

COMMISSION DES USAGERS

RAPPORT D'ACTIVITE 2024



Commission des Usagers

Rapport d'activité 2024

RÉUNIONS DE LA CDU 4 Dont 1 séance commune Millau / Saint-Affrique	RÉCLAMATIONS EXPRIMÉES 43 Analyse qualitative et quantitative	PATIENTS INTERROGÉS 538 Enquête annuelle de satisfaction	SATISFACTION GLOBALE 2024 9,08 / 10 contre 8,92 / 10 en 2023
JOURNÉES D'HOSPITALISATION 54 661 MCO + psychiatrie + SMR + USLD	JOURNÉES AMBULATOIRES 6 422 activité ambulatoire	CONSULTATIONS EXTERNES 80 821 + 2 529 en psychiatrie	DEMANDES DE DOSSIERS MÉDICAUX 187 Dont assurances, justice, recherches, expertises

Synthèse exécutive

En 2024, la Commission des Usagers (CDU) du Centre Hospitalier de Millau a poursuivi sa mission de représentation, d'écoute et de vigilance au service des patients et de leurs proches. Quatre réunions ont été tenues au cours de l'année, permettant le suivi des réclamations, des résultats de satisfaction, des demandes d'accès aux dossiers médicaux et des sujets relatifs à la qualité et à la sécurité des soins.

L'activité analysée fait état de 43 réclamations exprimées, dans un contexte de forte activité hospitalière et ambulatoire. En parallèle, l'enquête annuelle de satisfaction, menée auprès de 538 patients, met en évidence une satisfaction globale élevée de 9,08/10, en progression par rapport à 2023. Les points forts identifiés concernent l'accueil, la confidentialité et la qualité de la relation avec les soignants. Les principaux axes d'amélioration portent sur les repas, la température des chambres et l'information délivrée sur les effets indésirables possibles des médicaments.

Le présent rapport restitue, dans un cadre strictement anonymisé, l'ensemble des éléments utiles à l'appréciation des pratiques et à la poursuite de la démarche d'amélioration continue engagée par l'établissement.

Préambule

Les représentants des usagers (RU) portent la voix des patients et de leurs proches au sein de l'hôpital. Leur présence permet de faire valoir le point de vue des usagers dans les décisions stratégiques de l'établissement, notamment en matière d'accueil et d'amélioration de la qualité des soins.

Une présence à tous les niveaux de l'établissement

- **Au Conseil de Surveillance** : les représentants des usagers y partagent leur vision stratégique, notamment lors de l'élaboration et du suivi du Projet d'Établissement. Ils formulent des avis essentiels pour adapter en permanence l'hôpital aux besoins de la population.
- **Au cœur de la Commission des Usagers (CDU)** : c'est au sein de cette instance, présidée par un représentant des usagers, que leur rôle prend tout son sens. La CDU œuvre à l'amélioration concrète du quotidien hospitalier : conditions d'accueil, organisation de la prise en charge, aménagements des sites, etc., en s'appuyant directement sur les attentes des patients.

Les missions de la CDU et l'objet de ce rapport

Conformément à ses missions réglementaires, la CDU élabore un rapport d'activité annuel et un Projet des Usagers, s'inscrivant ainsi directement dans la dynamique du Projet d'Établissement.

Notre objectif est de placer plus que jamais le patient et ses proches au cœur des processus de décision du Centre Hospitalier de Millau, afin que l'hôpital réponde au plus près des besoins des patients.

Au travers de ce document, la Commission des Usagers restitue ses analyses de l'année écoulée et formule des propositions d'amélioration. Conformément à la réglementation en vigueur, l'ensemble des données présentées dans ce rapport est strictement anonymisé.

Introduction

La Commission des Usagers (CDU) du Centre Hospitalier de Millau est une instance clé dont la composition réglementaire et les missions visent à garantir le respect des droits des patients et à co-construire la politique d'amélioration de la qualité de l'établissement.

Composition de la CDU

La structure de la commission est pensée pour associer l'ensemble des acteurs hospitaliers et des représentants de la société civile.

