

	Sante et Solidarité des Bouches du Rhône	
	BILAN ANNUEL CDU HAD SSV 2024	Page 1 sur 1

†

Suivi des réunions	
Réunions et informatisation des doc	Mise à jour du RI de la CDU et de la liste des membres de la CDU
Suivi des réunions	4 réunions
Missions de la CDU	
Projet des usagers	<p>Poursuite du projet des usagers 2023-2027 du Projet d'Établissement présenté et validé en CDU avec ses axes d'amélioration inscrit dans le Projet d'établissement 2023-2027, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre les formations sur la bientraitance, les droits des patients et l'éthique. ○ Poursuivre la démarche éthique engagée dans l'établissement par le biais du Comité Éthique en intégrant les représentants des usagers. ○ Poursuivre les audits de prévention de la Maltraitance et Bientraitance. ○ Poursuivre l'actualisation du livret d'accueil patient. ○ Sensibiliser les équipes soignantes à la communication des éléments d'information obligatoires à l'admission. ○ Intégrer les RU dans les processus décisionnels de l'association.
Plaintes et réclamations	<p>1 plainte écrite en HAD (Délai moyen d'accusé réception= 1 jour) Amélioration du suivi des Plaintes et réclamations Indicateur mensuel réponse dans un délai < 7 jours → A améliorer</p>
Demande d'accès au dossier médical	<p>0 demandes d'accès en HAD Indicateur mensuel réponse dans un délai < 7 jours ou 2 mois)</p>
Evènements indésirables	31 FEI en 2022 en HAD - 35 FEI en 2023 en HAD - 44 FEI en 2024
Formations sont la Prévention de la maltraitance et bientraitance	<p>Formation 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation utilisation Qualnet/GED/Gestion des FEI + Dynamique Qualité ▪ Sensibilisation méthode du Patient traceur + Parcours traceur + Rappel des fréquences des traçabilités dans le DSI + Rappel information patient + Présentation Charte Bientraitance et Charte du Patient hospitalisé. ▪ Formation circuit du médicament + Gestion des médicaments à risques + Support unique de prescription/délivrance/administration ▪ Formation Urgences vitales + Plan Blanc/SSE + Rappel ▪ Poursuite des actions de sensibilisation des équipes et réalisation de l'enquête de connaissance de notions de bientraitance avec mise en place d'actions d'amélioration : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation des résultats en réunion d'équipe <p>Mise à jour au fil de l'eau du livret d'accueil Mise à jour de la procédure maltraitance + création d'un flyer</p>
Satisfaction des patients	
Améliorer la satisfaction et le taux de retour des Questionnaires	<p>Suivi mensuellement les QDS Indicateur qualité (taux de retour>30%)</p>

□