

L'EXPÉRIENCE D'UN MÉDECIN MÉDIATEUR

*SOFOMEC DR S.HACÈNE
CARCASSONNE LE 28/09/2017*

Si l'utilisateur s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale, il peut demander l'assistance et les conseils d'un médiateur médical.

Les missions de ce dernier consistent à :

- prendre contact avec le plaignant (le patient ou l'un de ses proches) et lui proposer généralement un rendez-vous

- consulter le dossier médical, avec l'accord du patient

- compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels

-informer, si besoin, sur les modalités du recours gracieux - qui fera intervenir l'assurance de l'hôpital - et rédiger systématiquement un compte-rendu de la rencontre avant de rendre compte au directeur de l'établissement - qui dispose du pouvoir de décision - en lui adressant, ainsi qu'aux services concernés, ses recommandations

-indiquer au plaignant les voies de recours judiciaire possibles, en cas d'échec des démarches amiables

Le médecin médiateur rencontre le patient et/ou ses proches

Il peut consulter le dossier médical avec l'accord écrit du patient

Il communique les éléments du dossier au patient dans les conditions légales et réglementaires : consultation sur place ou envoi des documents reproduits du dossier médical; communication des informations médicales au patient ou son représentant légal dans le respect des règles de déontologie, ou aux ayants droits dans le respect des règles du secret médical

Il peut recevoir le patient dans un délai rapide (dans les 8 jours de la demande).

Il rend compte de son action au directeur et à la commission des usagers (CDU).



Ce cadre est strictement précisé par la loi : seules les demandes ne constituant pas un recours gracieux ou juridictionnel peuvent être communiquées au médiateur médecin.

Sont ainsi exclues de son intervention :

- les demandes adressées au directeur visant à modifier une décision (recours gracieux)
- les réclamations déjà portées devant une juridiction administrative, pénale ou civile.

Le médiateur médical ne doit pas être concerné par une réclamation : dans un tel cas, son suppléant ou la présidente de la CME intervient.



La liste nominative des membres de la commission doit être affichée dans chaque service de l'établissement

La durée du mandat est de 3 ans renouvelable

Le médiateur médical est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical





COMPOSITION

COMMISSION DES USAGERS

CENTRE HOSPITALIER DE CARCASSONNE

La principale mission de la CDU est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. La CDU contribue également, 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.

Si vous souhaitez faire appel à un médiateur, n'hésitez pas à en faire la demande auprès du personnel soignant.



MEMBRES DE DROIT

Dr. Michel GRAND

Représentant des usagers
Président

M. Alain GUINAMANT

Directeur
Vice-président

Dr Sonia LAZAROVICI

Président de la Commission Médicale
d'Établissement

Dr Samir HACENE

Médiateur médical
Membre titulaire

Dr Paul STROCK

Médiateur médical
Membre suppléant

Mme Karine LEMAIRE

Médiateur non médical
Membre titulaire

Mme Michèle DIAZ

Médiateur non médical
Membre suppléant

M. Bernard SIDOBRE

Représentant des usagers
Membre titulaire

Mme Ina KRUIT

Représentant des usagers
Membre suppléant

Mme Violette MERKLING

Représentant des usagers
Membre suppléant



INVITES PERMANENTS

M. Stéphane HAFFEN

Directeur en charge des relations avec les
usagers

Mme Marie-Pierre CHANOINE

Directeur coordonnateur général des soins

M. Mickaël LAURENT

Représentant du CTE (titulaire)

Mme Evelyne MANZANARES

Représentant du CTE (suppléant)

Mme Bahia LAROUSSE-GHRAIRI

Responsable communication

Mme Aurélie BES

Responsable qualité et gestion des risques

Mme Lucile ROUSSEL

Chargée des relations avec les usagers

Mme Jennifer MADDALENA

Secrétaire des relations avec les usagers



CONTACT
secretariat.clientele
@ch-carcassonne.fr
04.68.24.20.08
www.ch-carcassonne.fr