Membres de droit (composition minimale obligatoire)

- Le représentant légal de l'établissement, ou son représentant désigné ;
- Un médiateur médecin et son suppléant ;
- Un médiateur non médecin et son suppléant ;
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants.

Gouvernance et participation : la présidence ou la vice-présidence de la commission peut être assurée par un représentant des usagers. De plus, le responsable de la politique qualité participe activement aux réunions de la CDU avec une voix consultative, sans voix délibérative.

Membres facultatifs

- Le président de la Commission Médicale d'Établissement (CME), ou son représentant désigné ;
- Le représentant de la Commission du Service des Soins Infirmiers, Rééducateurs et Médico-Techniques (CSIRMT) et son suppléant ;
- Un représentant du personnel et son suppléant ;
- Un représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant.

Missions de la Commission

- **Politique d'accueil et des droits** : participer activement à l'élaboration de la politique de l'établissement concernant l'accueil, la prise en charge, l'information et le respect des droits des usagers.
- **Qualité et sécurité des soins** : être associée à l'organisation des parcours de soins et à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la CME.
- Se saisir de toute thématique liée à la qualité et à la sécurité, formuler des propositions concrètes et suivre l'état de leur mise en œuvre.
- Être systématiquement informée des Événements Indésirables Graves (EIG) et des plans d'actions correctifs déployés par l'hôpital.
- **Suivi des usagers et écoute du terrain** :
 - Assurer le suivi rigoureux de l'ensemble des plaintes et réclamations déposées par les usagers, ainsi que des réponses qui y sont apportées.
 - Recueillir les observations des associations de bénévoles intervenant au sein de l'établissement.

- **Projet d’avenir** : co-construire et proposer un Projet des Usagers, traduisant leurs attentes et propositions, après une consultation étroite des représentants des usagers et des associations partenaires.

Composition nominative de la Commission des Usagers (CDU)

Les représentants des usagers et leurs suppléants sont officiellement désignés par l’Agence Régionale de Santé (ARS) et sont issus d’associations agréées en santé.

Président : M. Saïd EL KACHAAÏ (Représentant des Usagers)

Vice-Président : M. Franck DUVET (Médiateur non médecin)

Collège / fonction	Titulaires et suppléants
Représentants des Usagers (RU)	M. Saïd EL KACHAAÏ M. Yves NICOL Mme Sandrine CURVELIER Mme Ghislaine ESPINASSE
Médiateurs médicaux	Dr Brigitte CARNUS (médiateur médecin) Dr Nour-Eddine ACHOUR (suppléant)
Médiateur non médical	M. Franck DUVET (médiateur non médecin)
Représentant des soins (CSIRMT)	Mme Anne-Lise BLANC
Représentant des personnels (F3SCT / CSE)	Mme Claire FRAYSSINET (représentante du personnel)
Membre de droit (Président de la CME)	Dr François JACOB

Invités permanents

- M. Benoit DURAND – Directeur du Centre Hospitalier
- Mme Sophie TORT – Directrice adjointe en charge de la Qualité, de la Gestion des Risques (QGDR) et des Relations avec les usagers
- Mme Fabienne SILLY – Directrice des soins
- Dr Sonia PEREZ – Praticien en gestion des risques

Fonctionnement et modalités de saisine de la CDU

Comment contacter les membres de la CDU ?

Afin de garantir une accessibilité maximale aux usagers et à leurs proches, la liste nominative et actualisée des membres de la commission est disponible via trois canaux principaux :

- **Par affichage** : visible au sein des différents services de l'établissement ;
- **Dans le livret d'accueil** : remis systématiquement à chaque patient lors de son admission ;
- **En ligne** : consultable à tout moment sur le site internet du Centre Hospitalier de Millau.

Droit à l'accompagnement : tout auteur d'une réclamation a la possibilité de se faire accompagner par un représentant des usagers lors de sa rencontre avec le médiateur de l'établissement.

Comment la CDU exerce-t-elle ses missions ?

Le fonctionnement de la commission s'appuie sur un cadre réglementaire strict et une analyse rigoureuse des données de terrain.

