



Groupe Hospitalier
Bretagne Sud

COMMISSION DES USAGERS

RAPPORT 2022



Direction Clientèle, Parcours Patients,
Relations avec les Usagers
& Communication

Le mot du Président de la Commission des Usagers du Groupe Hospitalier Bretagne Sud

Chaque année, l'élaboration du rapport annuel de la Commission des Usagers donne l'occasion de faire un bilan sur l'année écoulée et de nous projeter avec de nouveaux objectifs partagés.

La place des usagers inscrite dans la Démocratie Sanitaire, est une priorité des professionnels soignants, médicaux, administratifs, techniques et logistiques du Groupe. La volonté de transparence avec une prise en considération des remarques formulées par les usagers est une priorité de tous grâce à la disponibilité des équipes, des représentants des usagers, des médiateurs et des associations.

Les équipes du Groupe Hospitalier se mobilisent pour être à l'écoute des usagers et proposer la meilleure qualité des soins et d'hébergement possible en offrant des conditions d'accueil et de séjour adaptées.

Les membres de la CDU sont tenus informés régulièrement des projets du Groupe. Ils sont associés à certains groupes de travail ou dans le cadre de l'amélioration des parcours. Les représentants des usagers sont également conviés aux conseils de la vie sociale.

Même si les plaintes, réclamations, médiations et autres demandes de dossiers médicaux peuvent paraître marginales comparées au volume d'activité des services, il n'en demeure pas moins qu'elles sont étudiées avec attention par les instances et la Direction. Les équipes médicales et soignantes sont associées aux réponses à apporter ou à intégrer dans la démarche qualité du Groupe qui est une priorité pour tous de l'accueil à la sortie du patient et tout au long du séjour des résidents. Pour certaines situations, des analyses de cause sont organisées grâce à la coordination des praticiens gestionnaires des risques et des équipes concernées.

Ce rapport sera présenté aux instances du Groupe et mis en ligne sur Intranet afin que chacun puisse en prendre connaissance.

Le Président,
Thierry LE ROUZO

SOMMAIRE

1. Réglementation & textes de référence

2. Présentation de l'activité 2022 du Groupe Hospitalier Bretagne Sud

3. La Commission des Usagers du Groupe Hospitalier Bretagne Sud

- Composition
 - Fonctionnement
 - Réunions et participation
-

4. Bilan 2022 des plaintes & réclamations

5. Bilan 2022 des demandes de dossiers médicaux

6. Bilan 2022 des contentieux

7. Satisfaction des usagers

8. Bilan des évènements indésirables

9. Recommandations des représentants des Usagers et Actions institutionnelles

1- REGLEMENTATION & TEXTES DE REFERENCE

Réglementation relative à la Commission des Usagers (CDU)

Le Décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé, prévu par la *Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016* de modernisation de notre système de santé, a fait évoluer les missions et la composition de la Commission des Usagers des établissements de santé, laquelle vient se substituer à la CRUQPC mise en place par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Date de constitution

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge a été installée en septembre 2005 puis remplacée fin 2016 par la Commission des Usagers. La Commission des Usagers du GHBS suite à la fusion des Centres Hospitaliers Bretagne Sud, Quimperlé, Port-Louis / Riantec/ Le Faouët a été installée en janvier 2019. Elle a été renouvelée pour le mandat 2019-2022 suite à un arrêté de l'ARS en novembre 2019. Elle a, de nouveau, été renouvelée pour le mandat 2022-2025 en novembre 2022

Missions

Les missions de la Commission des Usagers ont évolué en 2016. Ainsi, la CDU analyse les éléments de satisfaction, les plaintes, réclamations et les contentieux et émettent des recommandations à l'attention des professionnels. Par ailleurs, la CDU est informée des actions correctives mises en place en cas d'évènements indésirables graves afin qu'elle puisse les analyser. Par ailleurs, la CDU recueille les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement afin de proposer un projet des usagers. Enfin, la CDU doit contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches, l'activité de la CDU est ancrée dans la démarche qualité du Groupe Hospitalier.

Objectifs du rapport de la Commission des Usagers

L'objectif du présent rapport est d'évaluer l'action de la commission et plus largement celle de l'établissement dans le domaine du respect des droits des usagers – patients et leur entourage.

2. ACTIVITE DU GROUPE HOSPITALIER EN 2022

Comme chaque année, quelques chiffres clés concernant le Groupe Hospitalier Bretagne Sud qui est implanté sur 14 sites. Il emploie 5.100 professionnels de santé et dispose de 2.417 lits et places.

L'activité du GHBS poursuit sa progression en 2022.



3. LA COMMISSION DES USAGERS DU GHBS

Suite à la fin de mandat des représentants des usagers, la nouvelle Commission des Usagers a été installée le 16 décembre 2022.

Elle est présidée par Monsieur LE ROUZO, représentant des Usagers titulaire et co- présidée par le Directeur Général de l'établissement, M. GAMOND-RIUS. Elle comprend des membres de Droit et des membres associés ou invités.

Sa composition au 31 décembre 2022 est la suivante :

Président Monsieur Thierry LE ROUZO, Représentant des Usagers, titulaire.

Vice-Président Monsieur Thierry GAMOND-RIUS, Directeur Général,
Madame Nathalie LE FRIEC, Directeur Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les usagers et Communication, suppléante du Vice-Président.

Représentants des Usagers, membres De Droit Monsieur Gérard BESNARD, titulaire,
Madame Michèle GROULT, suppléante,
Monsieur Christian LE BLOAS, suppléant, remplacé en novembre 2022 par Mme Fatiha BUTET, suppléante.

Médiateurs Médecin Madame le Docteur Hélène AUXENFANTS, titulaire,
Madame le Docteur Isabelle ROGERIE, suppléante.

Médiateurs Non Médecin Madame Christelle DAVID, titulaire,
Madame Anne Marie BELLARD, suppléante.

Les membres associés à la Commission des Usagers

Madame le Docteur Armelle LEVRON, Présidente de la Commission Médicale.

Madame Marie-Noëlle MARECHAL et Madame Christiane TREMEAUD jusqu'au 1^{er} octobre 2022, personnalités qualifiées, siégeant au Conseil de Surveillance.

Madame le Docteur Nathalie DANIEL, Praticien en charge de la gestion des risques associés aux soins.

Madame le Docteur Gaëlle MENARD, Praticien en charge de la gestion des risques associés aux soins.

Madame Anne RABACHE et Madame Sophie GAILLANNE, Représentants de la Commission des Soins Infirmiers, Médico-Techniques et de Rééducation.

Mme le Docteur Marie DENIS, Présidente du Comité Local d'Éthique.

Monsieur Yannick HEULOT, Directeur Général Adjoint.

Madame Anne Cécile PICHARD, Secrétaire Générale et Directrice Déléguée de l'Hôpital de la Villeneuve ;

Madame Mailys JEMAIN-MOUGINOT, Directrice de la Qualité et de la Gestion des Risques ;

Monsieur Xavier MOREL, Directeur Délégué des sites de Bois-Joly, Moëlan/Mer et Le Faouët.

Monsieur Damien JEAN, Directeur Délégué des sites de Ploemeur, d'Hennebont et de Riantec.

Madame Mariette COLLOREC, Présidente du Collectif GHBS des Associations de Santé

Les membres invités à la Commission des Usagers considérant leurs fonctions antérieures au sein des CDU des 4 anciens Centres Hospitaliers composant le GHBS et de leur connaissance des sites du GHBS

Madame Marie-Agnès BESNARD, Madame Marie-Claire LE LINDREC et Madame Valérie LE TROHERE – KERYHUEL.

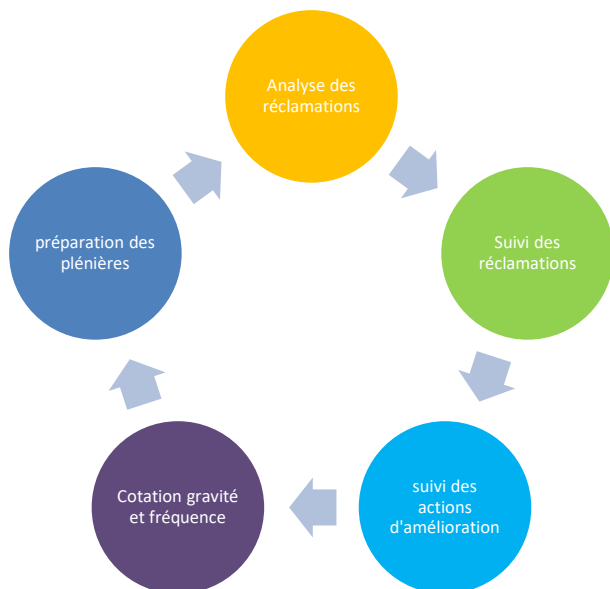
Des cadres et cadres supérieurs de santé ayant fait part de leur intérêt pour la fonction de médiateur non médical sont également conviés à la CDU depuis décembre 2021. Leur présence permet une meilleure connaissance des missions de l'instance et un rapprochement avec les représentants des usagers.

Madame Edwige ANDREOTTI (pôle B : service onco hémato gastro), Madame Angélique DESFONTAINES (pôle Gériatrie), Madame Françoise MOELLO (pôle Gériatrie, Riantec), Madame Patricia ROLLAND (pôle Gériatrie Quimperlé), Madame Stéphanie SOURGENS BAHLADERE (pôle F maternité).

Monsieur Eric GUENNEC (pôle Gériatrie) et Monsieur François HAMON (pôle E pharmacie, stérilisation, UMD, MPR, ERI, ...).

Fonctionnement de la Commission des Usagers

- Des revues documentaires



La revue documentaire, composée de représentants siégeant à la CDU se réunit régulièrement. Elle est chargée des revues de dossiers qui permettent d’analyser les réclamations et les réponses apportées par l’établissement, afin de réaliser une proposition de cotation de la gravité et de la fréquence selon l’échelle institutionnelle. A la suite, elle peut proposer un plan d’actions spécifiques à la cellule de gestion des risques. Les réunions de revue documentaire permettent en outre de préparer les quatre réunions plénières de la CDU en mettant l’accent au-delà des médiations réalisées, sur les réclamations de gravité ou de fréquence élevée.

Le règlement intérieur de la Commission des Usagers GHBS a été élaboré puis validé en 2018. Une procédure de gestion des réclamations a été rédigée et intégrée aux documents qualité institutionnelle. Une actualisation de ces documents est envisagée en 2023.

Organisation

Le secrétariat de la CDU est assuré par la Direction ‘Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers & Communication’ (DCPPRUC). L’ordre du jour est préparé conjointement avec le Président en concertation avec l’ensemble des Représentants des usagers et des Directions. Le fonctionnement du secrétariat de la Direction CPPRUC permet :

- une présence physique tous les jours ouvrables,
- un accueil téléphonique de 8h30 à 16h30 - messagerie téléphonique en dehors de ces horaires et courriel à la Direction Générale ou à la Direction ‘DCPPRUC’ sont également à disposition,
- la préparation des données nécessaires au travail de la CDU (indicateurs de satisfaction, de traitement des demandes des patients – accès au dossier et réclamations) ,
- un relai en période d’absence est pris par le secrétariat de la Direction des Soins .

