

BILAN 2024 ET PERSPECTIVES 2025

de la Commission des Usagers (CDU)

du Centre Hospitalier Théophile Roussel

ACTIONS 2024

- > Recrutement de la responsable de la **Maison des Usagers (MDU)** et chargée de l'animation de la bibliothèque patient [ATTEINT] ;
- > Formalisation d'un **Projet des Usagers** avec la création d'une MDU comme structure d'appui du projet [EN COURS] ;
- > Mise en place du **livret d'accueil du patient en version FALC** (Facile A Lire et Comprendre) [ATTEINT] ;
- > Organisation de **rencontres** des représentants des usagers **avec les équipes de toutes les unités** [EN COURS]
7 visites ;
- > Organisation de **rencontres** des représentants des usagers **avec les patients des unités adultes** [EN COURS]
7 rencontres organisées – 27 patients rencontrés ;
- > Evaluation de la mise en œuvre du « **Passeport Ambulatoire** » par les patients et leurs familles, via un questionnaire de satisfaction [PARTIELLEMENT ATTEINT]
Réalisé pour le pôle de Enfant et Adolescent - en cours pour le Pôle Adulte ;
- > **Participation des Représentants des Usagers à un Directoire** visant à répondre à leurs questions et à prendre en compte leurs points de vue sur les projets structurants et autres [ATTEINT].

QUELQUES POINTS CLÉS 2024



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'Etablissement, 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,...



13
0

réclamations
médiation

Motifs :
Accueil et administration (4)
Prise en charge « aspects médicaux » (4)
Vie quotidienne, environnement (3)
Respect de la personne (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.



74
82 %

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

- > 2 courriers de remerciement reçus à la direction ;
- > des commentaires positifs dans les questionnaires de satisfaction, sur internet, directement auprès des équipes ;
- > 2 dons de familles (10 000 € pour aménager une salle de sport à l'UASI et 100 € pour participer à l'amélioration de la qualité de vie des patients hospitalisés).

PERSPECTIVES 2025

- > Poursuivre le **recueil des usagers** dans le cadre de leur participation au projet des usagers ;
- > Ouvrir la **Maison des Usagers (MDU)** ;
- > Organiser **des événements thématiques** à la MDU, pour répondre aux attentes des patients et de leurs familles ;
- > **Impliquer les Représentants des Usagers** dans le recueil de la satisfaction et de l'expérience patient ;
- > **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** » du pôle Adulte par les patients et le modifier si nécessaire, selon les retours du questionnaire ;
- > **Déployer les passeports ambulatoires des deux pôles.**

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Visitez notre site internet www.th-roussel.fr pour découvrir notre offre de soins, nos unités, nos projets, nos actualités, nos reportages vidéo...

