

COMPTE-RENDU GROUPE D'EXPRESSION DES USAGERS
Le 13 décembre 2016 à 18h

Personnes présentes :

- Madame C., Usager
- Monsieur C., Usager
- Monsieur C, Usager
- Madame C., Usager
- Monsieur Z., Usager
- Monsieur SEBLAIN, Directeur de la performance
- Madame CORBIN, Référente qualité
- Monsieur SALANON, Stagiaire qualité

Présentation

Cette rencontre est organisée une fois par an. Un tour de table est effectué afin que chacun se présente. Mme Corbin explique le déroulement de cette rencontre et remercie les patients d'accorder ce temps à l'établissement et ainsi contribuer à l'amélioration de la prise en charge.

Le profil des usagers présents :

- ➔ Une personne prise en charge en chirurgie, hospitalisation programmée.
- ➔ Une personne entrée par les urgences puis mutée en gériatrie.
- ➔ Une personne prise en charge en cardiologie
- ➔ Deux patients d'ambulatoire, suivis depuis plusieurs années par les gastroentérologues

Les points positifs

Lors de la réunion, plusieurs points abordés ont conforté l'efficacité de nos services de soin et la communication réalisée auprès des patients. Les anciens patients ont eu des parcours différents lors de leurs hospitalisations. Cette diversité nous a permis d'aborder le parcours de plusieurs services de la clinique et d'en ressortir les points positifs suivants :

- ➔ Les usagers ont jugé que l'accueil au niveau administratif est très satisfaisant avec des délais d'attentes courts, un personnel à l'écoute et une bonne explication de la prise en charge.
- ➔ La prise en charge médicale et soignante est jugée satisfaisante avec une bonne maîtrise du délai et de la prise en charge de la douleur.
- ➔ La majorité des patients ont tous eu le livret d'accueil à leur admission. Seules les personnes entrées via les urgences n'ont pu l'avoir. Le livret d'accueil est plutôt complet, on y retrouve les informations essentielles pour le bon déroulement de son hospitalisation.
- ➔ Le personnel d'accueil dans les services de soin réalise un bon travail. Il est à l'écoute du personnel soignant et il répond à leurs interrogations.
- ➔ La restauration est d'après les usagers interrogés, simple et bien préparée même s'il reste à revoir l'ajustement des quantités et de la diversité des plats.

Les Axes d'Amélioration

Par ailleurs, il a aussi été question lors de cette réunion, de réfléchir sur des pistes d'amélioration à mettre en place au sein de l'établissement, afin d'améliorer la prise en charge du patient. Nous avons pu dégager les axes d'amélioration suivants :

Le temps d'attentes aux urgences :

- Un usager nous a fait part de son temps d'attente très long aux urgences en attendant sa mutation dans le service de gériatrie. Depuis le séjour de cette patiente, une Unité Post Urgences (UPU) a vu le jour, ce qui a considérablement réduit les temps d'attentes aux urgences en cas de mutation interne.

Confidentialité et intimité :

- Le sujet de la confidentialité des informations médicales a été abordé lors des échanges. Ce même axe de travail est ressorti dans le cadre du groupe de travail « Droits des patients » de la certification V2014. Des actions d'amélioration seront mises en œuvre via ce groupe dans l'année à venir.
- L'intimité dans les chambres est un autre élément ressorti des échanges avec les usagers. En effet, une personne prise en charge en gériatrie a été gênée par le fait que les portes doivent rester ouvertes. Nous leur expliquons que compte tenu des pathologies des patients pris en charge, cette mesure est nécessaire pour la sécurité des patients. Aussi, l'aménagement de rideaux entre les deux lits des chambres doubles, est un projet en attente de validation. Un point a été fait avec le cadre du service afin de sensibiliser les équipes soignantes sur l'intimité des patients.

La transmission des informations :

- Certains patients estiment que la communication sur les dépassements d'honoraires n'était pas suffisamment claire. Mr Seblain prend note de ces remarques et fera le point avec la direction pour voir quelles actions d'amélioration pourraient être menées.
- Un usager propose de remettre le livret d'accueil aux patients arrivant par les urgences, et non pas uniquement pour les hospitalisations programmées. Ce point sera abordé lors du groupe de travail « Droits des patients » de la certification V2014 afin de définir une organisation optimale.

La restauration :

- Afin de répondre aux attentes et besoins des usagers d'un point de vue alimentaire, le CLAN et la commission restauration ont été relancés quant à la nécessité de travailler sur le sujet.