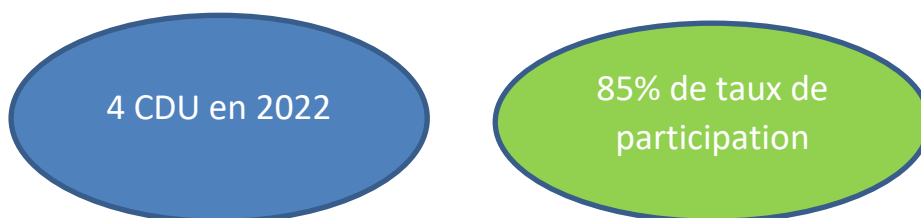


Les requérants peuvent également adresser des courriels via le contact du site internet de l'établissement.

Les représentant des usagers disposent d'une adresse mail générique **représentantdesusagers@ghbs.bzh** et d'un numéro de téléphone portable : **06.40.74.52.58**.

Réunions & participations aux séances plénières de la CDU

Les CDU abordent toutes les médiations ainsi que l'examen des plaintes & réclamations. Des réunions 'revues documentaires' permettent tout au long de l'année aux Représentants des usagers de prendre connaissance des plaintes & réclamations et de la suite donnée.



Une Commission des Usagers du GHBS a la chance de bénéficier de représentants et de médiateurs tel que prévu par la réglementation. Les membres invités sont régulièrement présents. Par ailleurs, de nombreux sujets sont proposés et présentés en Commission. Les ordres du jour sont systématiquement faits en concertation.

Dates	Ordre du jour	Taux de participation (membres de Droit)
17 mars	<ul style="list-style-type: none"> • Validation du compte-rendu de la séance du 16 décembre • Rapport annuel de la Commission des Usagers <ul style="list-style-type: none"> • Bilan 2021 • Recommandations 2022 • Enquête E satis • Méthodologie du Projet d'établissement 2022-2026 • Hôpital Villeneuve – labellisation hôpital de proximité et projet de reconstruction • Actualités et points complémentaires. 	80 %

	Ordre du jour	Taux de participation (membres de Droit)
23 juin	<ul style="list-style-type: none"> • Validation du compte-rendu de la séance du 17 mars 2022 • Présentation ‘patient partenaire dans le cadre de l’éducation thérapeutique des patients’ • Présentation du service ‘Aumônerie’ • Présentation du Rapport 2021 relatif aux mesures d’isolement contention en psychiatrie • Présentation de la campagne ‘prévention du suicide’ • Présentation par l’équipe de recherche clinique du bilan 2021 et des projets du service • Présentation du projet de recherche sur la prédiction parcours patients non-programmés • Information sur les Evènements Indésirables Graves • Retour sur ‘le patient traceur’ – parcours réalisé en mai 2022 • Information sur la nouvelle évaluation du secteur social et médico-social • Présentation des médiations et des réclamations du premier semestre 2022 • Actualités, points complémentaires et questions diverses. 	100 %
13 octobre	<ul style="list-style-type: none"> • Validation du compte-rendu de la séance du 23 juin 2022 • Présentation synthétique des réclamations 2022 • Présentation des médiations • Questions diverses 	80 %
15 décembre	<ul style="list-style-type: none"> • Validation du compte-rendu de la séance du 13 octobre 2022 • Installation de la nouvelle Commission Des Usagers • Election du Président et du Vice-Président de la CDU • Information sur les questionnaires de satisfaction GHBS – évolution numérique • Information sur l’évaluation Haute Autorité de Santé du champ médico-social • Information sur l’amélioration continue de la qualité de la restauration et la prise en compte de l’expérience patient. • Suivi des Evènements Indésirables Graves • Présentation des missions du référent Laïcité au GHBS • Désignation d’un représentant des usagers pour siéger à la commission qualité du GIP BSL • Présentation du dispositif de signalement des situations de discrimination et harcèlement. • Actualités et questions diverses 	80 %

Formations suivies par les Représentants des usagers

- Formation patient traceur.
- Formation médiation pour les membres de la CDU.
- Formation sur la certification.

Information des usagers et des professionnels sur le fonctionnement de la CDU



Les usagers ont accès à une information via le **livret d'accueil** et le site internet. Les personnes reçues au secrétariat se voient remettre une documentation établie avec les représentants des usagers précisant le dispositif de traitement des plaintes et les voies de recours. La **composition et les missions de la CDU** sont affichées sur les sites du GHBS.

Les professionnels ont accès à une information via l'intranet de l'établissement. La CDU dispose d'un espace dédié où sont diffusés les recommandations et le détail du rapport. La composition et les missions de la CDU font l'objet d'un affichage sur l'ensemble des sites du GHBS.

Les nouveaux professionnels devront être sensibilisés aux droits des patients lors de la journée d'accueil et d'intégration.

Enfin, les Représentants des usagers proposent des journées spécifiques chaque année et participent à des événements dans le Hall des sites.

Le plan de formation de l'établissement intègre dans son volet institutionnel des formations à la bientraitance, la prise en charge de la douleur, la communication et à la sensibilisation aux droits des patients.

Intitulés	Nombre d'Agent	Somme de Nombre heures réalisées
DU DOULEUR, SOINS DE SUPPORT ET SOINS PALLIATIFS	1	112
DEVELOPPEMENT PERSONNEL, PROFESSIONNEL ET COMMUNICATION : SE SITUER EN TANT QU'AGENT DE LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE	12	637
FIN DE VIE ET SOINS PALLIATIFS EN MEDECINE PERINATALE	1	14
CHEF DE PROJET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	10	56
COMMUNICATION ET SOINS - APPROCHE PAR L'HYPNOSE	72	1001
UTILISER LA COMMUNICATION POSITIVE AVEC LES PATIENTS ET LEUR ENTOURAGE	12	84
LE TOUCHER MASSAGE DANS LES SOINS	50	966
FORMATION DES REFERENTS DOULEUR	53	364
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	21	280
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR DU SUJET AGE	21	266
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR DE L'ENFANT	13	91
JOURNEE DE LA COORDINATION BRETONNE DES SOINS PALLIATIFS	27	189
L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS CONFRONTES A DES SITUATIONS DE FIN DE VIE	10	203
ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS EN FIN DE VIE EN EHPAD ET USLD	11	224
REFERENTS EN EDUCATION THERAPEUTIQUE	15	560
FORMATION A L'HYPNOSE, DOULEURS AIGUES ET ANESTHESIE	20	1 594
LE SOIGNANT FACE AU MALADE D'ALZHEIMER OU DE TROUBLES APPARENTES	29	591,5
SENSIBILISATION AUX VIOLENCES INTRA FAMILIALES	51	343
LA RELATION D'AIDE	7	140
ACCOMPAGNEMENT DU PATIENT ATTEINT D'UNE PATHOLOGIE CHRONIQUE	10	210
DEVELOPPER SA COMPREHENSION DE L'ACCUEIL EN ANGLAIS	12	228
VALORISER SA FIN DE CARRIERE POUR BIEN PREPARER SA RETRAITE	12	238
LE MASSAGE BIEN-ETRE ET ANTI STRESS	95	630
PREVENTION ET GESTION DE L'AGRESSIVITE	33	679
PREVENTION ET GESTION DE L'AGRESSIVITE ET DE LA VIOLENCE EN LIEN AVEC DES SITUATIONS DIFFICILES DANS DES SERVICES SPECIFIQUES	11	273
DU CLINIQUE DES VIOLENCES SEXUELLES ET PSYCHOTRAUMATOLOGIE	1	70

SOINS PALLIATIFS : LES DIRECTIVES ANTICIPEES	4	28
PREVENTION ET GESTION DE L'AGRESSIVITE	11	280
MANAGEMENT INTERGENERATIONNEL	21	266
HOPITAUX MAGNETIQUES : DEVELOPPER L'ATTRACTIVITE DE SON SERVICE, POLE OU ETABLISSEMENT	10	178,5
BIEN CODER L'ACTIVITE AUX URGENCES	7	92
FORMATION DE FORMATEURS BRETAGNE - MODULE INTERVENTION DE CRISE SUICIDAIRE	1	14
JOURNEE DE L'EDUCATION THERAPEUTIQUE DU TERRITOIRE LORIENT-QUIMPERLE	1	7
FORMATION BLEU MENTHE	2	34
CONGRES DE LA SETE : L'EDUCATION THERAPEUTIQUE DE DEMAIN	1	21
DOULEUR PROVOQUEE PAR LES SOINS : 17EME JOURNEE DE L'ACNRD	1	7
L'HYPNOSE POUR ACCOMPAGNER LES ENFANTS LORS D'EXPERIENCE DE DOULEUR	2	14
JOURNEE LA BRISE : TEMPORALITES EN SOINS PALLIATIFS PEDAIGRIQUES	4	28
MANAGEMENT, COMMUNICATION ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL POUR LES CADRES DE SANTE	1	14
CONGRES HYPNOSE ET DOULEUR	1	21
JOURNEE DE L'EDUCATION THERAPEUTIQUE	4	28
AMELIORER LE PARCOURS DE SOINS MALADIES CHRONIQUES	1	7
SENSIBILISATION AUX SOINS PALLIATIFS	11	77
METHODOLOGIE DE SOINS GINESTE-MARESCOTTI PRENDRE SOIN ET BIEN TRAITANCE	5	140

Coordination avec les autres instances de l'établissement

Le rapport de la Commission des Usagers et les recommandations à l'attention des professionnels sont communiqués :



au Conseil de surveillance,

à la Commission Médicale de l'Etablissement,

à la Commission des Soins Infirmiers, Médico-Techniques et de Rééducation.

LES REPRESENTANTS DES USAGERS SIEGENT DANS D’AUTRES INSTANCES DE L’ETABLISSEMENT A SAVOIR :

- au Comité de Lutte contre les Infections Associés aux Soins et peuvent évoquer les recommandations de la CDU,
- à la Commission Médicale d’Etablissement lors de la séance de présentation du rapport,
- à la Commission d’Activité libérale et peuvent évoquer les recommandations de la CDU,
- aux Conseils de la vie sociale et peuvent évoquer les recommandations de la CDU,
- au Comité de Développement Durable du GHBS,
- au Comité Local d’Ethique du GHBS,
- à la Commission Restauration du Groupement Hospitalier de Territoire ‘Sud Bretagne’ et consultation sur le fonctionnement de Bretagne Santé Logistique.

COORDINATION AVEC LES ASSOCIATIONS D’USAGERS

- La Présidente du Collectif des Associations qui rassemble les associations ayant signé une convention avec l’établissement, est conviée à la CDU du GHBS.
- Le Collectif se réunit en séance plénière deux fois par an avec un temps de présence de la Direction.
- Les bénévoles assurent des présences sur les sites du Groupe à fréquence variable selon le site.
- Depuis 2017, le Collectif propose un forum chaque année. Ce forum permet durant une journée la présentation des associations tant pour les usagers que les professionnels. Les associations sont nombreuses à répondre à ce rendez-vous. La période crise COVID n’a pas permis la tenue de ce forum en 2020 ni en 2021.

Pour bien fonctionner, un règlement intérieur du Collectif des Associations(COLLASSO) du GHBS a été validé le 16 mai 2019 ainsi qu’une charte d’engagement.

QUELQUES ACTIONS EN 2022



Journée spéciale ‘Représentants des usagers’.