Etablie à Carcassonne le 27 Juin 2017
Le Président,
Michel GRAND

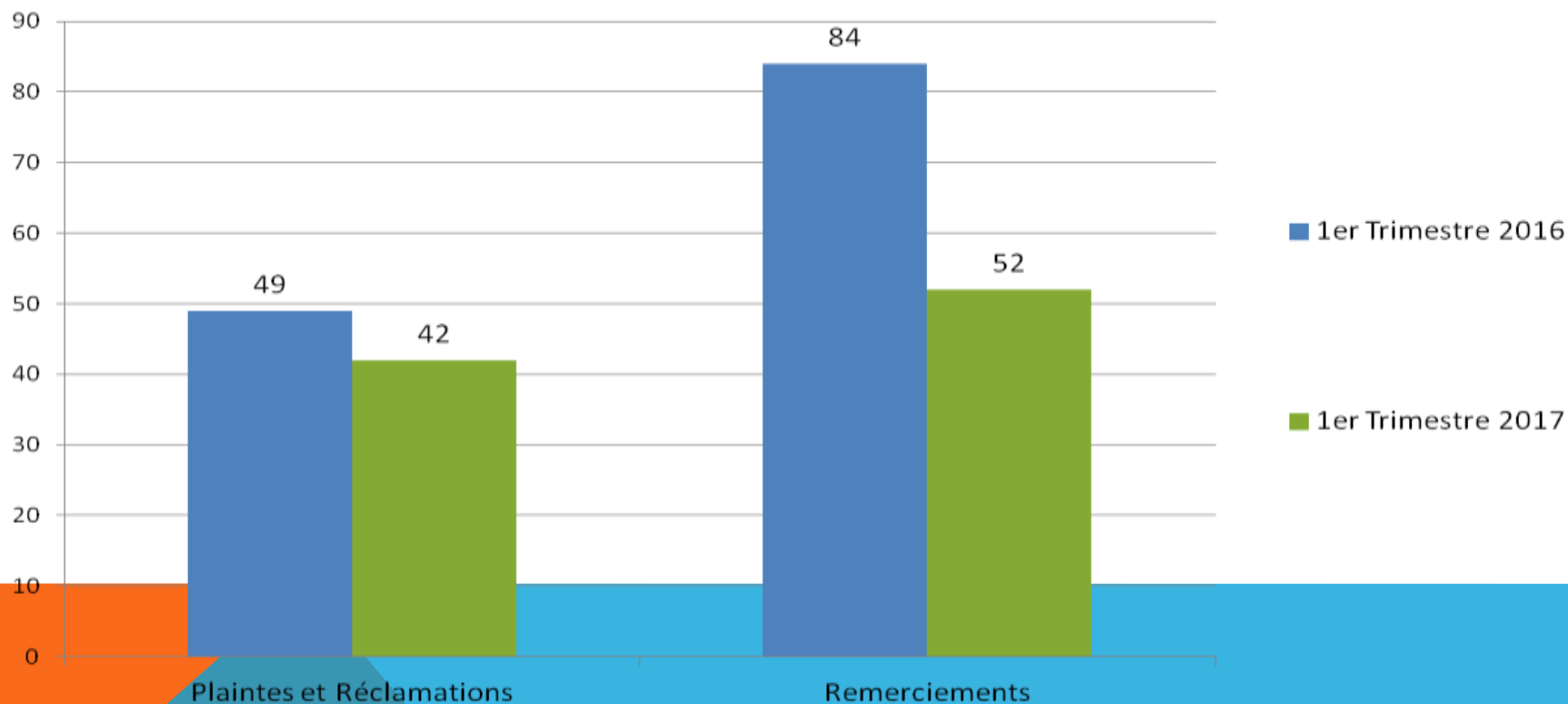


CH CARCASSONNE: LES CHIFFRES CLÉS

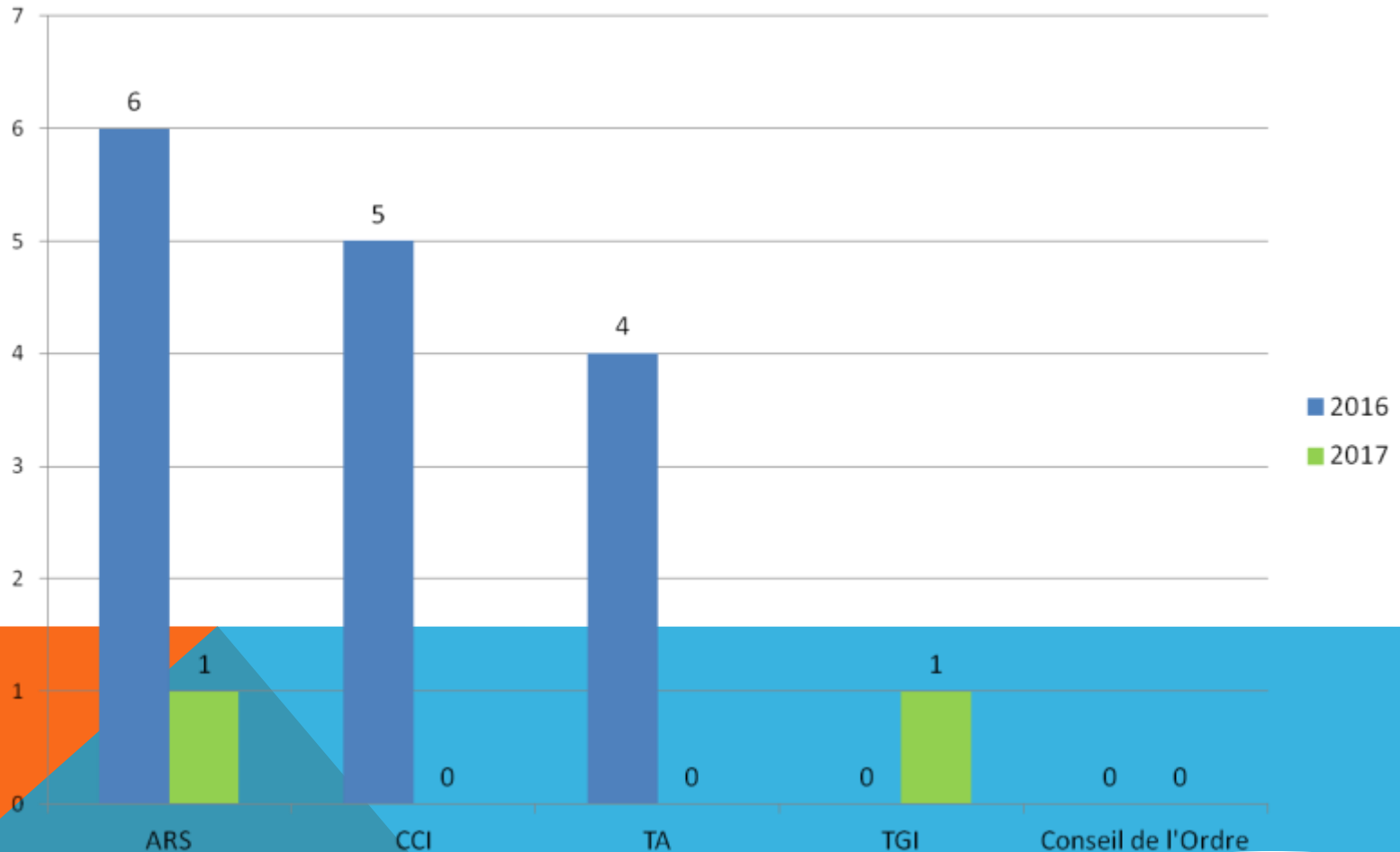
- 42 plaintes et réclamations au 1^{er} trimestre 2017 (49 plaintes et réclamations au 1^{er} trimestre 2016)
- 52 remerciements au 1^{er} trimestre 2017 (84 remerciements au 1^{er} trimestre 2016)

