



Rapport annuel
Commission des Usagers
*Centre Hospitalier Départemental de la
Candélie*

Année 2024

Introduction

Une Commission des Usagers instance instituée par la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé modifiée par Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé est mise en place dans chaque établissement de santé public.

Conformément à la réglementation définie au II de l'article R.1112-80 du Code de la Santé Publique, la Commission des Usagers assure une double mission :

- Améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers et de leurs proches.
- Prendre en compte les éléments permettant de déterminer les points forts et les points d'amélioration de l'établissement au regard du respect des droits des usagers et de la facilitation de leurs démarches.

Aux termes de l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique, la Commission des Usagers est tenue d'élaborer un rapport annuel sus présenté.

1 Fonctionnement de la CDU

Composition de la CDU

La Présidence de la Commission des Usagers est assurée par Monsieur Richard CAMP MAS, **Directeur du CHD**.

Personne représentant la Direction en l'absence du Directeur :

Madame Maryse ARNAUD

Deux médiateurs et leurs suppléants :

Madame le Docteur Anne-Claire LAFFORT (médiateur médecin titulaire)
Monsieur le Docteur Vincent BISQUEY (médiateur médecin suppléant)
Madame Sylviane ASSALIT-SOUYRI (médiateur non médecin titulaire)
Monsieur Jean-Baptiste COMPAGNET (médiateur non médecin suppléant)

Deux représentants des usagers et leurs suppléants (désignés par l'ARS) :

Madame DIOUANE (titulaire)
Madame LABITRIE (titulaire)
Monsieur DUFFIEUX (suppléant)
Monsieur ALONSO (suppléant)

Le Président de la CME ou son représentant :

Madame le Docteur GUETAT

Sont présents avec voix consultative :

Le responsable de la politique qualité du CHD
Le représentant de la CSIRMT
La représentante du corps des assistantes sociales

1.1 Séances

La commission s'est réunie 4 fois en séance plénière pour l'année 2024 :

- 14 mars 2024
- 4 juillet 2024
- 22 août 2024
- 5 décembre 2024

Le taux de participation des représentants des usagers est de **100%**.

A l'issue de chaque réunion les comptes-rendus sont adressés à l'ensemble des membres de la commission.

1.2 Information des usagers sur le fonctionnement de la Commission des Usagers

Moyen d'information
Livret d'accueil
Voie d'affichage
Site internet
Règlement intérieur
Maison des Usagers

1.3 Information de l'ensemble des professionnels de santé et des personnels de l'établissement sur le fonctionnement de la Commission des Usagers

Moyen d'information
Voie d'affichage
Site internet
Règlement intérieur

1.4 Formation des représentants des usagers

En 2024, un représentant des usagers a participé à une formation portant sur la médiation organisée par France Assos Santé.

2 Analyse des plaintes et réclamations

- *Plaintes et Réclamations*

Les plaintes et réclamations reçues par le Directeur du CHD La Candélie font toutes l'objet d'un examen lors de la Commission des Usagers par les membres présents. L'ensemble des dossiers de plaintes et réclamations sont consultés par les représentants des usagers lors d'une réunion préparatoire à chaque commission.

En 2024, l'établissement a été destinataire de 22 plaintes et réclamations.

Un rappel du nombre annuel de plaintes et réclamations est proposé ci-dessous :

2022	2023	2024
28	24	22

On note une stabilité du nombre de réclamations et plaintes entre 2023 et 2024.

Plaintes et Réclamations par typologie

TYPOLOGIE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS	ANNEE 2022	ANNEE 2023	ANNEE 2024	EVOLUTION 2023/2024 %
Prise en charge administrative et hôtelière	10	10	9	- 10%
Prise en charge médicale	15	8	11	27%
Prise en charge paramédicale	3	6	2	- 66%

Par typologie de prise en charge on note une augmentation des plaintes et réclamations concernant la prise en charge médicale même si en nombre, le nombre de réclamations reste faible.

- *Réponses aux plaintes et réclamations*

Taux moyen de réponse	Délai moyen de réponse
100%	11 jours

- *Eloges*

L'établissement a été destinataire d'un courrier remerciant le professionnalisme du personnel soignant

- *Médiations*

Nombre d'entretiens de médiations médicales en 2024 : **0** (pas de demande en ce sens)

En 2022 et 2023, aucune médiation médicale n'a été demandée.

Nombre d'entretiens de médiations non médicales en 2024 : **0** (pas de demande en ce sens)

En 2023 et 2024, aucune médiation non médicale n'a été demandée.