Cette journée très appréciée a permis une meilleure visibilité pour les Représentants des usagers



Le **forum** organisé sur le site de l’Hôpital du Scorff avec la participation de près de 40 associations est un temps de partage d’informations, de valorisation des actions des associations et d’échange.



Le premier recrutement de **patient expert** a eu lieu en 2022. C’est une démarche particulièrement intéressante et importante pour optimiser la relation soignant – soigné et pour prendre en considération le savoir du patient sur son parcours de soins.

Un premier **déjeuner qualité** a été organisé dans un service de soins. Ce repas partagé en présence de représentants d’associations, de membres de la CDU, de soignants, de représentants du GIP restauration et de la Direction a été apprécié de tous. Cette démarche s’inscrit dans un plan d’amélioration de la qualité des repas au GHBS.

4- BILAN 2022 DES PLAINTES & RECLAMATIONS

Le circuit des plaintes et réclamations fait l'objet d'une procédure. L'ensemble des courriers ou courriels est transmis au secrétariat de la Direction Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers et Communication. Les demandes téléphoniques relatives aux usagers sont également orientées vers ce secrétariat. Ce circuit permet une traçabilité optimisée des dossiers.

Les recherches d'éléments d'analyse sont diligentées par la DCPPRUC ou la Direction de site afin qu'un courrier de réponse soit élaboré dans les meilleurs délais. Un courrier accusant réception de la réclamation est transmis en amont d'une réponse argumentée. Il peut proposer une rencontre avec un Directeur et / ou des représentants des usagers, un médiateur, un praticien gestionnaire des risques ou un cadre.

La Direction Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers et Communication assure le traitement de toutes les correspondances relatives aux plaintes ou réclamations en lien avec les Directions de site, l'accueil des plaignants, la coordination des médiations, le suivi des dossiers.

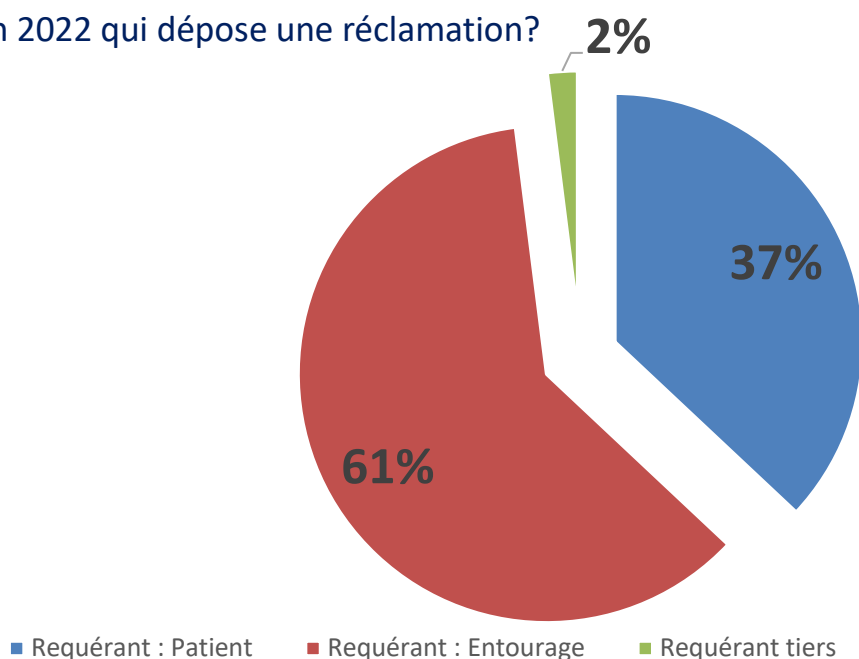
En 2022 c'est un total de **131** réclamations reçues et traitées en lien avec les services.

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de réclamations (Groupe)	205	181	115	117	131
Requérant : Patient	50%	48%	46%	45%	37%
Requérant : Entourage	44%	51%	54%	55%	61%
Requérant tiers	6%	1%			2%
Médiations proposées	27	11	2	2	20
Médiations acceptées / organisées	10	5	0	2	12
Taux d'acceptation de la médiation	37%	45%		100%	60%
Nombre de rencontres proposées	54	106	89	71	98
Taux de RDV accepté	44%	63%	46%	61%	75%

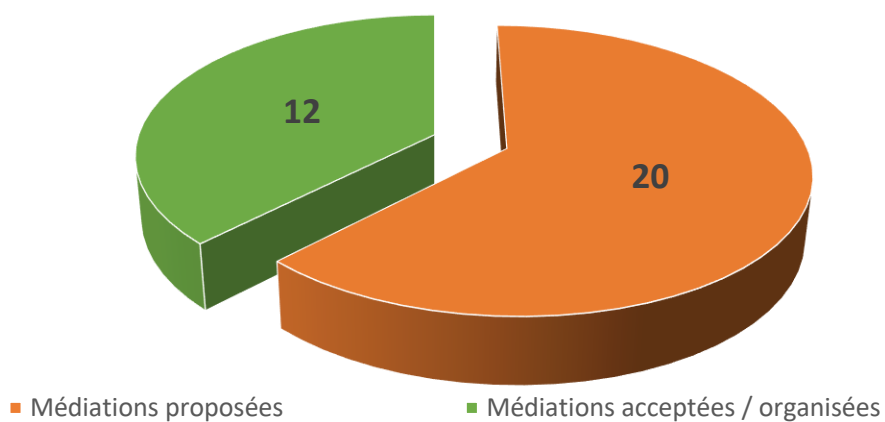
*une démarche institutionnelle a été proposée afin de mieux recenser au niveau de la DCPPRUC les remerciements sur l'ensemble du GHBS. La démarche doit être optimisée.

En bref :

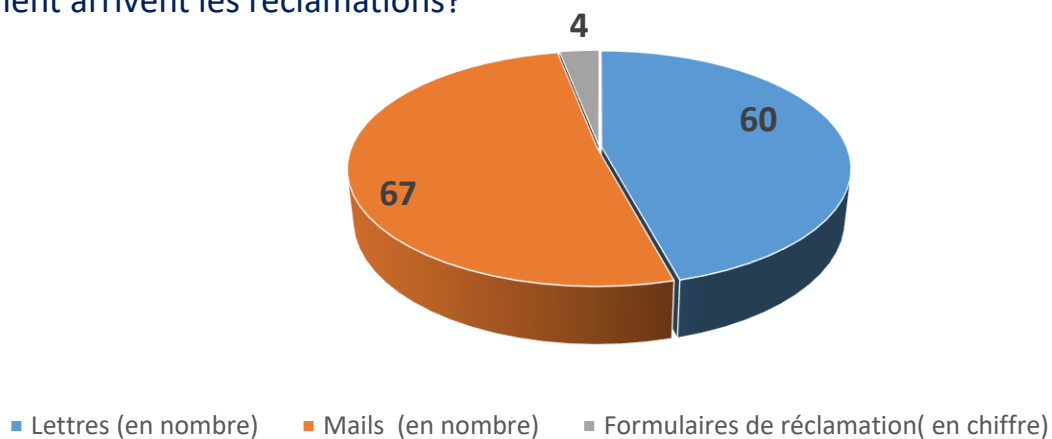
En 2022 qui dépose une réclamation?



Nombre de médiations (taux d'acceptation 60% %)



Comment arrivent les réclamations?



Format des réclamations :

La prise en compte de forme écrite est importante car elle permet de disposer d’une preuve sur la réclamation initiale ; Lors des rencontres ou médiations, la requête évolue et il peut arriver que les points mis en avant dans le premier écrit deviennent secondaires.

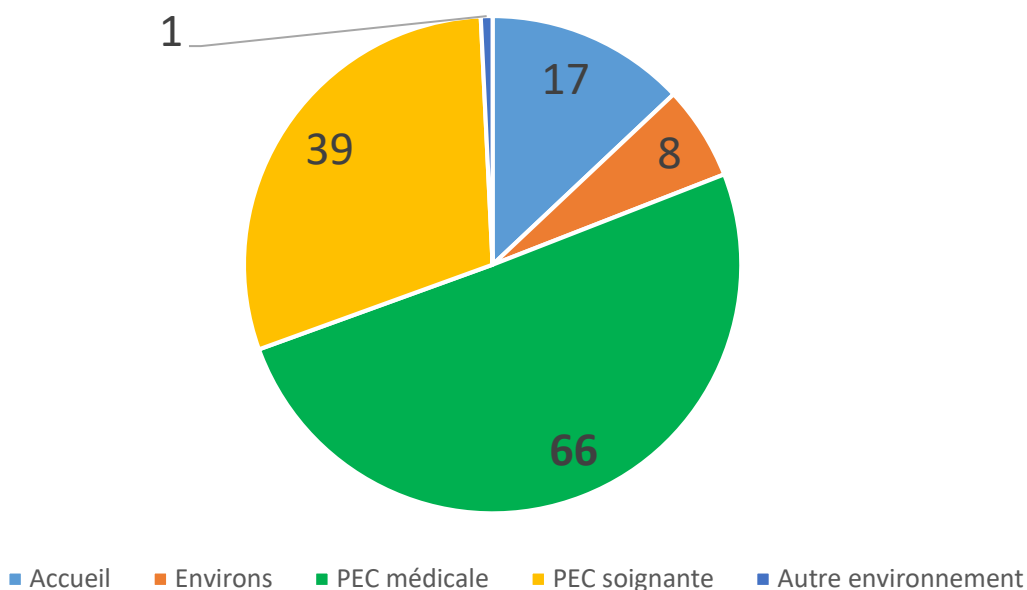
Comme les précédents rapports de la CDU ont pu l’illustrer, le fond de nombreuses réclamations peut être constitué par un problème de communication entre professionnels et patients ou entourage et rupture de confiance.

Classement par thématiques

La typologie de classement qui était laissée à l’appréciation de chaque établissement a été imposée en janvier 2015 par l’Agence Régionale de Santé.

