi : toutes les expressions -/+
  - Mutualisation des compétences
  - Procédures clarifiées
  - Outil de recueil et de traitement informatisé
- Des associations et des représentants d'usagers
  - Rencontres annuelles
  - Groupes de travail réguliers
  - Maison des usagers



# Merci de votre attention



Journée nationale annuelle de l'Association Française des Médiateurs et Conciliateurs Médecins des Hôpitaux

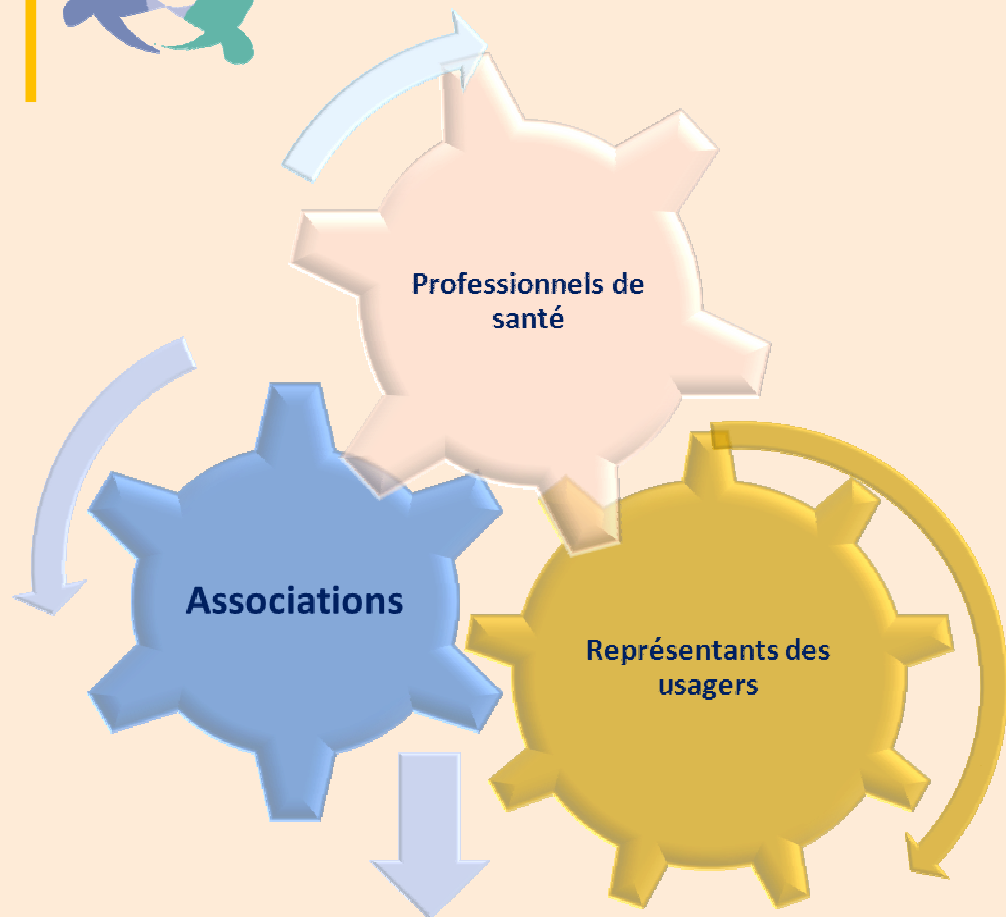


## La démarche projet

- Identification des besoins et des modalités de fonctionnement auprès des associations
- Recensement des expériences et analyse comparative
- Partage d'expériences (CHU de Poitiers)
- Mise en place d'un groupe projet > COPIL
- Accompagnement du groupe projet par des experts du CISS



# L'axe d'orientation du projet



**ATTENTES DU PATIENT  
ET DE SES PROCHES**

- Accueil
- Échanges
- Écoute
- Expression
- Information
- Ressource
- Rencontres
- Soutien
- Animation



## Les clés de la réussite

- Volonté institutionnelle avec des moyens alloués
- Axe prioritaire de la politique clientèle
- Une implication des professionnels de santé du CHU
- Une mobilisation des associations et des représentants des usagers