Un cadre structuré et alimenté par les usagers

- **Le règlement intérieur** : la CDU dispose d'un règlement intérieur propre qui fixe précisément ses modalités d'organisation et de fonctionnement.
- **Les sources d'information** : pour mener à bien ses évaluations, la commission s'appuie sur l'ensemble des retours des usagers transmis par la Direction :
 - les questionnaires de sortie ;
 - les courriers et réclamations des patients, résidents et de leurs familles ;
 - les résultats des enquêtes de satisfaction institutionnelles.

Un cycle d'amélioration continue

- **Évaluation** : appréciation objective des pratiques de l'établissement au regard du vécu des usagers.
- **Bilan** : recensement des mesures correctives adoptées au cours de l'année écoulée et évaluation de l'impact de leur mise en œuvre.
- **Préconisation** : formulation de recommandations et de propositions d'évolution auprès de la direction pour parfaire la qualité de la prise en charge.

I. Fonction de la Commission des Usagers

Bilan des réunions de la Commission en 2024

Calendrier des séances

En 2024, la Commission des Usagers s'est réunie à quatre reprises, maintenant un rythme régulier de concertation et d'analyse :

- 21 mars 2024
- 28 juin 2024
- 20 septembre 2024
- 30 octobre 2024 (séance spécifique : CDU commune entre les Centres Hospitaliers de Millau et de Saint-Affrique)

Engagement et assiduité : il convient de souligner et de saluer la présence particulièrement soutenue et l'implication constante des représentants des usagers tout au long de ces séances de travail.

Un ordre du jour dense et diversifié

- **L'expression directe des usagers :**
 - l'examen approfondi des plaintes et des réclamations ;
 - la valorisation et l'analyse des courriers de satisfaction ;
 - l'exploitation statistique des résultats des questionnaires de sortie.
- **Le suivi de la médiation et des droits :**
 - les comptes rendus des rencontres menées entre les usagers, les médiateurs (médecin et non médecin), les représentants des usagers et la direction ;
 - le suivi quantitatif des demandes d'accès aux dossiers médicaux.
- **La gestion de la qualité et de la sécurité des soins :**
 - l'analyse des fiches d'événements indésirables ;
 - la présentation et l'évaluation des axes d'amélioration de la qualité de la prise en charge.
- **La vie institutionnelle :**
 - les informations diverses et réglementaires relatives aux relations avec les usagers.

Logistique et secrétariat

Pour assurer la continuité de ses travaux, la rédaction des procès-verbaux et le suivi administratif, le secrétariat de la CDU est pleinement pris en charge par la secrétaire de direction de l'établissement.

Analyse des réclamations

43 réclamations ont été exprimées en 2024. Il convient de rapporter ce chiffre au nombre de journées d'hospitalisation et de consultations au titre de l'année 2024, soit :

- 54 661 journées (MCO + psychiatrie + SMR et USLD) ;
- 6 422 journées en ambulatoire ;
- 80 821 consultations externes (médecine, chirurgie, gynécologie) et 2 529 pour la psychiatrie ;
- 15 689 passages aux urgences ;
- 35 527 passages au laboratoire ;
- 51 174 passages en imagerie.

L'analyse des réclamations : un levier d'amélioration continue

L'examen des plaintes et réclamations constitue l'un des piliers des travaux de la commission et s'inscrit dans une véritable démarche de progrès au bénéfice des patients.

Une double approche : quantitative et qualitative

- **L'approche quantitative** : elle permet de suivre l'évolution du volume des réclamations, de cartographier les services concernés et d'identifier des motifs récurrents (délais, communication, hôtellerie, soins, etc.).
- **L'approche qualitative** : elle vise à comprendre l'origine précise des dysfonctionnements signalés afin d'en tirer des enseignements concrets.

Finalité : l'ensemble des informations ainsi collectées et analysées sert de base opérationnelle pour adapter les pratiques, corriger les écarts et améliorer durablement l'accueil ainsi que la prise en charge des patients. Les actions retenues sont intégrées dans le plan d'action QSS.