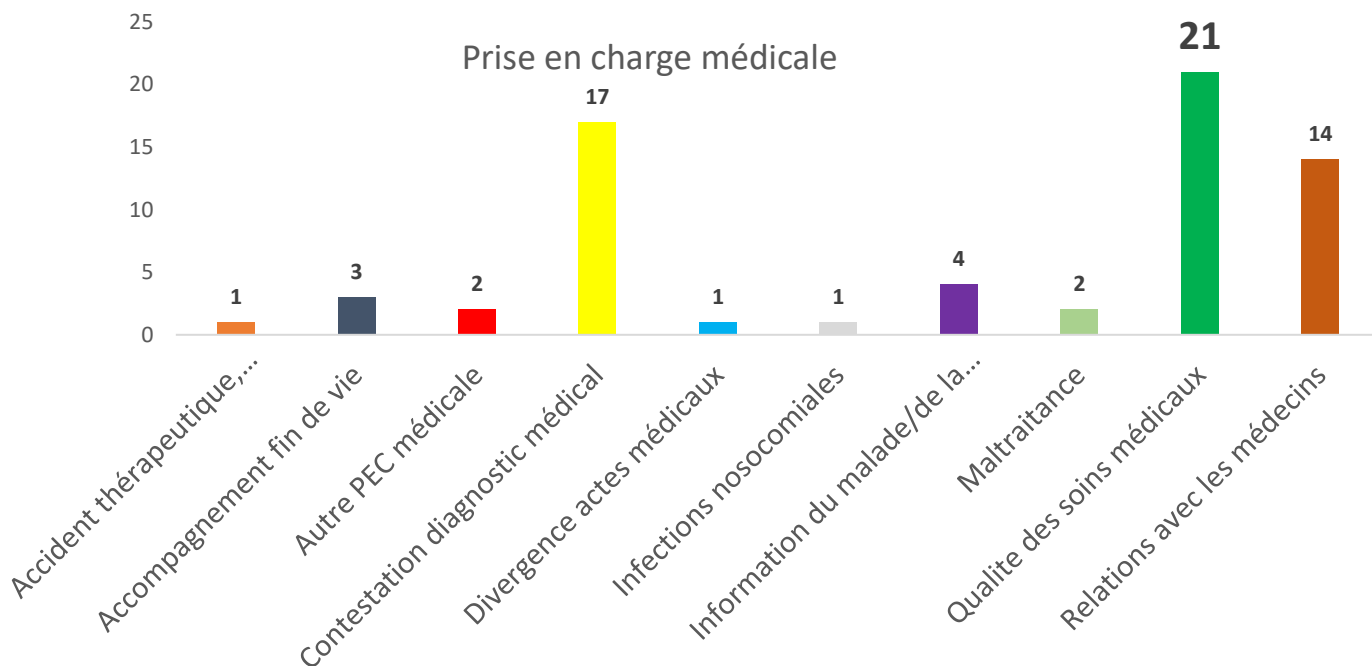
La typologie générale distingue notamment la prise en charge médicale et la prise en charge soignante, champs fusionnés dans E-SATIS qui reprend les différentes phases du parcours et semble à ce titre plus pertinent dans le cadre d’une démarche de gestion des risques a priori.

Typologie des réclamations en 2022

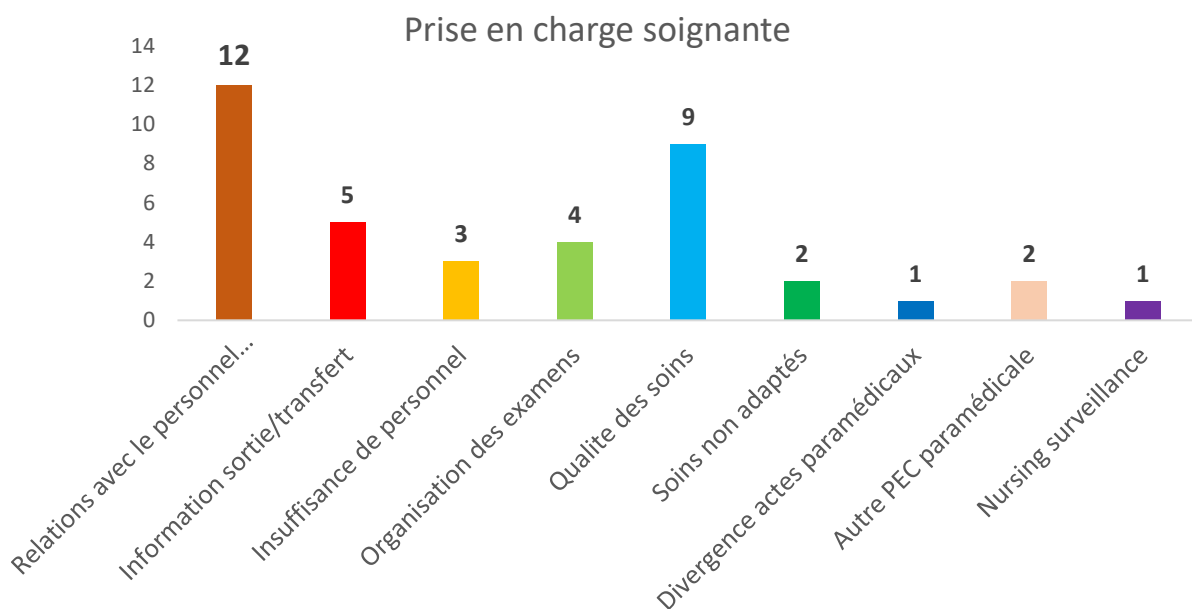


*l’item accueil regroupe notamment les délais d’attente pour les examens ou aux urgences

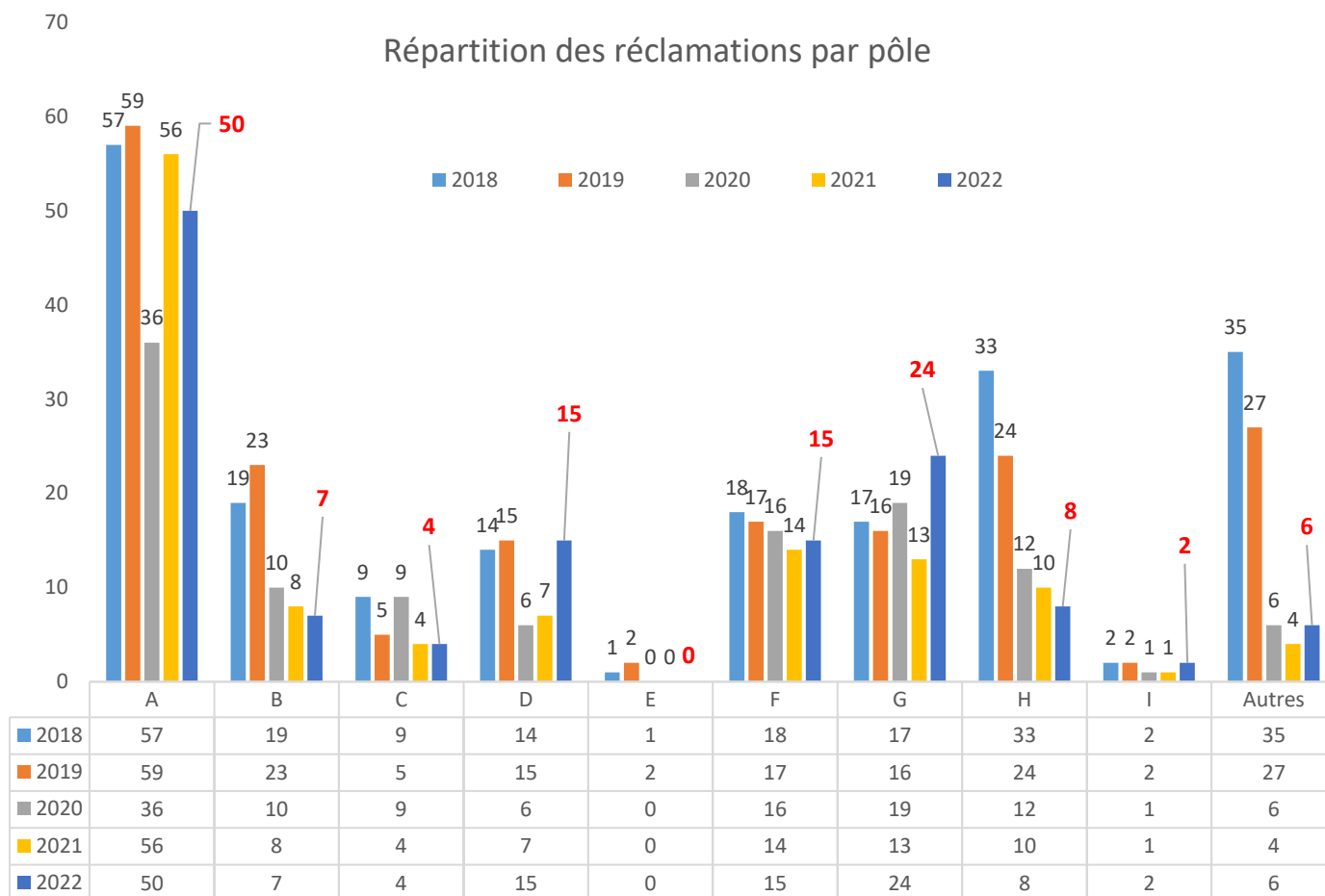
Concernant la prise en charge médicale



Concernant la prise en charge soignante

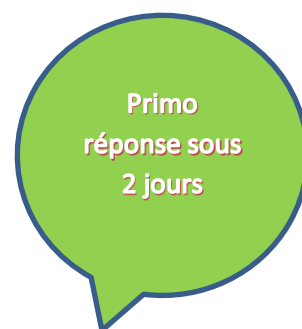
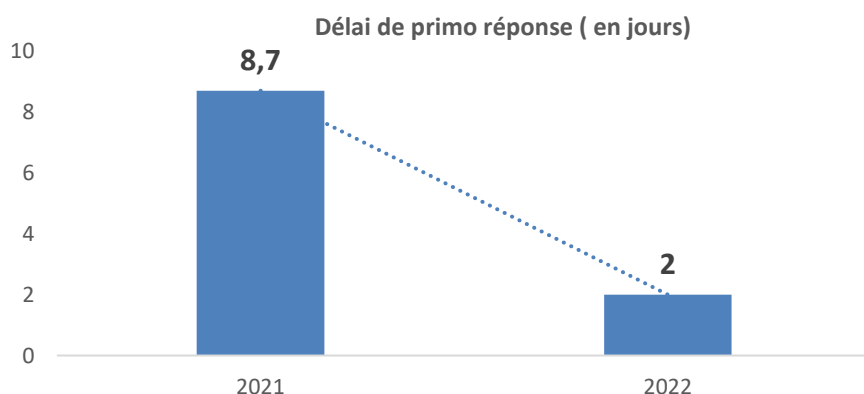


Répartition des réclamations par pôle



Rapporté à l'activité des pôles, le pourcentage de réclamations reçues par la Direction est très minime.

