

COMMISSION DES USAGERS

RAPPORT D'ACTIVITE 2025



Commission des Usagers

Rapport d'activité 2025

RÉUNIONS DE LA CDU 3	RÉCLAMATIONS EXPRIMÉES 42 Analyse qualitative et quantitative	PATIENTS INTERROGÉS 577 Enquête annuelle de satisfaction	SATISFACTION GLOBALE 2025 9,20 / 10 contre 9.08 / 10 en 2024
JOURNÉES D'HOSPITALISATION 57 651 MCO + psychiatrie + SMR + USLD	JOURNÉES AMBULATOIRES 7 082 Activité ambulatoire	CONSULTATIONS EXTERNES 83 154 + 2 529 en psychiatrie	DEMANDES DE DOSSIERS MÉDICAUX 154 Dont assurances, justice, recherches, expertises

Synthèse exécutive

En 2025, la Commission des Usagers (CDU) du Centre Hospitalier de Millau a pleinement déployé ses missions de représentation, d'écoute et de vigilance auprès des patients et de leurs proches. Au cours de ses trois séances, la commission a assuré un pilotage rigoureux des réclamations, des indicateurs de satisfaction, des demandes d'accès aux dossiers médicaux et des démarches liées à la gestion des risques et à la sécurité des soins.

Dans un contexte de forte activité hospitalière et ambulatoire, l'établissement a enregistré **42** réclamations. En parallèle, l'évaluation de l'expérience patient se consolide :

Indicateur Clé : L'enquête annuelle de satisfaction, menée auprès de **577 patients**, met en évidence une note globale élevée de **9,20/10**, en légère progression par rapport à l'exercice 2024.

Le croisement de ces données met en lumière une fine cartographie des perceptions :

- **Points forts confirmés** : La qualité de l'accueil, le respect absolu de la confidentialité et la relation de confiance avec les équipes soignantes.
- **Axes de progrès ciblés** : La prestation repas, la régulation thermique des chambres et la pertinence de l'information délivrée sur les effets indésirables potentiels des médicaments.

Le présent rapport restitue, dans un cadre garantissant une anonymisation stricte, l'ensemble des éléments nécessaires à l'appréciation des pratiques et au pilotage de la démarche d'amélioration continue engagée par l'établissement.

Préambule

Acteurs clés de la démocratie en santé, les représentants des usagers (RU) portent la voix des patients et de leurs proches au cœur de l'établissement. Leur implication garantit l'intégration systématique de la perspective des usagers dans les choix stratégiques de l'hôpital, en particulier pour optimiser la qualité de l'accueil et la sécurité des parcours de soins.

Une présence à tous les niveaux de l'établissement

La voix des usagers se déploie à deux niveaux complémentaires de la gouvernance hospitalière :

- **Au Conseil de Surveillance** : les représentants des usagers y apportent leur vision à long terme, notamment lors de l'élaboration et de l'évaluation du Projet d'Établissement. Leurs avis sont essentiels pour aligner en permanence les grandes orientations de l'hôpital avec les besoins de santé de la population.
- **Au sein de la Commission des Usagers – CDU** : présidée par un représentant des usagers, cette instance est le cœur battant de leur engagement. La CDU œuvre à l'amélioration pragmatique du quotidien hospitalier en traduisant les attentes des patients en actions concrètes : optimisation des conditions d'accueil, fluidification des parcours de soins ou encore aménagements ergonomiques des sites.

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

Conformément à ses prérogatives réglementaires, la CDU élabore chaque année un rapport d'activité ainsi qu'un Projet des Usagers, inscrivant pleinement son action dans la dynamique globale du Projet d'Établissement.

Notre ambition : Placer plus que jamais le patient et ses proches au cœur des processus de décision du Centre Hospitalier de Millau, afin de garantir une offre de soins et un accueil au plus près de leurs besoins réels.

Au travers de ce document, la commission restitue ses analyses de l'exercice écoulé et formalise des propositions d'amélioration concrètes. Enfin, conformément aux exigences réglementaires en vigueur, l'ensemble des données présentées dans ce rapport fait l'objet d'une anonymisation stricte, garantissant le respect absolu de la confidentialité.