Un cadre procédural formalisé

- **Une procédure institutionnelle** : elle définit le circuit de traitement de chaque signalement, de sa réception à la réponse finale.
- **Une validation par la commission** : cette procédure est officiellement formalisée et validée par la CDU, garantissant la transparence du dispositif et le respect du droit des usagers.

Les modalités de saisine et le traitement des réclamations

Quels sont les moyens pour exprimer une réclamation ?

Les usagers disposent de cinq modalités pour faire connaître leurs observations :

- **Par voie postale** : envoi d'un courrier de réclamation écrit à l'adresse de l'établissement.
- **Par messagerie électronique (Usagers)** : envoi d'un courriel directement sur la boîte dédiée : usagers@ch-millau.fr.
- **Par messagerie électronique (Direction)** : envoi d'un courriel à la direction du Centre Hospitalier : s.direction@ch-millau.fr
- **Par échange direct** : entretien de vive voix ou par téléphone avec le directeur en charge des relations avec les usagers.
- **Par signalement oral** : réclamation formulée oralement auprès d'un membre de la CDU, de la Direction ou de tout professionnel de l'établissement ; la signature du patient est cependant recueillie.

Le circuit de traitement et d'instruction

Dès la réception d'une réclamation, une procédure rigoureuse d'instruction est enclenchée par l'établissement :

- **L'enquête interne** : une enquête approfondie est systématiquement menée au sein du service concerné. Elle permet de recueillir les faits et les explications auprès de l'ensemble des professionnels impliqués (médecins, cadres de santé, soignants, agents administratifs).
- **La réponse institutionnelle** : un courrier écrit est adressé au plaignant, apportant des réponses précises au vu des éléments recueillis lors de l'enquête interne.
- **Une proposition de médiation** : dans ce courrier, il est systématiquement proposé à l'utilisateur une rencontre pour approfondir le dialogue avec le médecin médiateur, le médiateur non médecin et/ou l'un des représentants des usagers.

Tableau des réclamations 2024

Date	N°	Service concerné	Motif
24/01/2024	907	Imagerie	PEC coro-scanner
16/01/2024	908	Chirurgie viscérale	Annulation de programmation
18/01/2024	909	Chirurgie viscérale	Comportement CHIR
30/01/2024	910	Chirurgie	Transfert / communication avec la famille
07/02/2024	911	Chirurgie ambulatoire	Accusation de maltraitance
23/02/2024	912	Urgences	Perte d'argent
23/02/2024	913	Urgences	Secret médical
29/02/2024	914	USLD	Insatisfaction repas
22/02/2024	915	Consultations externes	Attente de rendez-vous
08/03/2024	916	Chirurgie ambulatoire	Disparition d'argent

13/03/2024	917	Médecine polyvalente et gériatrique	PEC personnes âgées
20/03/2024	918	Gynécologie	Propos tenus par le gynécologue
19/03/2024	919	Urgences	PEC retard de soins
22/03/2024	920	Chirurgie orthopédique	Consultation ortho
24/04/2024	921	Urgences	Comportement du personnel
21/05/2024	922	Chirurgie orthopédique	Comportement du personnel
14/06/2024	923	Chirurgie orthopédique	PEC CHIR
17/06/2024	924	Urgences	PEC
05/07/2024	925	Sainte-Anne	Mauvais traitement
17/07/2024	926	Urgences / consultations externes	Comportement des médecins
31/07/2024	927	Psychiatrie	TDS
19/08/2024	928	Urgences / consultations externes	Problème général (médical et personnel)
20/08/2024	929	Imagerie	Comportement