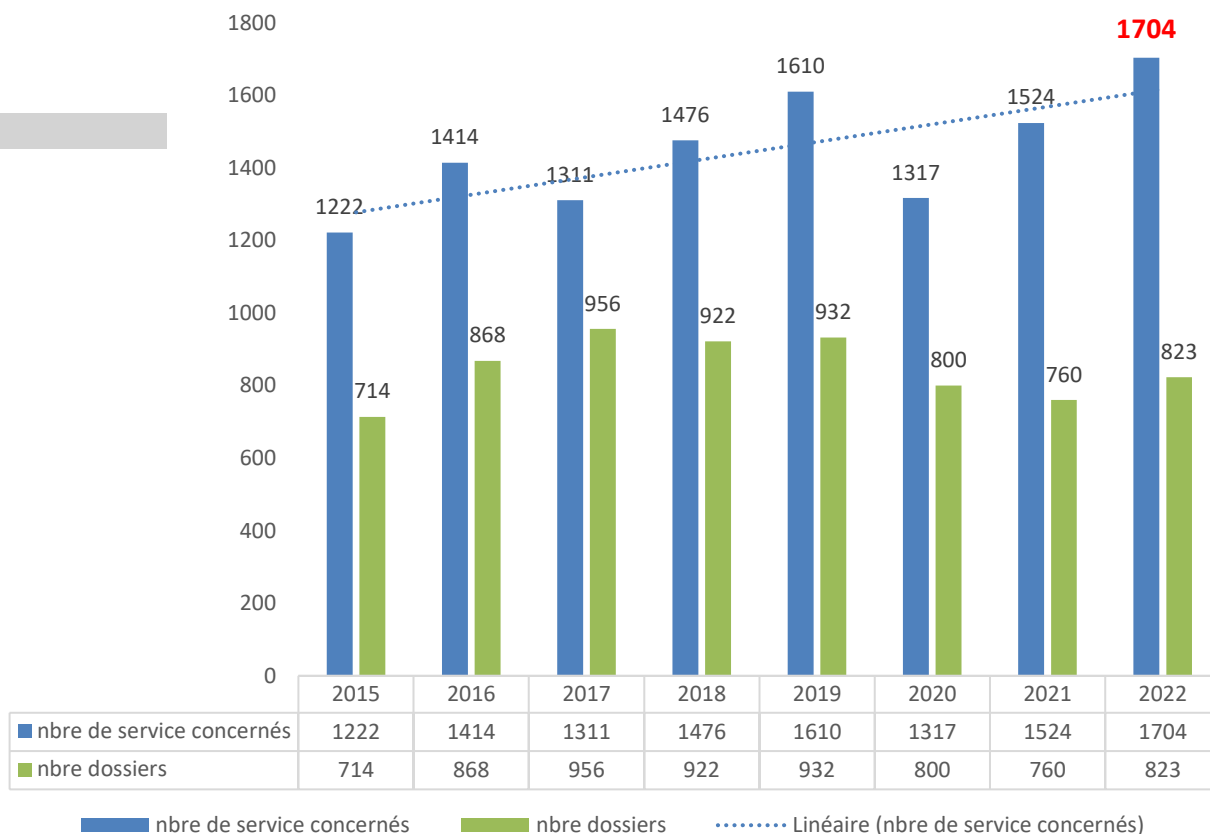
Le délai de primo réponse est de **2 jours** (contre 8,7 en 2021). Le délai moyen de traitement d'une réclamation peut être supérieur à 35 jours. Certains délais sont difficilement compressibles au regard de plusieurs facteurs : les délais de réponses des services, les délais entre la primo réponse, la réponse du patient et les disponibilités en matière de rendez-vous, notamment en matière de médiation. Des délais peuvent être aussi allongés considérant les analyses de causes réalisées.



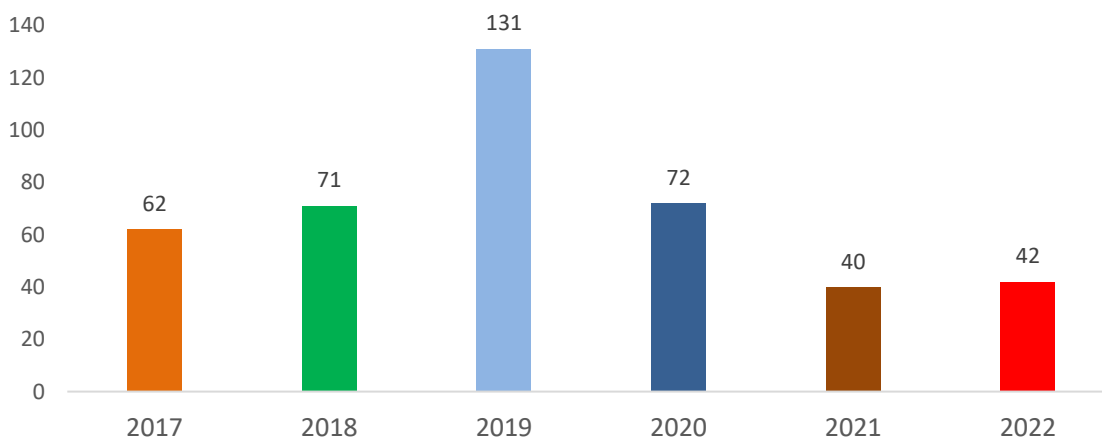
5. DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX

La procédure d'information sur l'accès au dossier médical est inscrite dans le livret d'accueil, la procédure d'accueil et sur le site Internet du GHBS. **865** demandes de dossiers médicaux en 2022.

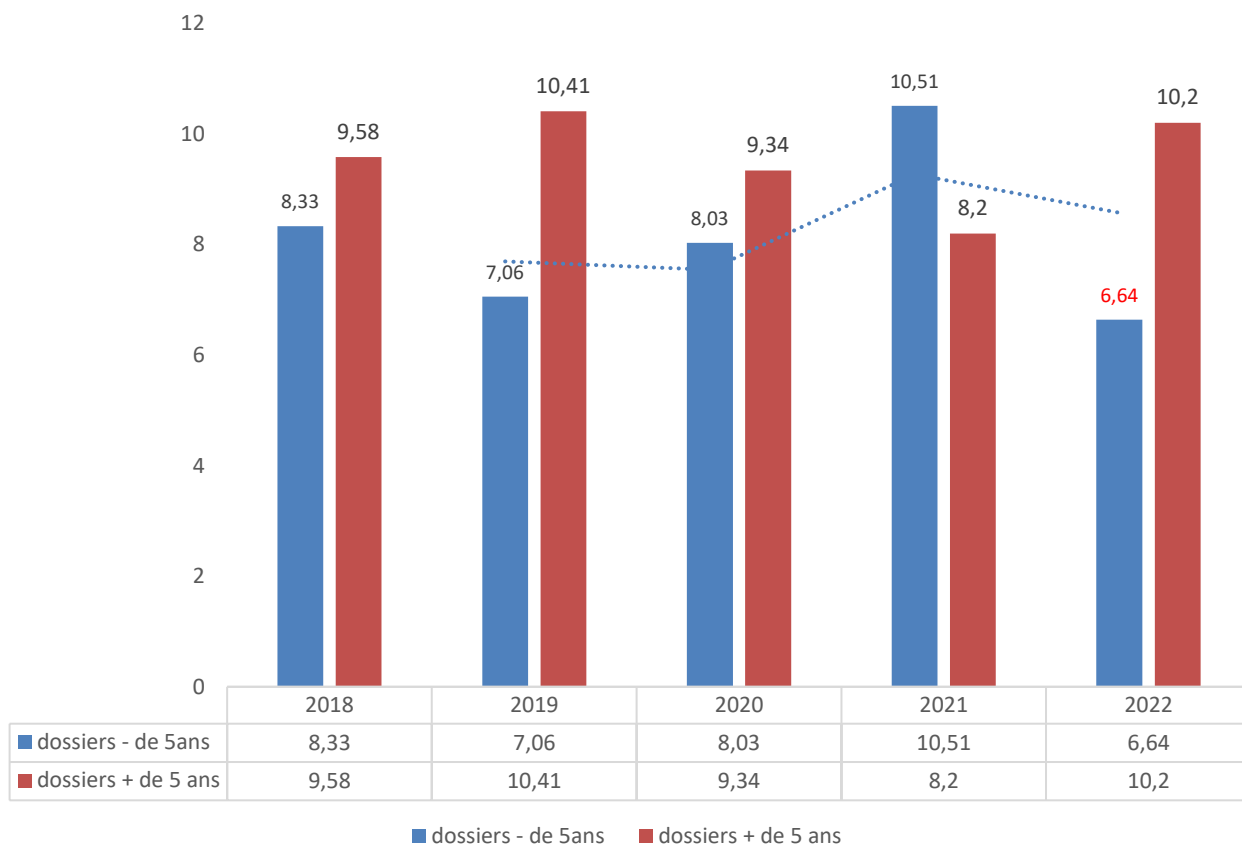
Evolution des demandes de dossiers et des demandes formulées aux services (Lorient-Hennebont-Ploemeur)



Evolution des demandes de dossiers formulées aux services (Quimperlé)



Les délais (en jours) de transmission des dossiers pour tous les sites du GHBS



Le délai respecte la réglementation à savoir 8 jours consécutifs au plus pour les dossiers de moins de 5 ans.

En bref

En 2022 : 6,64 jours pour le délai de transmission au GHBS soit 3.9 jours de moins qu'en 2021 sur les dossiers de – de 5 ans



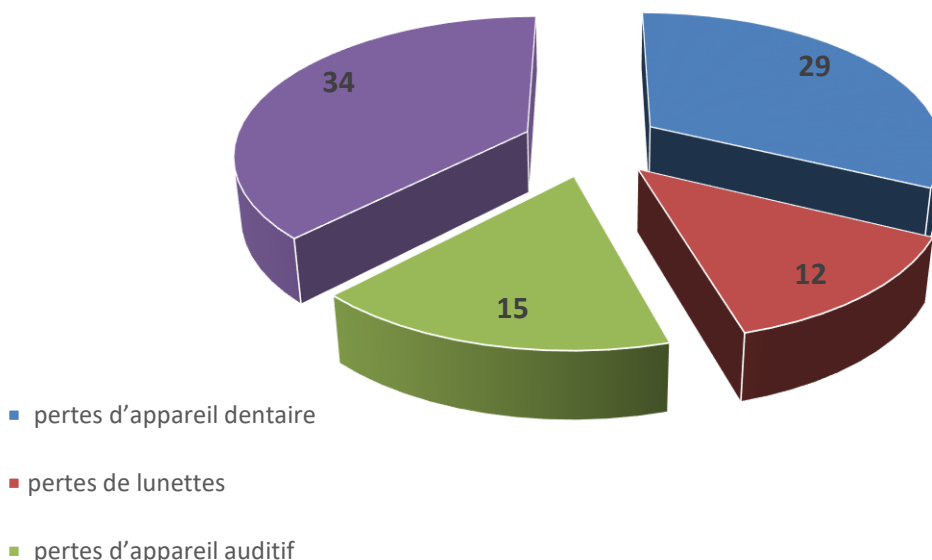
6. BILAN 2021 DES PREJUDICES MATERIELS & CORPORELS DECLARES

Préjudices matériels

90 évènements divers ont été enregistrés en 2022 (112 en 2020 et 83 en 2021)

Ils ont donné lieu à signalement à l'assureur dans le cadre d'une procédure d'indemnisation courte. 32 indemnisations, 21 fins de non-recevoir, 37 dossiers sans suite (dont 9 patients décédés).

- ❖ 29 pertes d'appareil dentaire
- ❖ 12 pertes de lunettes
- ❖ 15 pertes d'appareil auditif
- ❖ 34 divers (effets personnels, valeurs, Bijoux...)



La politique de déclaration considère la faute présumée de l'établissement pour les prothèses (lunettes, prothèses auditives et dentier) – néanmoins lorsque la présence des objets n'est pas prouvée (elle n'apparaît ni à l'inventaire ni après enquête auprès des soignants) ou lorsqu'il apparaît que seule la responsabilité du patient est en cause, l'établissement ne donne pas suite. Un travail est engagé afin de sécuriser la procédure 'protection des biens' – procédure inventaire et contre signature patient / soignant.