Introduction

Instance stratégique du Centre Hospitalier de Millau, la Commission des Usagers (CDU) conjugue une composition réglementaire rigoureuse et des missions fondamentales. Elle s'impose comme le garant du strict respect des droits des patients et le moteur de la co-construction des politiques de qualité de l'établissement.

Composition de la CDU

L'organisation de la commission reflète une volonté d'ouverture et de dialogue. Elle associe de manière équilibrée l'ensemble des acteurs institutionnels et les représentants des usagers issus de la société civile, garantissant ainsi une gouvernance partagée au service des patients.

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

- **La politique d'accueil et des droits :**

- participer activement à l'élaboration de la stratégie institutionnelle concernant l'accueil, la prise en charge, l'information et le strict respect des droits des patients et de leurs proches.

- **La qualité et la sécurité des soins :**

- Collaborer à l'organisation des parcours de soins et s'associer à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Établissement (CME).
- Se saisir de toute thématique transverse, formuler des propositions concrètes et piloter l'état de leur mise en œuvre.
- Être systématiquement informée des Événements Indésirables Graves (EIG) et évaluer les plans d'actions correctifs déployés par l'hôpital.

- **Le suivi des usagers et l'écoute du terrain :**

- Assurer le suivi rigoureux de l'ensemble des plaintes ou réclamations et veiller à la pertinence des réponses apportées.
- Recueillir et valoriser les observations des associations de bénévoles intervenant au sein du Centre Hospitalier.

Cap sur l'avenir : Le Projet des Usagers

À travers une démarche de co-construction ambitieuse, la CDU s'engage à concevoir et proposer un **Projet des Usagers**. Traduisant fidèlement leurs attentes et leurs propositions d'évolution, ce document stratégique sera le fruit d'une consultation étroite avec les représentants des usagers et l'ensemble 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 KACHAÏ (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 Ghislaine ESPINASSE M. Marcel CAZOTTES
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 Julien VIADER

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 Sylvie DELECROIX – Directrice des soins
- Dr Sonia PEREZ et Dr Pauline THOMAS – Praticiens en gestion des risques

Fonctionnement et modalités de saisine de la CDU

Comment contacter les membres de la CDU ?

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

- **Par voie d'affichage** : apposée de manière visible au cœur des différents services de l'établissement.
- **Dans le livret d'accueil** : intégrée à ce document de référence 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 fondamental à l'accompagnement : Tout auteur d'une réclamation dispose de la possibilité de se faire accompagner par un représentant des usagers (RU) de son choix lors de sa rencontre de médiation avec les médiateurs 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 est régie par un règlement intérieur propre qui formalise précisément ses modalités d'organisation et garantit le bon déroulement de ses travaux.
- **La pluralité des sources d'information** : afin de fonder ses évaluations sur des données fiables, la commission croise l'ensemble des retours des usagers centralisés par la Direction :
- Les questionnaires de sortie (perception macroscopique).
- Les courriers et réclamations émanant des patients, des résidents ou de leur entourage.
- Les résultats des différentes enquêtes de satisfaction institutionnelles.

Un cycle d'amélioration continue

L'action de la CDU est guidée par une méthodologie rigoureuse de progrès permanent, articulée autour de trois piliers fondamentaux :

L'Évaluation : une analyse objective des pratiques de l'établissement confrontées au vécu réel des usagers.

Le Bilan : un suivi rigoureux des mesures correctives déployées au cours de l'exercice et la mesure de leur efficacité concrète.

La Préconisation : l'émission de recommandations ciblées et de propositions d'évolution auprès de la Direction pour optimiser en continu le parcours de soins.

I. Fonction de la Commission des Usagers

Bilan des réunions de la Commission en 2025

Calendrier des séances

Calendrier des séances

En 2025, la Commission des Usagers s'est réunie à trois reprises, maintenant un rythme régulier de concertation, d'arbitrage et d'analyse :

- 25 mars 2025
- 9 septembre 2025
- 23 décembre 2025

Engagement et assiduité : L'établissement tient à saluer tout particulièrement la présence soutenue et l'implication constante des représentants des usagers (RU). Leur participation active tout au long de ces séances de travail est le garant de la vitalité de la démocratie en santé au sein de notre hôpital.