23/08/2024	930	Chirurgie	Problème post-opératoire
27/08/2024	931	Médecine / Urgences	Comportement IDE et manip
20/09/2024	932	Urgences	Brûlures capillaires
08/10/2024	933	Chirurgie orthopédique	Douleurs suite intervention en 2015
17/10/2024	934	Urgences	Mauvais diagnostic
17/10/2024	935	Médecine gériatrique	PEC
21/10/2024	936	Consultations externes	Comportement du médecin
31/10/2024	937	Chirurgie	Mécontentement
31/10/2024	938	Maternité	Problème de compte rendu opératoire
06/11/2024	939	Chirurgie	Erreur lors d'une prise de soin
10/11/2024	940	Stomatologie	Manque d'heures personnel
14/11/2024	941	Stomatologie	Manque d'heures personnel
15/11/2024	942	Imagerie	Appareils auditifs endommagés
15/11/2024	943	Urgences	Comportement du personnel
27/11/2024	944	Consultations externes	Comportement du médecin
29/11/2024	945	Consultations externes	Pas de prise en charge – service dermatologie
23/12/2024	946	Consultations externes	Prise en charge ophtalmo

Communication, information et transversalité

La Commission des Usagers ne fonctionne pas de manière isolée ; elle veille à la diffusion de ses travaux auprès des patients et du personnel, tout en collaborant activement avec les autres instances du Centre Hospitalier.

1. Information des usagers sur le fonctionnement de la CDU

Pour garantir que chaque patient ou proche puisse identifier et contacter la CDU, ses coordonnées font l'objet d'un affichage généralisé au sein de l'établissement.

Les lieux d’affichage stratégiques sont les suivants :

- **Zones d’accueil et de passage** : site internet de l’hôpital, hall d’entrée principal, bureau des admissions.
- **Plateaux techniques et consultations** : consultations externes, laboratoire d’analyses médicales, service d’imagerie médicale (radiologie), service des urgences.
- **Services de soins et d’hospitalisation** : maternité, médecine gastro-entérologie et médecine interne, chirurgie viscérale et orthopédique, chirurgie ambulatoire, soins de suite et de réadaptation (SSR), unité de long séjour et service de psychiatrie.

2. Information des professionnels de santé et des personnels

La culture de la qualité et de la démocratie en santé implique d’associer l’ensemble des équipes hospitalières. Ainsi, les retours d’expérience et les résultats des questionnaires de satisfaction analysés par la CDU sont :

- présentés régulièrement aux différentes instances décisionnelles et consultatives de l’établissement ;
- publiés en toute transparence sur l’intranet de l’hôpital, restant ainsi accessibles à tous les agents.

3. Coordination avec les autres instances de l’établissement

Afin d’assurer une transversalité efficace et de porter la voix des usagers, plusieurs membres de la CDU siègent et participent activement aux travaux des instances clés du Centre Hospitalier de Millau :

- **Gouvernance et stratégie** : le Conseil de Surveillance et la Commission Médicale d’Établissement (CME).
- **Qualité et gestion des risques** : le Comité de Pilotage (COFIL) Qualité.
- **Comités thématiques spécialisés** : le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) et le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur).

II. Appréciation des pratiques à partir de l’analyse des sources d’information

Les sources d’information issues de l’expression des usagers

Pour piloter sa réflexion et fonder ses analyses, la Commission des Usagers s’appuie sur un panel diversifié de données, alimenté au quotidien par l’expérience vécue des patients et de leurs proches.

Ces sources d'information se divisent en deux grands axes complémentaires :

1. L'expression directe et le ressenti des usagers

- **Les questionnaires de satisfaction** : recueillis à l'issue des séjours ou des consultations, ils offrent une vision statistique et globale de la perception de la prise en charge.
- **Les courriers de plaintes ou de réclamations** : adressés directement à la Direction, ils mettent en lumière des situations spécifiques ou des dysfonctionnements nécessitant une instruction et des actions correctives.
- **Les courriers de satisfaction ou de remerciements** : envoyés spontanément au sein des différents services de soins, ils valorisent l'engagement des équipes et permettent d'identifier les bonnes pratiques à pérenniser.