- *Demandes de dossiers médicaux*

L'évolution du nombre de demandes de communication de dossiers médicaux est présentée ci-dessous :

	2022	2023	2024	Evolution 2023/2024
Nombre totale de demandes de dossiers médicaux	83	85	108	27%
Nombres de dossiers moins 5 ans	42	61	73	20%
Nombre de dossiers plus de 5 ans	7	7	14	100%
Demande incomplète	34	17	21	24%
refus	4	4	3	- 25%
Dossier demandé par le patient	67	68	81	19%
Dossier demandé par la famille	12	16	18	12.5%
Dossier demandé par un tiers habilité	4	1	9	800%
Délai moyen de réponse (dossier moins de 5 ans)	7.12	8.20	7.86	-4%
Délai moyen de réponse (dossier plus de 5 ans)	8.43	17.14	15.14	-12%

On note une évolution constante du nombre de demandes de communication de dossiers médicaux.

La majorité des demandes concernant des dossiers récents (moins de 5 ans) formulées par le patient lui-même.

Les refus de communication de dossiers médicaux sont tous intervenus au motif que le délai légal de conservation du dossier médical demandé était dépassé, l'établissement ne disposait donc plus des éléments demandés.

- *saisine du Juge Judiciaire par le patient aux fins de levée d'une mesure de soins sans consentement*

En 2024, sur **455** saisines du Juge Judiciaire, **16** saisines ont été réalisées à la demande du patient lui-même pour demander la levée la mesure de soins sans consentement.

1 saisine a abouti à la levée de la mesure de soins sans consentement du patient.

3 L'évaluation des mesures adoptées par la CDU

- Bilan des recommandations émises lors du rapport 2023.

recommandation	Bilan
Renforcer le partenariat famille-soignants à l'Hôpital	Non formalisé à ce jour
Planification de la sortie	Création d'un groupe sortie
Accueil des familles aux urgences	Non réalisé à ce jour
Accueil des familles au CMP	Non formalisé à ce jour
Diffusion de l'information concernant l'existence du groupe information familles mensuel au CHD	Diffusion mensuelle par email aux unités de l'établissement et flyer distribué par le standard
Promouvoir les déclarations anticipées en psychiatrie	Action restant à mener
Diversification des ateliers proposés aux patients	A l'échelle des pôles des ateliers, sorties Thérapeutiques et séjours thérapeutiques sont proposés aux patients dont l'état de santé le permet
Valorisation du parc de l'établissement	Projet intégré dans le schéma directeur immobilier

- *Nouvelles recommandations émises par la Commission des Usagers pour 2025 au titre du rapport d'activité 2024 et issues de demandes formulées par les patients et portées par les représentants des usagers*

recommandation	Objectif/suivi mis en œuvre
Renforcer le partenariat famille-soignants à l'Hôpital	Systématiser dans un protocole les rencontres familles lors d'une hospitalisation
Planifier la sortie des patients hospitalisés	Préparer la sortie du patient au cours de l'hospitalisation en associant les aidants au projet de soins de suite et d'accompagnement
Accueil des familles aux urgences	Mise en place d'un espace d'écoute et d'échanges pour les aidants lors des accompagnements aux urgences
Accueil des familles au CMP	Déterminer un référent familles-aidants dans chaque unité ambulatoire pour favoriser le partenariat patient-soignant-famille
Promouvoir les déclarations anticipées en psychiatrie	Proposer la rédaction de déclaration anticipée en psychiatrie aux patients pris en charge
Diversification des activités thérapeutiques des patients hospitalisés en lien avec le rétablissement et la gestion des émotions	Développement du projet de médiation animale
Valorisation du parc	Créer des espaces aménagés (parcours de santé, mobiliers, jardins partagés,...)
Améliorer la communication à l'admission du patient et informer de l'existence de la Maison des Usagers et des GEM	Apporter de manière accessible au patient toutes les informations dont il a besoin dans le cadre de son hospitalisation
Réflexion à mener autour des pratiques d'isolement au sein de l'établissement	-formaliser le débriefing du patient après une mesure d'isolement - mettre en place un groupe d'analyse des pratiques et un soutien aux professionnels - concevoir un guide du Plan de Prévention Partagé pour le patient - inclure la réflexion autour de l'isolement dans le comité d'Ethique
Mise à disposition de livres en chambre d'isolement pour les détenus hospitalisés	Améliorer les conditions d'accueil des détenus en chambre d'isolement

Des points d'étape seront réalisés en Commission pour informer les membres des actions menées dans le cadre de chaque recommandation.