A ce jour (06/02/2023) la SHAM a d'ores et déjà indemnisé

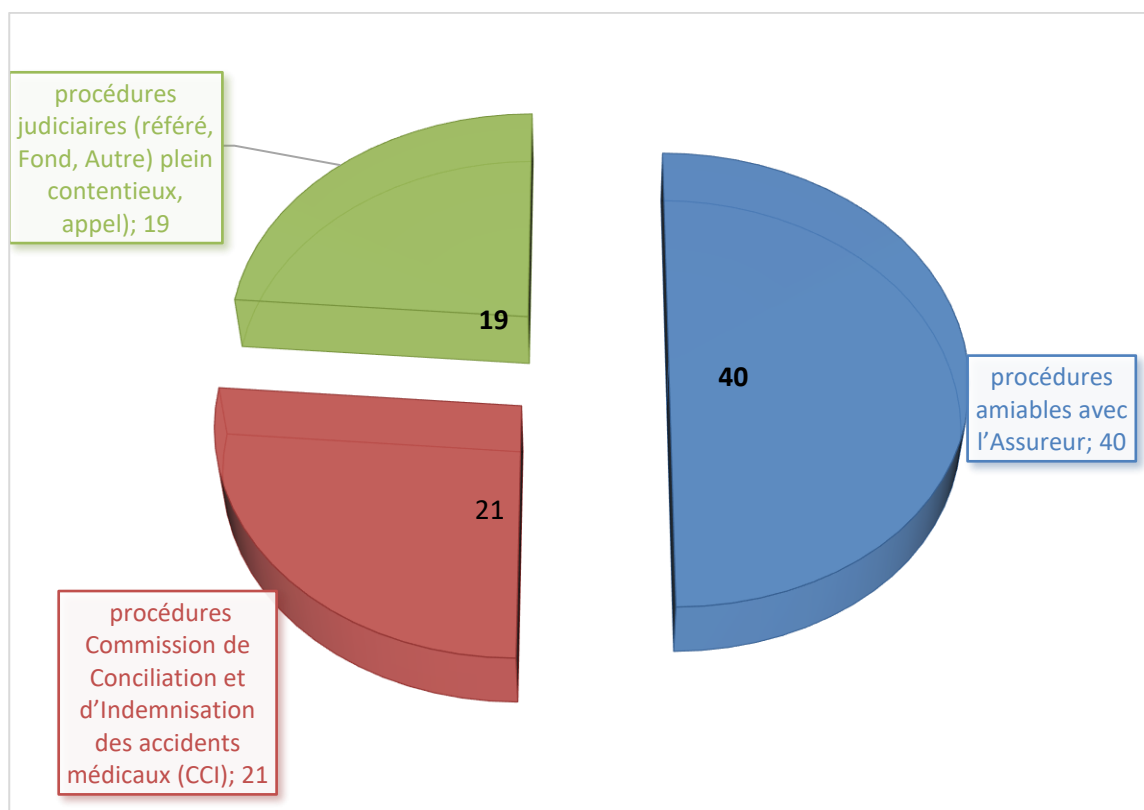
- 2022 : 32 personnes pour un montant de 11 101,44 €
- 2021 : 26 personnes pour un montant de 20 039,19 €
- 2020 : 25 personnes pour un montant de 13.726,88 €
- 2019 : 22 personnes pour un montant de 8 921,39 €
- 2018 : 30 personnes pour un montant de 12 570,00 €

Dommages corporels (rapport de sinistralité de la SHAM)

80 dossiers (82 fin 2021) sont en cours au 31 décembre 2022 dont **16 nouveaux dossiers** pour l'année (9 amiable avec l'assureur, 3 en CCI et 4 en référé). 22 dossiers ont été clôturés en 2022 (indemnisations pour un montant total de 238 174.33 €)

Les procédures pour les 80 dossiers en cours représentent

- 40 procédures amiables avec l'Assureur
- 21 procédures Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)
- 19 procédures judiciaires (référé, Fond, Autre) plein contentieux, appel)



7 SATISFACTION DES USAGERS

Le GHBS évalue la satisfaction du patient et de son entourage par 2 moyens :

- des questionnaires de satisfaction élaborés par le GHBS : plusieurs questionnaires spécifiques¹ et un d'ordre général pour tous les autres services.
- Les questionnaires E-Satis MCO² >48h et CA transmis par la Haute Autorité de Santé aux patients ayant séjourné plus de 48h en MCO ou pris en charge en Chirurgie ambulatoire.

- Questionnaires de satisfaction 2022 fournis par le GHBS

Lorient	2019	9899	2020	8399	2021	8896	2022	8249
Kerlivio-Kerbernès		293		278		159		183
Quimperlé		706		559		581		573
Riantec		55		38		16		30
Le Faouët		57		62		22		23
Médecine au Ter				1		17		7
TOTAL GHBS		11010		9337		9691		9065

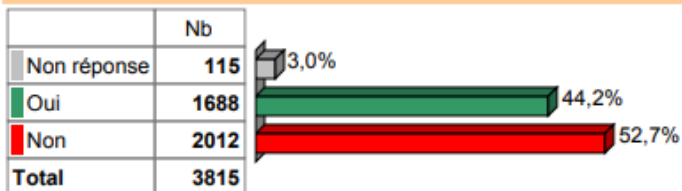
Voici un extrait des résultats du questionnaire de satisfaction générale :

¹ Maternité, Urgences adultes Lorient et Quimperlé, Urgences pédiatriques, Urgences Gynéco-obstétrique, Pédiatrie, Imagerie, Radiothérapie, Cardiologie ambulatoire, Couples en AMP, Hôpitaux de Jour.

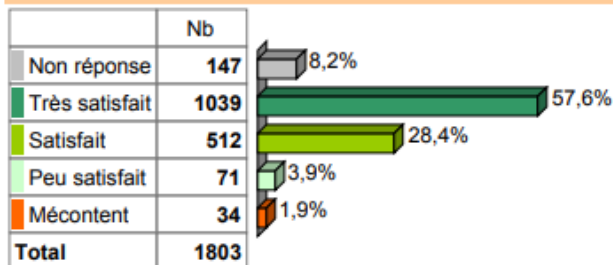
² Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) ; Chirurgie ambulatoire (CA)

L'accueil aux urgences

Urgences

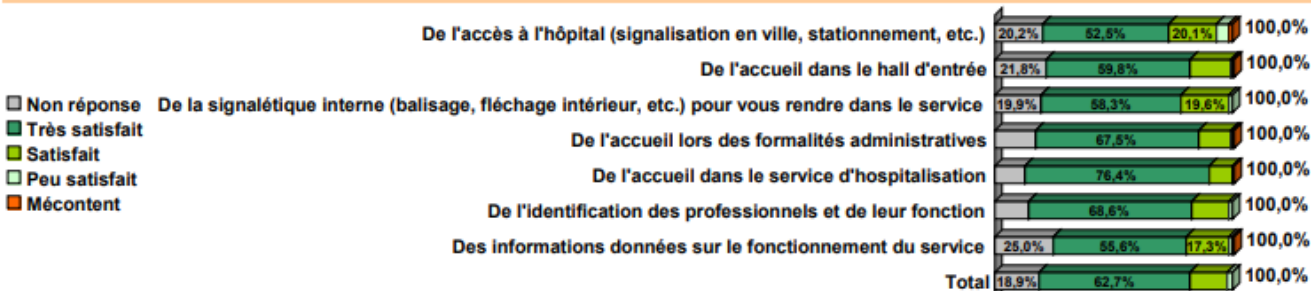


Accueil



L'accueil

A votre arrivée que diriez-vous :

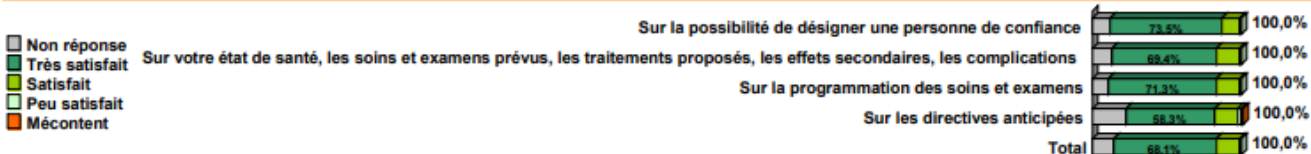


Avez-vous reçu un livret d'accueil ?



L'information

Au cours de votre prise en charge, que diriez-vous de l'information donnée :



- E-satis

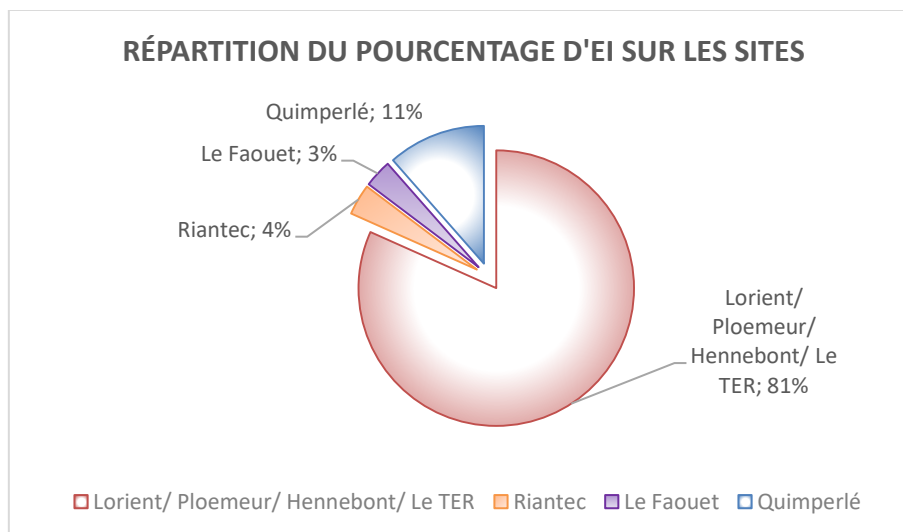
Taux de retour des questionnaires envoyés après l’hospitalisation :

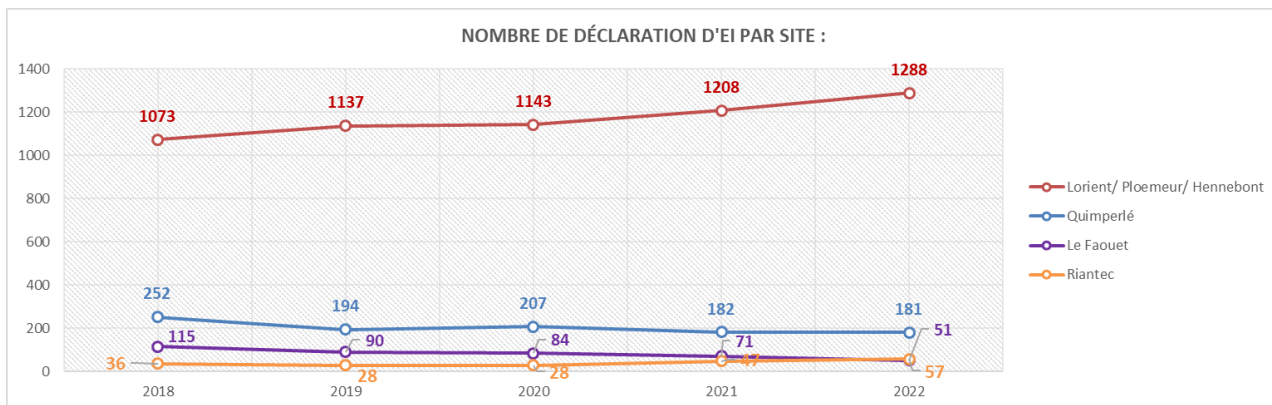
		Obligatoire					Facultatif						
		MCO 48h	MCO 48h Scorff	MCO 48h Villeneuve	Ambulatoire	SSR Kerlivio	MCO 48h Le Faouët	MCO 48h Port Louis Riantec	SSR Bois Joly	SSR Kerbernes	SSR Le Faouët	SSR Port Louis Riantec	SSR Villeneuve
2022	mails envoyés	6055	5738	317	3400	71	0	4	13	10	0	25	48
	réponses complètes	1930	1836	94	971	20	0	2	2	1	0	7	17
	taux de retour	32%	32%	30%	29%	28%	0%	50%	15%	10%	0%	28%	35%
	Note globale	/	74.45	72.75	81.88	Données insuffisantes							
	Classe	/	B	C	A	Données insuffisantes							

