

Hôpital universitaire Necker-Enfants Malades

**COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE
DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)**

Compte rendu de la séance du 17 juin 2015

Présents : Pierre Arnaud, Anne-Christine Batista, Marie-Madeleine Gauthier, Professeur Philippe Hubert, Claudine Maurey-Forquy, Fabienne Mieg de Boofzheim, Sophie Rougnon, Frédéric Spinhirny (Président), Professeur Bruno Varet, Patrick Littauer

Excusé (es) : Marie-Pierre Le Beller, Christiane Marchal

Invité (es) : Docteur Pierre Frange

I. Approbation du procès-verbal de la séance du 1^{er} avril 2015

Le procès-verbal de la séance du 1^{er} avril 2015 est approuvé à l'unanimité.

II. Bilan annuel des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales

Présentation par le Docteur Pierre Frange, Responsable de l'équipe opérationnelle d'hygiène (diaporama joint).

Le Professeur Hubert s'interroge sur la qualité des indicateurs au regard de la sécurité des patients.

Le Docteur Frange précise que les indicateurs sont fixés par le ministère.

Fabienne Mieg s'étonne de la présence de professionnels habillés en blouse alors qu'ils se rendent, par exemple, à la cafétéria.

Sophie Rougnon ajoute que certains lieux (ex. : la cafétéria) ne doivent pas être assimilés à un lieu de soins. Elle propose donc une nouvelle communication aux personnels sur ce thème.

III. Certification V2010 – décision avril 2015

Frédéric Spinhirny présente ce point et le nouveau processus de certification prévoyant une visite en mai 2017 (diaporama joint).

Le Professeur Hubert demande quels sont les arguments qui ont généré le maintien de la recommandation sur la prise en charge médicamenteuse.

Frédéric Spinhirny précise que de nombreux critères étaient en cause et qu'il était difficile d'être totalement exhaustif sur les mesures correctives à apporter.

Frédéric Spinhirny précise que la principale innovation de la prochaine certification consiste en la création de patients traceurs.

Sophie Rougnon s'interroge sur les modalités de recueil de l'avis des usagers.

Anne-Christine Batista précise que les patients sont interrogés alors qu'ils doivent prochainement sortir et dès lors qu'ils ont connu un parcours difficile ou complexe.

IV. Réclamations en cours

- YBD (neurochirurgie) : préparer réponse ;
- E (SSPI) : saisir le médecin ;
- LTL (imagerie pédiatrique) : réponse validée.

V. Divers - informations

- Journée Bienveillance : Fabienne Mieg rappelle le programme de cette journée et souligne l'intérêt des échanges. Elle précise que des professionnels ont émis le souhait de rencontrer les membres de la CRUQPC.

- A organiser (Patrick Littauer), rencontres CRUQPC/services : (président du bloc opératoire/pédiatrie générale/hématologie adultes/ophtalmologie).
- Transmettre le tableau des différents pôles aux membres de la CRUQPC (Patrick Littauer).

Le Président

Frédéric Spinhirny