



# BILAN 2023 ET PERSPECTIVES 2024

## de la Commission des Usagers (CDU)

du Centre Hospitalier Théophile Roussel



### ACTIONS 2023

- > Formalisation d'une **charte de bien-être** pour les usagers ;
- > Organisation de **rencontres des Représentants des Usagers** avec les équipes des unités ;
- > Intégration de la **notion d'expérience patient** dans l'actualisation de la politique « droits des patients » ;
- > Lancement du groupe de travail sur la création de la **Maison Des Usagers (MDU)** ;
- > Formalisation d'un **Projet des Usagers** ;
- > Mise en place du « **Passeport Ambulatoire** » (livret d'accueil sur les structures extra-hospitalières) sur les deux pôles (enfant/adolescent et adulte) ;
- > Formalisation d'une **procédure de déclaration sur les informations préoccupantes** concernant un mineur en danger ;
- > Actualisation de la procédure de conduite à tenir **en cas de décès** dans un de nos services ;
- > Poursuite des **formations sur les droits des patients** ;
- > **Participation des Représentants des Usagers à un Directoire** exceptionnel, dédié à leurs questions et avis sur les projets de l'établissement.

### QUELQUES POINTS CLÉS 2023



4

#### Représentants des usagers au CHTR

(des associations UNAFAM et UDAF)

qui participent à plusieurs instances de l'établissement (Conseil de surveillance, Espace Ethique, Commission Médicale d'Établissement, sous-commissions...) et à des groupes de travail. Ils sont invités à participer à des événements organisés par l'établissement : colloques, formations, journée des nouveaux arrivants,...



11

#### réclamations

1

#### médiation

Motifs :

Accueil et administration (5)

Prise en charge « aspects médicaux » (4)

Vie quotidienne, environnement (2)



5

jours

#### de délai moyen pour une réponse à une réclamation

Nos délais moyen de réponse (hors accusé de réception) sont sous la réglementation des 8 jours légaux. Cette dynamique de réponse se trouve aussi dans les délais de demande d'accès aux dossiers médicaux qui sont de 18 jours au lieu des 61 demandés, pour un traitement de dossiers de + de 5 ans.



91

87%

#### demandes d'accès au dossier médical

#### des demandes reçues ont abouti à la communication du dossier médical

(les autres étant non recevables au regard du droit)

1 formulaire de demande est en ligne sur notre site internet, rubrique Patient et aidant/Droits et obligations



et aussi

#### des témoignages de satisfaction de nos patients et de leur entourage

> 4 courriers de remerciement reçus à la direction ;

> des commentaires positifs :

- dans les questionnaires de satisfaction,

- sur internet,

- directement auprès des équipes.

### PERSPECTIVES 2024

- > **Ouvrir la Maison des Usagers** après le recrutement d'un responsable ;
- > Poursuivre le **recueil des usagers** dans le cadre de leur participation au projet des usagers ;
- > Organiser **des événements thématiques** à la MDU, selon les sujets d'intérêt des patients et de leurs familles ;
- > **Impliquer les Représentants des Usagers** dans le recueil de la satisfaction et de l'expérience patient ;
- > Mettre en place le **livret d'accueil en version FALC** (Facile A Lire et Comprendre) ;
- > **Former et faire participer** les Représentants des Usagers à la méthodologie « audit Patient traceur » ;
- > Faire participer les Représentants des Usagers aux **projets structurants** ;
- > Evaluer la mise en œuvre du « **Passeport Ambulatoire** ».

### POUR PLUS D'INFORMATIONS

Visitez notre site internet [www.th-roussel.fr](http://www.th-roussel.fr) pour découvrir notre offre de soins, nos unités, nos projets, nos actualités, nos reportages vidéo...