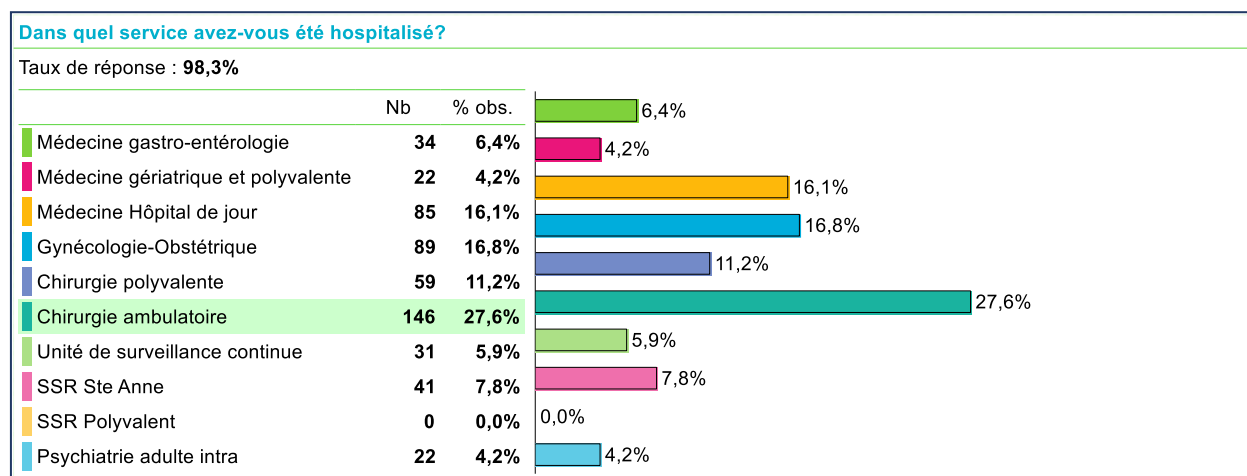
2. Les outils institutionnels de gestion de la qualité

- **Les fiches d'événements indésirables (FEI)** : déclarées par les professionnels ou portées à la connaissance de l'établissement, elles complètent l'analyse de terrain en identifiant les risques liés aux soins et à l'organisation, permettant ainsi à la CDU de suivre les mesures de sécurité déployées.

Questionnaires de satisfaction

Résultats et analyse globale des enquêtes de satisfaction des usagers de l'établissement sur l'année 2024.

Évaluation annuelle réalisée auprès de **538 patients hospitalisés**.