Un ordre du jour dense et diversifié

Au cours de l'exercice, l'activité de la commission s'est articulée autour de quatre grands champs d'intervention réglementaires et opérationnels :

L'expression directe des usagers :

- L'examen approfondi et systématique des plaintes et des réclamations.
- La valorisation ainsi que l'analyse des courriers de satisfaction et de remerciements.
- L'exploitation statistique des résultats issus des questionnaires de sortie.

Le suivi de la médiation et des droits :

- L'analyse des comptes rendus des rencontres de médiation menées conjointement entre les usagers, les médiateurs (médecin et non-médecin), les représentants des usagers et la Direction.
- Le pilotage quantitatif et le suivi des délais des demandes d'accès aux dossiers médicaux.

La gestion de la qualité et de la sécurité des soins :

- Le partage et l'analyse des fiches d'événements indésirables (FEI).
- La présentation, le suivi et l'évaluation des axes d'amélioration de la prise en charge.

La vie institutionnelle :

- Le suivi des informations diverses, des évolutions réglementaires et des directives relatives aux relations avec les usagers.
- approfondi des plaintes et des réclamations ;
- la valorisation et l'analyse des courriers de satisfaction ;
- l'exploitation statistique des résultats des questionnaires de sortie.

Logistique et secrétariat

Afin de garantir la continuité de ses missions, la rigueur de ses travaux et la conformité réglementaire de ses suivis, la CDU s'appuie sur le secrétariat de direction de l'établissement, qui en assure pleinement la gestion administrative ainsi que la rédaction des procès-verbaux.

Analyse des réclamations

L'établissement a enregistré **45 réclamations** au titre de l'année 2025. Afin de relativiser ce volume, il importe de le rapporter aux flux globaux de patients pris en charge sur la même période, soit :

- **L'hospitalisation** : 57 651 journées en hospitalisation complète (MCO, psychiatrie, SMR et USLD) et 7 082 journées en ambulatoire.
- **Les consultations externes** : 83 154 consultations (médecine, chirurgie, gynécologie) et 2 508 consultations en psychiatrie.
- **Le service des urgences** : 15 794 passages enregistrés.
- **L'activité des plateaux techniques** : 34 751 passages au laboratoire d'analyses médicales et 54 311 examens réalisés en imagerie médicale.

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

Pivot central de l'activité de la CDU, l'analyse des plaintes et réclamations est le moteur d'une véritable démarche de progrès. Elle permet de transformer l'expression des usagers en leviers d'action pour élever durablement les standards de qualité de l'établissement.

Une double approche : quantitative et qualitative

- **L'approche quantitative** : elle permet de suivre l'évolution du volume des réclamations, de cartographier finement les secteurs concernés et de repérer les motifs récurrents (délais, communication, hôtellerie, soins, etc.).
- **L'approche qualitative** : elle vise à analyser l'origine précise des dysfonctionnements signalés afin d'en tirer des enseignements concrets et d'identifier les causes profondes.
- **Finalité** : L'ensemble des informations ainsi collectées et analysées constitue le socle opérationnel permettant d'adapter les pratiques professionnelles, de corriger les écarts constatés et d'élever durablement la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Les mesures correctives retenues sont systématiquement intégrées au **Plan d'Action Qualité et Sécurité des Soins (QSS)** de l'établissement.

Un cadre procédural formalisé

Cette démarche repose sur un double niveau de garantie :

- **Une procédure institutionnelle sécurisée** : elle encadre de bout en bout le circuit de traitement de chaque signalement, depuis sa réception initiale jusqu'à la notification de la réponse finale à l'utilisateur.
- **Une validation et un suivi par la commission** : officiellement formalisé, ce dispositif est validé par la CDU. Cette gouvernance garantit la transparence absolue des étapes et le strict respect des droits des usagers au sein de l'établissement.

Les modalités de saisine et le traitement des réclamations

Quels sont les moyens pour exprimer une réclamation ?

Les usagers disposent de cinq modalités distinctes pour faire parvenir leurs observations ou réclamations à l'établissement :

- **Par voie postale** : l'envoi d'un courrier écrit adressé directement à la Direction de l'établissement.

