

## Un partenariat actif, une expérience remarquable

### UNE EQUIPE

#### Représentantes des usagers du CH d'Ancenis :

Mesdames Yolande COZIC, Marie-Louise BU, Liliane GILLET & Raymonde BLANCHET

### LE MESSAGE DES REPRESENTANTES DES USAGERS

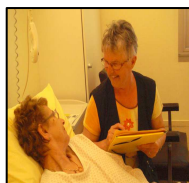
Nous sommes des représentantes des usagers issues d'associations diverses :

**UDAF** (Union Départementale des Associations Familiales), **ADAPEI** (Association Départementale des Amis et Parents de Personnes ayant un Handicap Mental), **Association de conjoints survivants, Aînés Ruraux**.

Afin de remplir notre rôle, nous faisons nous-mêmes directement des enquêtes auprès des usagers hospitalisés du Centre Hospitalier d'Ancenis et une auprès de la population du bassin d'Ancenis (2008).

Notre première enquête a démarré lors de la préparation de la première visite des experts de la Haute Autorité de Santé en 2002, afin de pallier au manque de retour des questionnaires de sortie.

Nous réalisons chaque année des enquêtes que nous proposons à la Direction de la Qualité et à la CRUQPC pour information et validation : droits et information des patients (dans tous les services), enquête de satisfaction aux urgences (en ambulatoire)...



**ET  
AUSSI,  
PARTICULARITE  
REMARQUEE :**

### UN PARTENARIAT AU QUOTIDIEN

#### Un positionnement institutionnel classique :

deux représentants des usagers au Conseil de Surveillance du CH d'Ancenis, quatre représentants des usagers à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité.

#### Une volonté permanente de mesurer la satisfaction des usagers du CH d'Ancenis :

- ↳ des enquêtes annuelles sur les droits et informations du patient dans les différents services,
- ↳ un questionnaire annuel de satisfaction pour le service des urgences en ambulatoire...
- ↳ par un contact au plus près des services et des patients
- ↳ avec un retour systématique des résultats dans les services donnant lieu à un échange avec les personnels sur les points forts et les points à améliorer
- ↳ dans un climat de confiance.

## EN 2008, LA REALISATION D'UNE ENQUETE DE FREQUENTATION SUR L'ENSEMBLE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS D'ANCENIS DESTINEE A APPRECIER LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE DU CENTRE HOSPITALIER D'ANCENIS

### VERITABLE ENQUETE D'IMAGE DE L'ETABLISSEMENT

#### Méthodologie :

Un questionnaire élaboré par les représentantes des usagers du Conseil d'Administration et la Direction de l'établissement, porté à la connaissance des membres du Conseil d'Administration.

↳ Distribution du questionnaire sur le marché de la Ville d'Ancenis et entretien direct entre la population et les représentantes des usagers.

↳ Enquête distribuée dans les boîtes à lettres des habitants du bassin de la Ville d'Ancenis et communes avoisinantes avec l'aide de la COMPA de la ville d'Ancenis.

#### Questionnaires distribués :

d'avril à juin 2008 retour de 1 953 questionnaires

#### Origine des usagers de l'enquête :

61 % (département 44) - 39 % (département 49)  
67.8 % habitent dans un périmètre 10 km,  
27.6 % dans un périmètre de 20 km  
et 4.2 % de plus de 30 km

#### Population étudiée :

0-20 ans : 2 %, 20-40 ans : 19 %, de 41 à 60 ans : 30 %, et + 60 ans : 49 %.

#### Services fréquentés par les usagers :

Chirurgie (40 %), Urgence (24 %), Maternité (19 %), Médecine (14 %), Soins de suite (2 %) et Radiologie (1 %)

### Le point de vue des usagers sur les raisons de leur fréquentation au CH d'Ancenis

Remarques / Suggestions	Nombres	Pourcentage*
Confiance et compétence	680	42%
Qualité de la prise en charge	671	42%
Proximité	512	32%
Il est rassurant d'avoir les urgences	434	27%
Il est rassurant d'avoir la maternité	399	25%
Il est rassurant d'avoir la chirurgie	383	24%
Relations humaines	337	21%
Coût du transport et difficultés de circulation et de stationnement à NANTES ou ANGERS	179	11%
Rapidité de la prise en charge	150	9%
Proximité de la famille	97	6%
Actes pouvant se faire à Ancenis	72	4%
Surcharge des grands centres hospitaliers	57	4%

#### Conclusions :

A la lecture des résultats des questionnaires et suite à de nombreuses remarques, on constate la qualité de la prise en charge dans les différents services et la confiance que la population leur accorde.

On souligne aussi le coût des transports sanitaires vers les agglomérations de Nantes et Angers, les problèmes de stationnement et d'accessibilité sont cités à 11 % comme des difficultés importantes.

Les résultats de l'enquête ont été diffusés aux Mairies de l'arrondissement du Pays d'Ancenis. Ces résultats ont été remarqués et appréciés par les experts de la Haute Autorité de Santé (V2010).