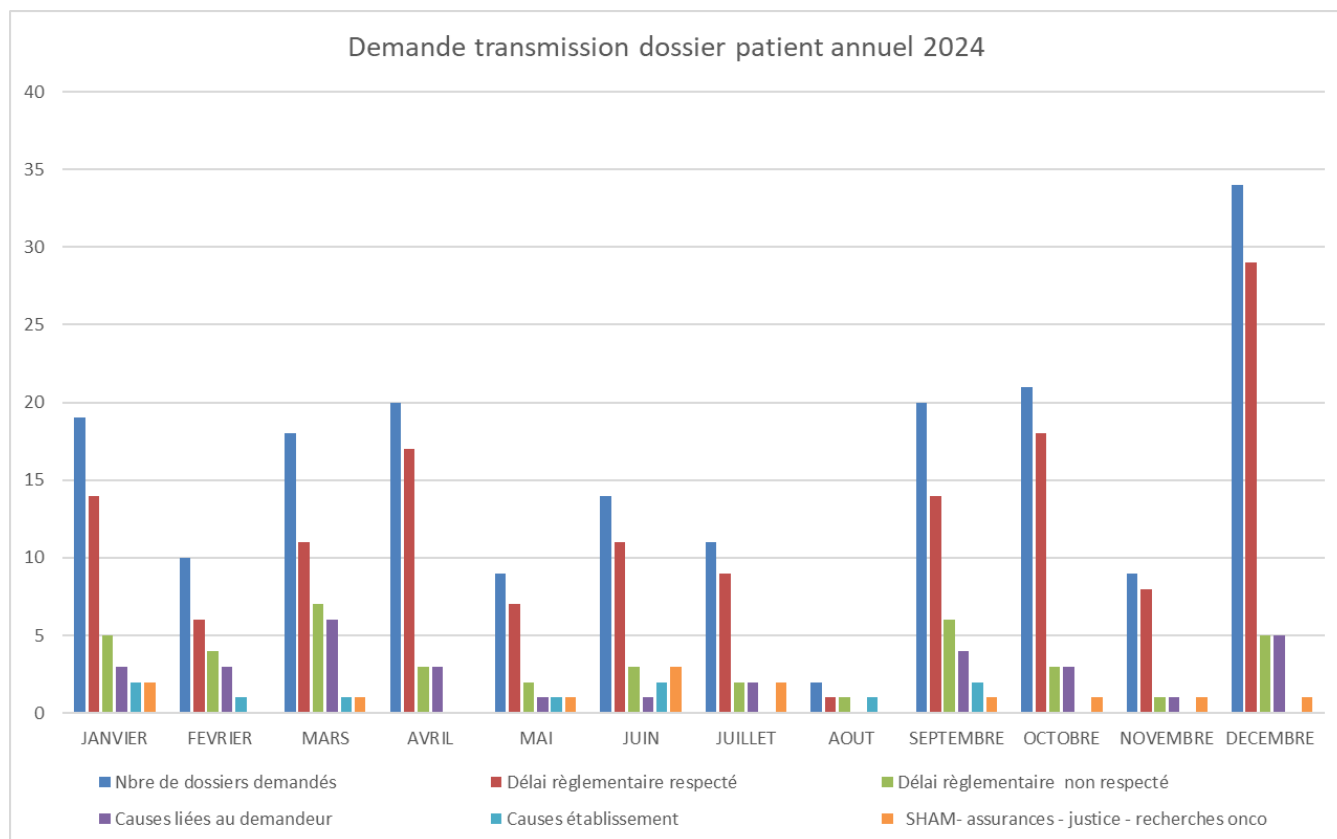
Satisfaction globale

Indicateur	Résultat
Moyenne 2024	9,08 / 10
Moyenne 2023	8,92 / 10

Analyse des critères

Les 3 meilleurs critères	Les 3 critères à améliorer
1. L'accueil reçu par les services de soins (98,4 %)	1. Les repas / collations servis durant le séjour (83,7 %)
2. Confidentialité et secret professionnel (97,9 %)	2. La température de la chambre (89,6 %)
3. Qualité de la relation avec les soignants (97,8 %)	3. Informations données sur les effets indésirables possibles des médicaments (92,1 %)

Demandes de dossiers médicaux pour l'année 2024



187 demandes de dossiers dont :

- 7 dossiers patients ont été transmis auprès d'un médecin de la SHAM-RELYENS-AGSM ;
- 1 dossier a été transmis à des centres de recherches onco-génétiques ;
- 4 dossiers ont été saisis par la justice ;
- Autres : 1 dossier (médecin expert).

Demandes de dossiers par le patient ou les ayants droits		187 dossiers en 2024	dossiers en 2023	125 dossiers en 2022	Autres	
Autres		147 dossiers en 2021		123 dossiers en 2020	SHAM- assurances - justice - recherches onco	
	Nbre de dossiers demandés	Délai réglementaire respecté	Délai réglementaire non respecté	Causes liées au demandeur	Causes établissement	
JANVIER	19	14	5	3	2	2
FEVRIER	10	6	4	3	1	0
MARS	18	11	7	6	1	1
AVRIL	20	17	3	3	0	0
MAI	9	7	2	1	1	1
JUIN	14	11	3	1	2	3
JUILLET	11	9	2	2	0	2
AOUT	2	1	1	0	1	0
SEPTEMBRE	20	14	6	4	2	1
OCTOBRE	21	18	3	3	0	1
NOVEMBRE	9	8	1	1	0	1
DECEMBRE	34	29	5	5	0	1
	187	145	42	32	10	13

Respect du délai réglementaire dans la gestion complète de la demande = 77 % en 2024

Conclusion

L'année 2024 témoigne de l'engagement constant de la CDU du Centre Hospitalier de Millau pour faire vivre la démocratie en santé. Grâce à une analyse rigoureuse des retours des usagers et à une collaboration étroite avec les équipes, la commission continue de placer le patient au cœur des projets d'amélioration de l'établissement.