- **Par courriel (Boîte dédiée Usagers) :** une adresse directement gérée pour les relations avec les usagers : usagers@ch-millau.fr.
- **Par courriel (Secrétariat de Direction) :** l'envoi d'un message officiel à la direction du Centre Hospitalier : s.direction@ch-millau.fr.
- **Par échange direct :** un entretien de vive voix ou par téléphone avec le directeur en charge des relations avec les usagers.
- **Par signalement oral :** une réclamation formulée auprès d'un professionnel de l'établissement, de la Direction ou d'un membre de la CDU. Dans ce cadre, un écrit est formalisé et la signature du patient est recueillie.

Le circuit de traitement et d'instruction

Dès la réception d'une réclamation, l'établissement enclenche une procédure d'instruction rigoureuse et standardisée :

1. L'enquête interne : Phase d'instruction.

Une enquête approfondie est systématiquement menée au sein du service concerné. Elle permet de recueillir les faits et les explications factuelles auprès de l'ensemble des professionnels impliqués (médecins, cadres de santé, soignants, agents administratifs).

2. La réponse institutionnelle : Phase de restitution.

Un courrier écrit est adressé au plaignant par la Direction. Ce document apporte des explications précises et transparentes au vu des éléments factuels recueillis lors de l'enquête interne.

3. La proposition de médiation : Phase de dialogue.

Dans ce même courrier, l'établissement propose systématiquement à l'utilisateur une rencontre pour approfondir le dialogue. Cet échange peut se faire avec le médecin médiateur, le médiateur non-médecin et/ou l'un des représentants des usagers de la commission.