8 BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES

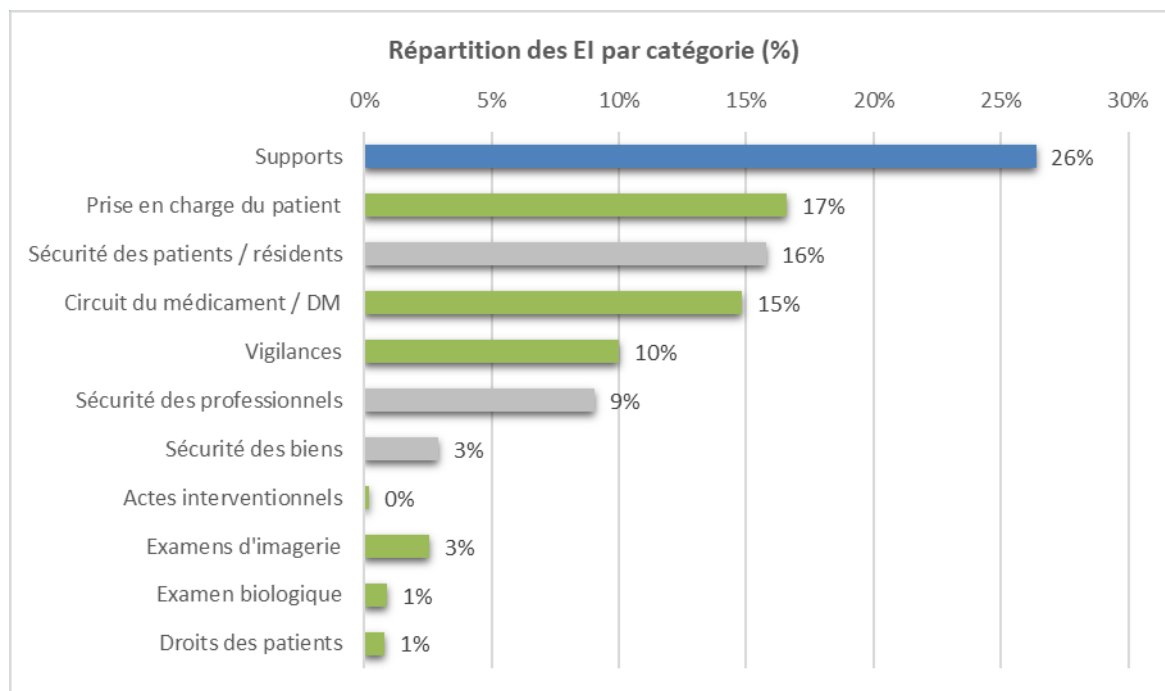
Evénements indésirables : 1596 fiches d’événements indésirables (FEI) déclarées par les agents du GHBS (1524 en 2021).

Répartition par sites déclarants





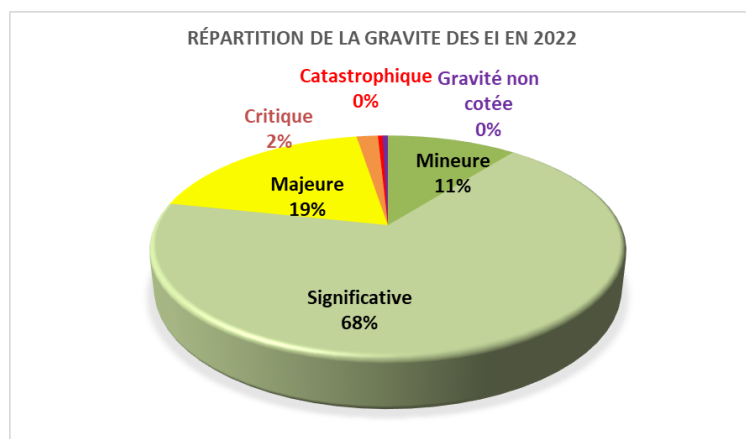
Répartition par catégorie



Répartition par gravité

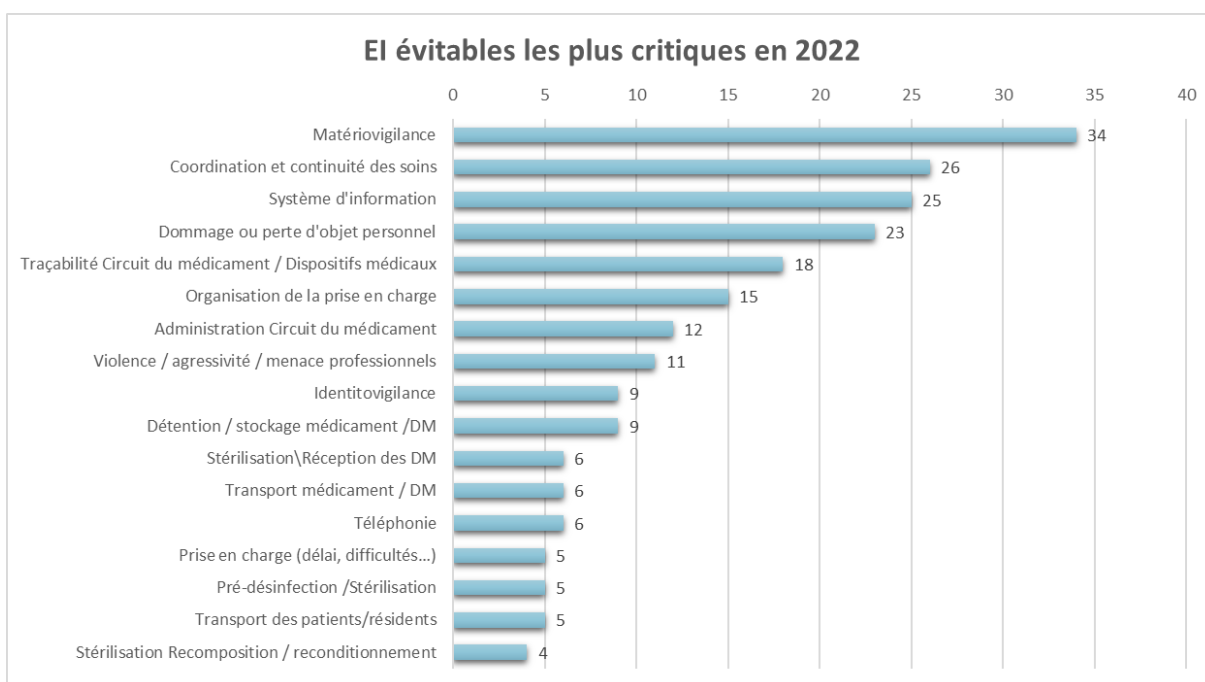
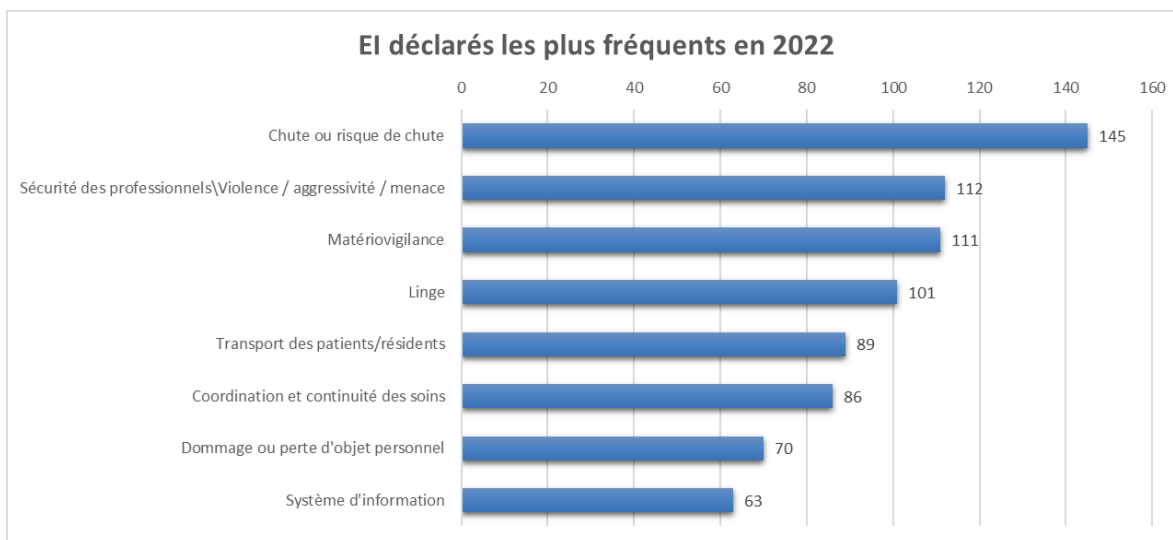
Et 2022

Définition	Nombre d'EI en 2022	Nombre d'EI en 2021
Mineure	168	123
Significative	1082	1064



Majeure	305	307
Critique	28	14
Catastrophique	6	8
Gravité non cotée	7	8
Total	1596	1524

Répartition par fréquence



Analyses de causes :

54 analyses ont été réalisées en 2022, animées par les médecins gestionnaires de risques, le responsable qualité de la prise en charge médicamenteuse ou les cadres.

Type d'EI	Nombre d'analyses réalisées en 2022
Coordination et continuité des soins	4
Organisation de la prise en charge	14
Organisation prise en charge bloc opératoire	1
Stérilisation / Réception des DM	2
Identito-vigilance	2
Hémovigilance	1
Médicament : préparation	1
Médicament : administration	10
Médicament : prescription	2
Chute	1
Support biomédical	1
parcours	5
Risque infectieux	2
Radiothérapie	1
Transport des patients/résidents	1
Sécurité des professionnels: Violence/agressivité/menaces	2
Identification du patient à toutes les étapes de sa PEC	11
imagerie	1
Suicide	1
Total	54