COMPARATIF DES RÉCLAMATIONS ET REMERCIEMENTS : 1^{ER} TRIMESTRE 2016 ET 1^{ER} TRIMESTRE 2017

1er Trimestre



ÉVOLUTION DU CONTENTIEUX : DOSSIERS OUVERTS DURANT LE 1^{ER} TRIMESTRE 2016 ET LE 1^{ER} TRIMESTRE 2017



LES ACTIONS D'AMÉLIORATIONS

Date Commission	N° Plainte/Réclamation concernée	Objet Plainte/Réclamation concernée	Propositions de la CDU	Date prévisionnelle de réalisation	Pilote (Contributeurs, Personnes ressources)	Indicateurs de suivi	Evaluation de l'atteinte des indicateurs	Etat de réalisation de l'action	Date de réalisation de l'action	Commentaires (dont date d'évaluation, date de réalisation, ...)	P/R Clôturée O/N
24/06/2016	-	-	Organiser une réunion des CDU des 3 établissements composant la CTDU de l'Ouest Audois (Carcassonne, Castelnaudary et Limoux-Quillan).		Direction: Nadège Roudière			Atteint		Réunion à programmer en novembre 2016 avec présentation des principaux axes médicaux. Vu Nadège le 11/10/16: la première réunion CTDU se réunira en janvier 2017. Au préalable, une réunion des 3 CDU des établissements se tiendra en Décembre 2016. Première CTDU le 25/01/17.	
24/06/2016	-	-	Se rapprocher du DPI afin de proposer d'intégrer un libellé d'information sur la possibilité de correspondre par messagerie sécurisée pour l'envoi de courriers de sorties et proposer cette action d'amélioration pour inscription dans les questions diverses de la CME (Mme Barbara nous donnera un exemple de contenu du message)		Service QGDRC: JM			Atteint		Modèle de libellé reçu par mail de Mme Barbara reçu le 27/06/16. Message pour le DPI préparé et soumis à validation MMM le 22/09. Mail envoyé au DPI le 07/10/16.	
24/06/2016	2016-054	SEGUIER Philippe	Faire passer l'information au personnel des Urgences sur les modalités de transport pour le retour à domicile des patients.		Cadre (médecins du service des Urgences)			Atteint		Vu avec Dr Petrisans et Mme Gaunée lors du focus sur les Urgences réalisé en mai 2016. Une formation des personnels des urgences est programmée pour les 18 et 19/10.	
24/06/2016	2016-054	SEGUIER Philippe	Afficher l'information sur les modalités de transport des patients des Urgences dans les Urgences.		Cadre (médecins du service des Urgences)			Atteint		Voir Mme Gaunée pour diffuser l'affiche dans l'Espace des Usagers et à la QGDRC (faire 2 exemplaires A4 couleur) - JM tél. Mme Gaunée le 22/09/16 qui m'a renvoyé vers VK et la CPAM...+ VK doit appeler Mme Gaunée et une collègue d'Ariège pour nous faire passer ses affiches. FAIT LE 02/02/17;	
	2016-157	SOUN Christine	Mettre en place un module complémentaire sur l'application MIPHI d'un SMS de modification de RDV.		Service informatique			Atteint		Mme Barbara nous a informé de cette action d'amélioration lors d'un mail concernant une réclamation le 21/10/16: l'ingénieur devait se renseigner auprès de la société.	
16/11/2016	EPR 2016-760	-	Faire un rappel de bonnes pratiques au personnel de Cardiologie		Cadre de santé du service			Atteint			

LE FONCTIONNEMENT

Nombre de réunions :

	2012	2013	2014	2015	2016
CRUQPEC/C DU Plénière	3	3	4	3	5
Commission des plaintes	8	4	5	3	5

La Formation:

	2013	2014	2015	2016
Nombre de RU formés	0	2	0	4
Nombre de médiateurs médicaux formés	1	1	1	2
Nombre de médiateurs non médicaux formés	1	1	3	3

Novembre 2016 :

Élection du nouveau Président de la CDU

ACTIVITÉ 2016 DU SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Rappel du cadre :