Tableau des réclamations 2025

TABLEAU DE SUIVI DU CIRCUIT DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET PLAINTES					
Numéro dossier	Date de réception	Service(s)	Objet	Date d'envoi du courrier	Commentaires
947	03/01/2025	Maternité / urgences	PEC gynéco		Transmission à l'assureur
948	03/01/2025	Chir vasculaire	PEC ura	05/02/2025	réponse apportée
949	06/01/2025	Chir ortho	Comportement du personnel	27/02/2025	réponse apportée
950	16/01/2025	Urologie	PEC médicale Dr Polo	15/04/2025	réponse apportée
951	17/01/2025	URGENCES	Propos du médecin	23/01/2025	Réponse faite en proposant une rencontre
952	30/01/2025	Chir Ortho	demande d'indemnisation	25/02/2025	réponse apportée en attente suite
953	31/01/2025	Chir	Paralysie d'une jambe suite à intervention		Entretien de médiation le 20 mars 2025 en présence des anesthésistes et du neurologue - dossier transmis à l'assureur après réception CCI
954	06/02/2025	Chir Ortho	Perte prothèse auditive		Assurance
955	11/03/2025	Urgences/consultation externes	Comportement médecin urgence et dossier non retrouvé à la consultation	15/05/2025	réponse apportée
956	16/05/2025	URGENCES	PEC et retour à dom	17/07/2025	réponse apportée
957	16/05/2025	MEDICINE	Perte prothèse auditive		Assurance - ORE remboursement
958	27/05/2025	URGENCES	PEC médicale et comportement médecins		Transmission à l'assureur - expertise le 21 août : en attente retour
959	05/06/2025	URGENCES	PEC Médicale	19/08/2025	Réponse apportée
960	20/06/2025	GYNECO	Comportement médecin pendant consultation	22/07/2025 et 4/02/2026	Courrier de réponse envoyé avec proposition de rencontre + enquête administrative - second courrier de clôture envoyé le 4/02/2026
961	17/06/2025	URGENCES	PEC médicale	03/09/2025	Réponse apportée
962	27/06/2025	MATERNITE	PEC Médicale	18/07/2025 et 4/02/26	Courrier de réponse envoyé avec proposition de rencontre + enquête administrative - second courrier de clôture envoyé le 4/02/26
963	29/06/2025	URGENCES		22/09/2025	Réponse apportée
964	27/06/2025	MATERNITE	Comportement médecin + demande de modif de CR	18/07/2025	Courrier de réponse envoyé en proposant une rencontre : en date du 14/01/26, pas de retour de la patiente : dossier clôturé
965	08/07/2025	RADIO	Comportement médecin pendant consultation	18/07/2025	Rencontre avec Mme Tort le 18/11/2025
966	15/07/2025	Urgences	PEC douleur + attente	18/07/2025	Réponse apportée
967	23/07/2025	CHIR. ORTHO	Problème d'écoute de l'état du patient indiquant un AVC	22/08/2025	Réponse apportée
968	06/08/2025	MEDICINE	PEC médicale	08/10/2025	Rapport de l'entretien de médiation du 15 septembre 2025 à 11h00 transmis au plaignant le 8/10/25
969	05/08/2025	LABORATOIRE	Incompréhension sur des analyses	05/08/2025	Courriel de réponse envoyé à la patiente par le Dr Denoye qui avait reçu directement la réclamation mais peut-être courrier de la direction à faire également : fait le 22/08/25
970	12/08/2025	URGENCES	prise en charge	21/09/2025	Réponse faite
971	18/08/2025	URGENCES	prise en charge jugée légère après 4h d'attente	08/01/2025	Réponse apportée
972	26/08/2025	ORL	Mécontentement du patient car le médecin n'a pas prévenu de son futur départ		Rencontre immédiate avec le cadre
973	27/08/2025	URGENCES	perte dentier	30/09/2025	Réponse apportée
974	01/09/2025	MEDICINE	problème de nuisance chambre double - patiente qui hurle	03/09/2025	Réponse apportée
975	01/09/2025	PNEUMO	CR d'examen non-reçu et médecin spécialiste en arrêt - patient inquiet sur son suivi	31/12/2025	Réponse apportée
976	08/09/2025	URGENCES	PEC médicale	16/10/2025	Médiation le 16/10/2025
977	22/09/2025	URGENCES	transfert	27/10/2025	Réponse apportée
978	22/09/2025	UROLOGIE	PEC douleur	22/02/2026	Entretien de médiation le 4/02/2026 à 14h00 et CR envoyé
979	07/10/2025	URGENCES	comportement médecin		Mme Tort a reçu Mme L le 7/10/25 et recueilli son témoignage. Enquête en cours.
980	24/10/2025	Psy	PEC Psy		Le père a été reçu par les médecins et le dossier médical a été remis par le Dr Pénez - une demande de protection fonctionnelle a été faite pour le médecin menacé
981	29/10/2025	URGENCES	PEC enfant	19/02/2026	Rencontre avec le Dr Avez le 11/02/26 - réponse apportée
982	04/11/2025	IMAGERIE	Problème de compte-rendu		Le Prof. Menjot de Chamfleury a demandé au médecin traitant de la patiente, de le contacter.
983	17/11/2025	Chir digestive	Délai de réception de CR de biopsie		Le CHU de Montpellier a contacté la patiente, transmis les résultats avec les explications associées
984	19/11/2025	OMP	Arrêt de PEC par l'orthophoniste libéral	10/12/2025	Réponse apportée
985	19/11/2025	SMR	Demande d'explications du fils sur la PEC de son père		Le Dr Helkou a contacté le plaignant pour lui donner les informations nécessaires
986	23/11/2025	URGENCES	demande de doc suite à passage aux urgences	04/12/2025	Les éléments demandés ont été apportés par le médecin urgentiste
987	26/11/2025	CHIR. ORTHO	Mécontentement du patient	10/12/2025	Réponse apportée mais demande de rencontre - la médiation a eu lieu le 14 janvier. M. S a fait une demande de dossier médical.
988	15/12/2025	CHIR. ORTHO	mécontentement sortie patient âgé	29/01/2026	réponse apportée
989	27/12/2025	Bloc	bris dentaire durant intervention		assurance

Communication, information et transversalité

C'est par le dialogue et la transversalité que la CDU donne tout son sens à son action. Loin de toute démarche cloisonnée, la commission assure une diffusion transparente de ses travaux auprès des usagers et des équipes, tout en collaborant étroitement avec l'ensemble des instances décisionnelles et consultatives de l'hôpital.

1. Information des usagers sur le fonctionnement de la CDU

Pour garantir que chaque patient ou proche puisse facilement identifier et solliciter la CDU, ses coordonnées font l'objet d'un affichage généralisé et visible tout au long du parcours de soins.