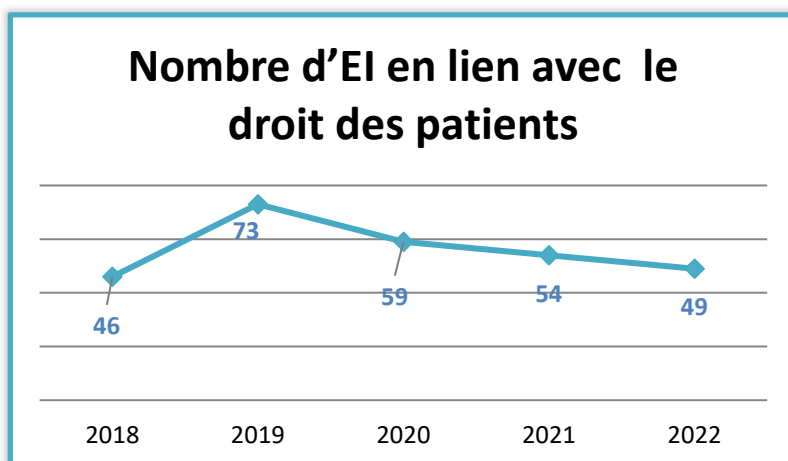
ORION 11

ALARM 33

REMED 10

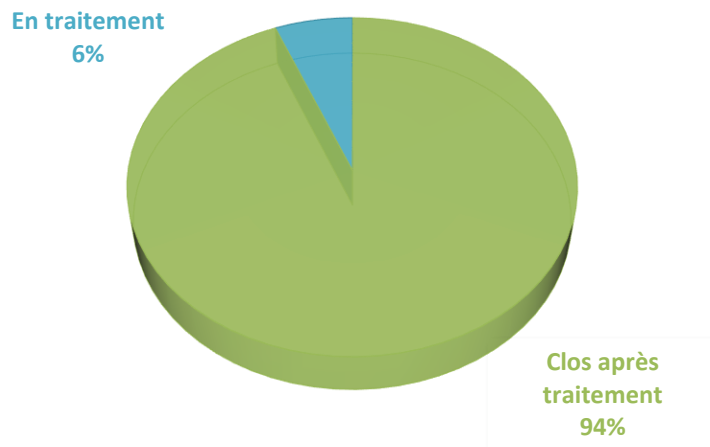
- **EIG : 5 déclarations d'EIG à l'ARS en 2022**

- Focus processus Droits des patients

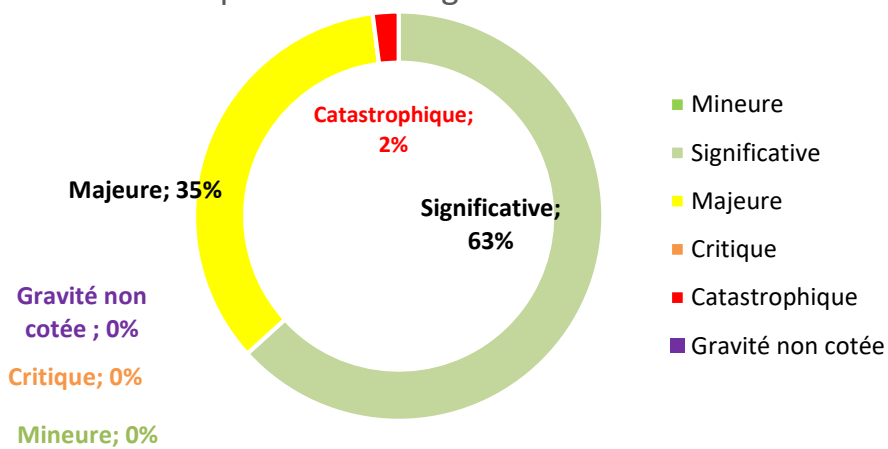


11 principales catégories des EI en lien avec la thématique	Nombre
Coordination et continuité des soins	6
Dignité / intimité	6
Organisation de la prise en charge	5
Sortie à l'insu du service	5
Violence / agressivité / menace professionnels	5
Accueil et accompagnement de l'entourage	3
Prise en charge (délai, difficultés...)	2
Handicap	2
Détention de substance illicite (stupéfiant) ou prohibés (alcool)	2
Domage ou perte d'objet personnel	2
Maintenance équipements / installation	2

Taux de traitement des EI (%)

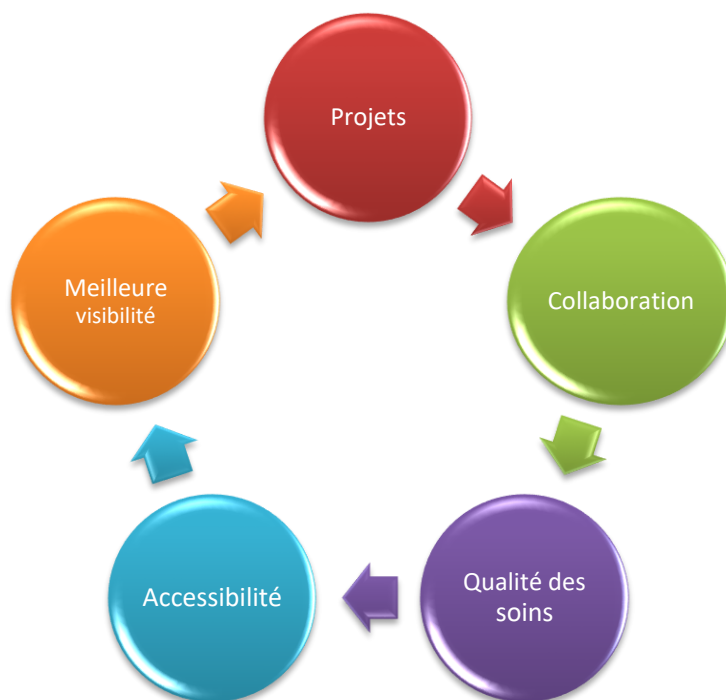


Répartition de la gravité des EI en 2022



9 RECOMMANDATIONS DES REPRESENTANTS DES USAGERS ET ACTIONS INSTITUTIONNELLES

RECOMMANDATIONS DES REPRESENTANTS DES USAGERS



Les recommandations sont dans la continuité de celles déjà formulées. Pour certaines, elles seront reprises dans le futur projet des Usagers intégré au Projet d’Etablissement 2023-2027.

L’organisation devrait évoluer et faciliter notamment la présence d’un tiers qui semble indispensable, en cas d’annonce d’une pathologie complexe lors d’une consultation ou au cours d’une prise en charge comme en service psychiatrique - avec une attention toute particulière aux droits des patients en psychiatrie, tout en prenant en compte les souhaits et demandes formulés par leur personne de confiance.

Optimisation du parcours de soins

- Optimiser la qualité de l’accueil et du parcours médico-administratif des patients.
- Généraliser la check-list de concertation pluri professionnelle afin de considérer le patient dans sa globalité, et non en fonction de sa seule pathologie.
- Faciliter le parcours de la personne en situation de handicap et/ou en perte d’autonomie en recueillant ses besoins spécifiques et fluidifiant son parcours à l’hôpital.
- Identifier le handicap sur le dossier patient.
- Mieux organiser les sorties d’hospitalisation programmées, notamment pour les personnes âgées et/ou handicapées, avec transmission rapide du compte-rendu d’hospitalisation ou de consultation, prise de contact avec les intervenants professionnels au domicile.
- Mieux informer les familles sur les modalités de sortie et ainsi éviter toutes sorties de personnes âgées en pleine nuit sans vérifier la prise en charge au domicile.

- Améliorer la communication entre le service des Urgences et les services d'hospitalisation afin d'optimiser les délais de prise en charge.
- Réfléchir à la mise en place du DLU - Dom : un outil pour améliorer la prise en charge des patients.

Relations avec les professionnels :

- Assurer une sensibilisation ou une formation des professionnels :
 - à l'annonce des diagnostics ou à l'information des patients - importance de s'assurer de la compréhension correcte des informations données notamment avant une intervention ou toute autre prise en charge,
 - à l'accueil des patients en situation de handicap quel que soit le handicap, sensoriel ou moteur ou psychique,
 - à la gestion de l'agressivité verbale des usagers,
 - en associant des usagers (Représentants des usagers ou associations) quand il y a un besoin de soutien.
- Améliorer l'identification des différents métiers de l'hôpital pour permettre aux patients de mieux choisir leurs interlocuteurs

Relations avec les usagers :

- Certaines associations de santé souhaiteraient apporter leur aide aux patients mais également aux professionnels en raison de leur vécu.
- La cogestion de la maladie chronique (patient-médecin) est un facteur de réussite pour l'amélioration de la qualité de vie.
- Les associations traitant du handicap sont en mesure de sensibiliser, voire de former, les professionnels à l'accueil relationnel des personnes souffrant de handicap (thème intégré au projet des usagers GHBS).
- Sensibiliser les services au niveau de la perte : appareil dentaire, lunettes, appareil auditif.

Soins palliatifs :

- Généraliser la culture palliative dans tous les services après formation des professionnels.
- Mobiliser les associations compétentes pour l'accompagnement des professionnels.

Accessibilité :

- Adapter le parcours extérieur par des travaux de sécurisation pour prévenir les chutes.
- Améliorer la signalétique adaptée à tous les handicaps.
- Mettre en place un système d'aide à l'écoute avec la mise à disposition de matériel permettant de 'mieux communiquer' avec les usagers en situation de handicap auditif.
- Améliorer la qualité de l'éclairage pour éviter les gênes visuelles.
- Réaliser une cartographie des offres de consultation et des conditions d'accueil.
- Poursuivre l'adaptation des supports de communication à tous les handicaps.

ACTIONS INSTITUTIONNELLES

Le pré projet des usagers a été élaboré en concertation avec les Représentants des usagers, des associations et des professionnels. Il intègre différents objectifs et plan d'actions devant permettre la prise en considération des recommandations énoncées. Par ailleurs, il prévoit un renforcement des partenariats avec diverses structures telles que l'HAD, le CAPAS, les structures médico-sociales, les services à domicile, les structures d'accueil des personnes en situation de handicap... entre autres.

La volonté du Groupe Hospitalier Bretagne Sud est de renforcer le partenariat avec les usagers, les associations de santé et les Représentants des usagers.

Quelques actions réalisées en 2022

- Recrutement d'un patient expert dans le cadre de l'éducation thérapeutique.
- Patient traceur auquel a participé le Président de la CDU.
- Association de Représentants des usagers dans des projets du GHBS.
- Appui des associations de santé pour les actions de prévention.
- Poursuite de la participation aux travaux dans le cadre du projet Handicap Intégration Territoire afin d'optimiser l'accessibilité des usagers.
- Participation au dispositif Handi Accès Régional en lien avec les 3 autres dispositifs bretons.
- Journées dédiés aux Rus.

Quelques actions prévues en 2023

- Humanisation de la chambre mortuaire du site de l'Hôpital du Scorff.
- Poursuite du déploiement de la lettre de liaison dans plusieurs services du GHBS.
- Permanence de l'aumônerie musulmane (ligne téléphonique et adresse mél dédiées).
- Participation des Représentants des Usagers et des membres des associations au PE 2023-2027.
- Validation du Projet des usagers dans le cadre du Projet d'Etablissement 2023-2027.
- Poursuite de la digitalisation de la relation avec les usagers.
- Participation des Représentants des usagers à l'amélioration de l'accueil et du parcours médico-administratif des patients en lien avec l'audit lancé en janvier 2022.
- Participation à la réflexion sur l'intelligence artificielle et la garantie humaine.
- Journées de sensibilisation pour les usagers et les professionnels sur la place et les missions des Représentants des usagers.
- Association des Représentants des usagers à la préparation de la certification 2024.
- Amélioration du parcours des victimes de violence sur le territoire de santé en partenariat avec certaines associations.
- Sensibilisation des nouveaux professionnels aux droits des patients lors de la journée d'accueil et d'intégration (petit livret à créer).
- Patient traceur dans différents services.
- Déjeuner qualité dans différents établissements.
- Travail sur les questionnaires E-SATIS notamment.
- Actualisation de la procédure décès en lien avec la mise en place du certificat électronique.



www.ghbs.bzh



GH BretagneSud



GHBretagneSud



Groupe Hospitalier
Bretagne Sud



GHBS - Groupe
Hospitalier Bretagne Sud



gh_bretagne_sud



GHBretagneSud