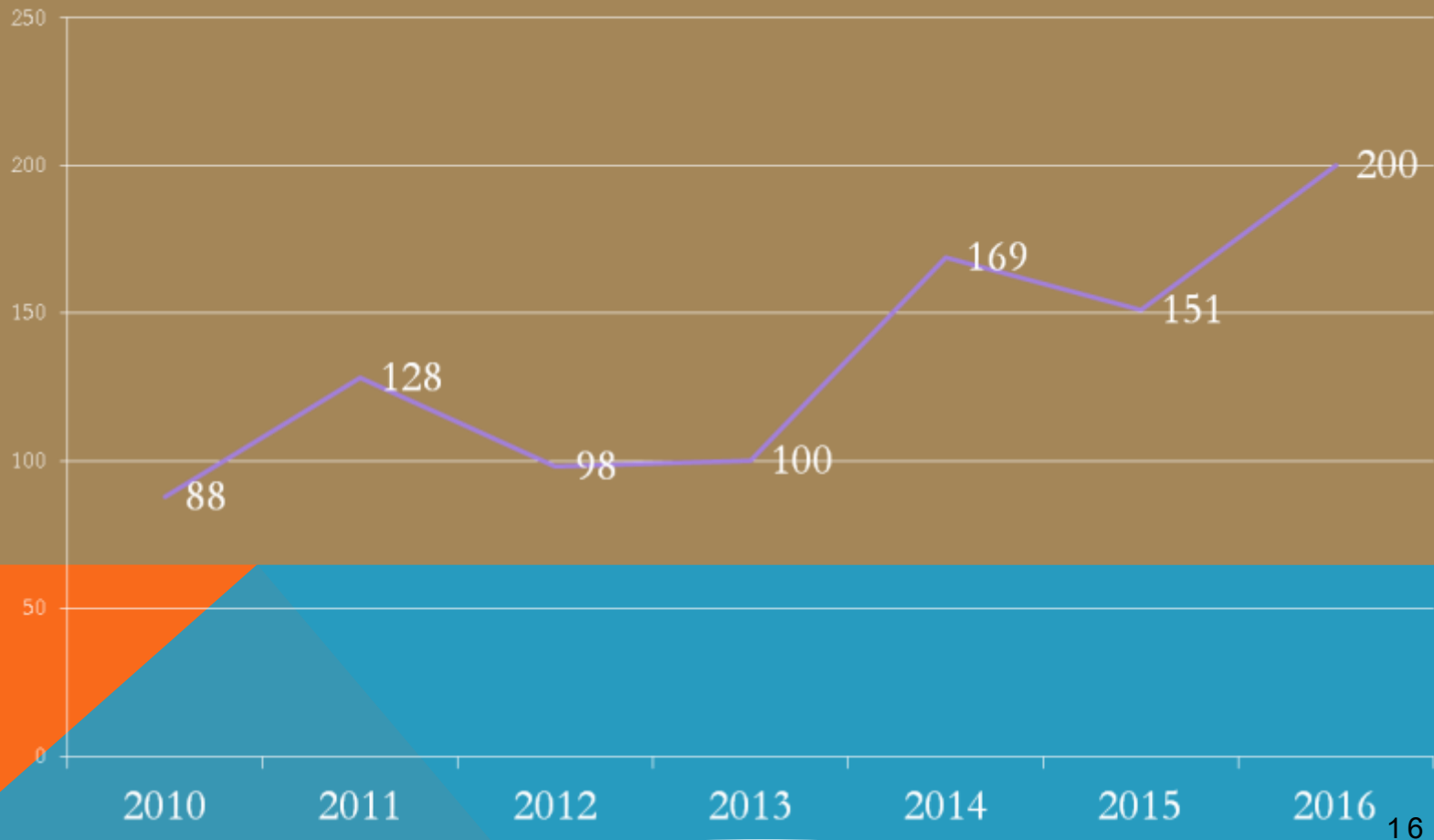
- Nouvelle loi santé de janvier 2016
- Décret d'application de juin 2016 changement d'appellation

Rappel du contexte :

- Mise en place du GHT

ACTIVITÉ 2016 DU SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Evolution des plaintes et réclamations :



ACTIVITÉ 2015 DU SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Les Délais de réponse :

Typologie	Année 2014	Année 2015	Année 2016
Délai moyen AR (en nombre de jours)	4,8	6,7	7
Délai moyen réponse circonstanciée (en nombre de jours)	80,8	47.8	63