Cet affichage est stratégiquement déployé dans trois grands espaces clés de l'établissement :

- **Les zones d'accueil et d'information** : sur le site internet de l'hôpital, dans le hall d'entrée principal et au niveau du bureau des admissions.
- **Les plateaux techniques et de consultation** : aux consultations externes, au laboratoire d'analyses médicales, à l'imagerie médicale (radiologie) ainsi qu'aux urgences.
- **Les services de soins et d'hospitalisation** :
 - Maternité et service de psychiatrie.
 - Médecine (gastro-entérologie, médecine interne) et Unité de long séjour.
 - Chirurgies (viscérale, orthopédique et ambulatoire).
 - Soins de Suite et de Réadaptation (SSR).

2. Information des professionnels de santé et des personnels

Parce que la culture de la qualité et de la démocratie en santé repose sur l'implication de l'ensemble des équipes hospitalières, la CDU veille à restituer et partager largement ses travaux. Ainsi, les retours d'expérience et les résultats des questionnaires de satisfaction analysés sont :

- **Partagés de manière institutionnelle** : présentés régulièrement aux différentes instances décisionnelles et consultatives de l'établissement pour orienter les plans d'action.
- **Accessibles sur le terrain** : publiés en toute transparence sur l'intranet de l'hôpital, garantissant un accès direct et permanent à l'ensemble des agents.

3. Coordination avec les autres instances de l'établissement

Afin d'assurer une transversalité efficace et de porter la voix des patients au plus haut niveau, plusieurs membres de la CDU siègent et participent activement aux travaux des instances clés du Centre Hospitalier de Millau :

- **Gouvernance et stratégie** : participation au **Conseil de Surveillance** et à la **Commission Médicale d'Établissement (CME)** pour inscrire les attentes des usagers au cœur des grandes décisions d'établissement.
- **Qualité et gestion des risques** : implication au sein du **Comité de Pilotage (COFIL) Qualité**, garantissant le suivi des démarches d'amélioration continue.
- **Comités thématiques spécialisés** : contribution aux travaux du **CLIN** (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) et du **CLUD** (Comité de Lutte contre la Douleur) pour veiller à la sécurité et au confort des patients au quotidien.

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 s'articulent autour de 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 cartographie statistique et globale de la perception de la prise en charge.
- **Les courriers de plaintes et réclamations** : adressés à la Direction, ils mettent en lumière des situations spécifiques ou des dysfonctionnements ciblés, donnant lieu à une instruction fine et au déploiement d'actions correctives.
- **Les courriers de satisfaction et de remerciements** : transmis spontanément aux services de soins, ils valorisent l'engagement des professionnels et permettent d'identifier les bonnes pratiques à pérenniser.

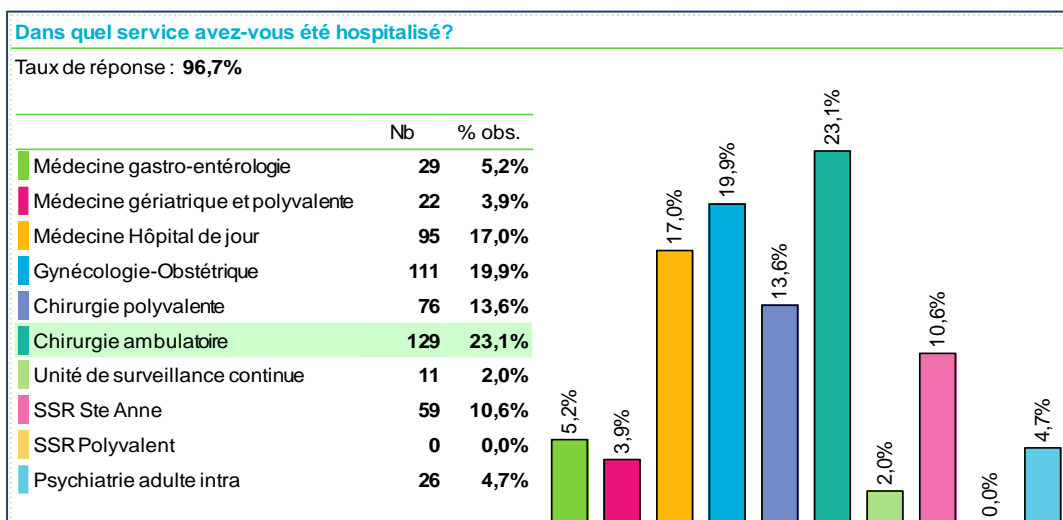
2. Les outils institutionnels de gestion de la qualité

- **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 ou à l'organisation. Elles permettent ainsi à la CDU de suivre l'efficacité des mesures de sécurité déployées.