Les Médiations

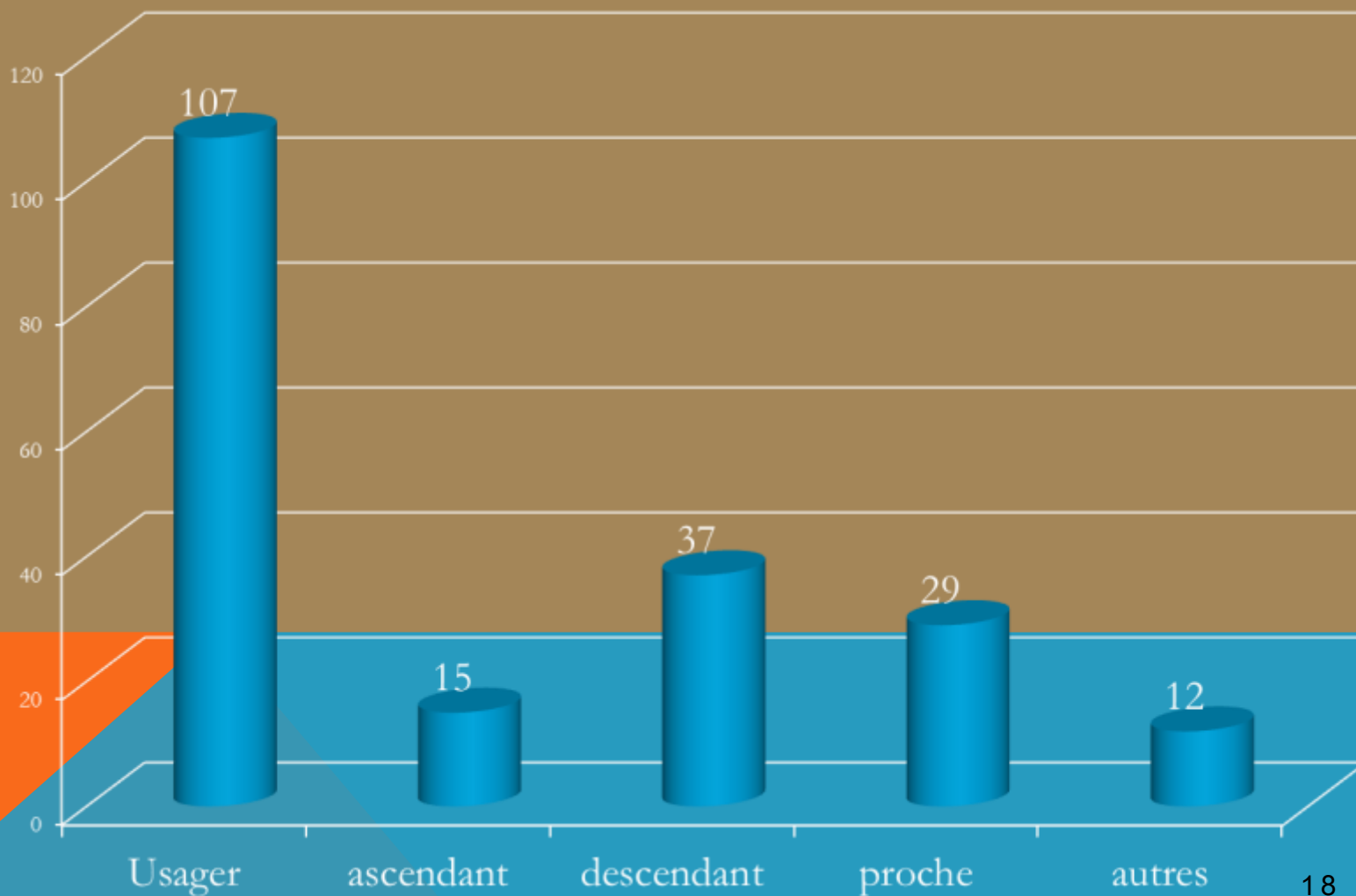
Typologie	Année 2014	Année 2015	Année 2016
Médiation médicale	6	5	0
Médiation non médicale	3	2	2
Médiation mixte	0	0	0
TOTAL	9	7	2

Nombre de médiateurs médicaux = 2

Nombre de médiateurs non médicaux = 3

VENTILATION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS 2016

Statut du plaignant

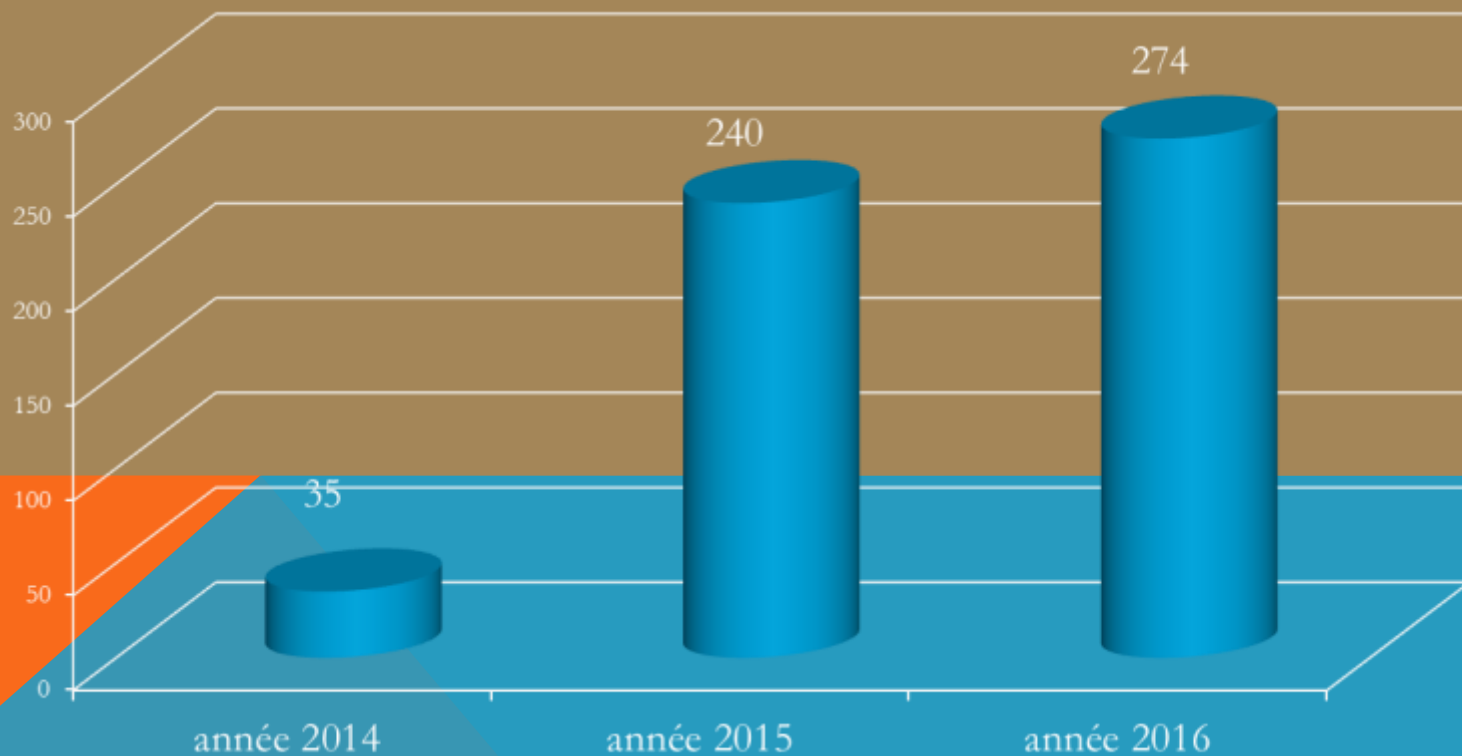


ACTIVITÉ 2016 DU SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Les remerciements

En 2015, le nombre de remerciements recensé est de 240

En 2016, le nombre de remerciements recensé est de 274



La principale mission de la CDU est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. La CDU contribue également, 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.

Si vous souhaitez faire appel à un médiateur, il convient d'en faire la demande auprès du personnel soignant de l'établissement.





Merci