Questionnaires de satisfaction

Résultats et analyse globale des enquêtes de satisfaction des usagers de l'établissement sur 2025.

Évaluation annuelle réalisée auprès de **577 patients hospitalisés**.



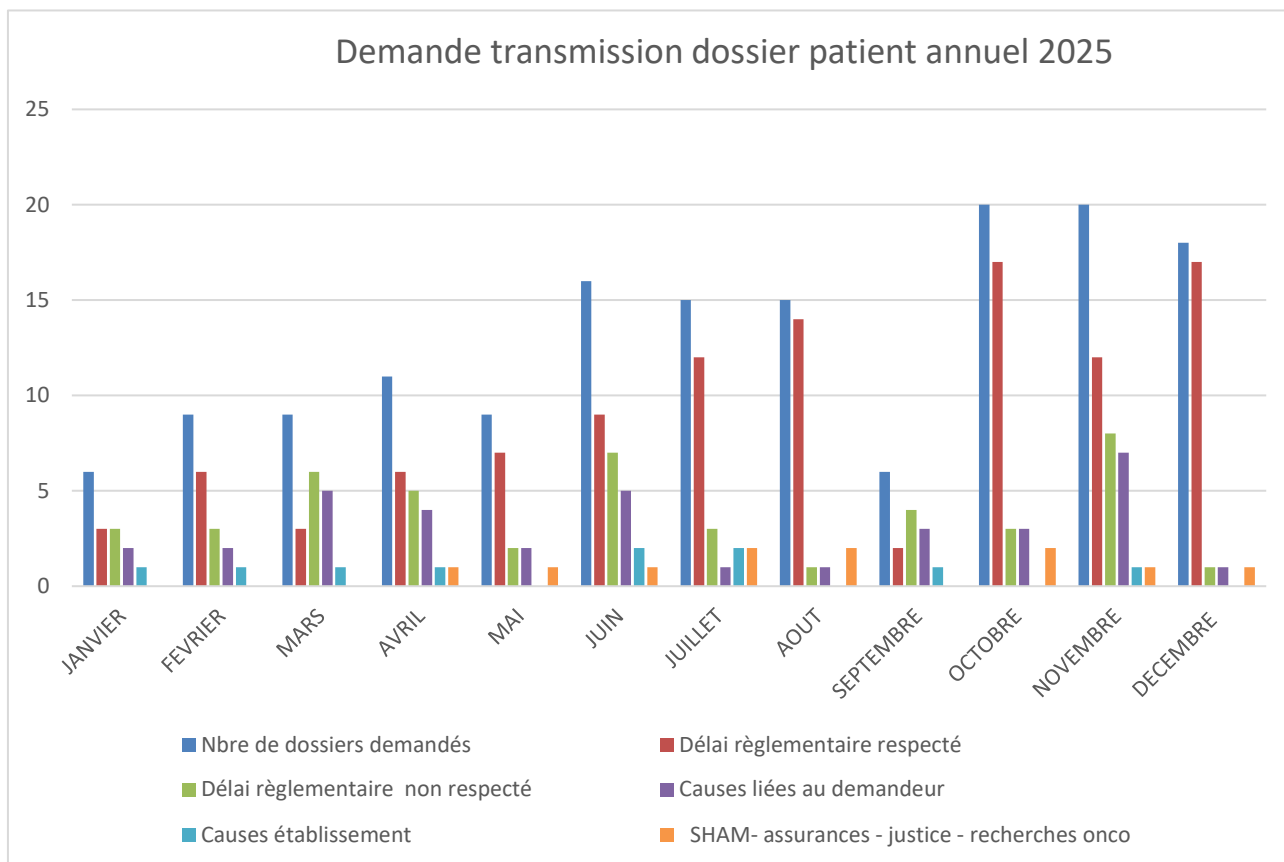
Satisfaction globale

Indicateur	Résultat
Moyenne 2025	9,20 / 10
Moyenne 2024	9,08 / 10

Analyse des critères

Les 3 meilleurs critères	Les 3 critères à améliorer
Qualité de la relation avec les soignants (98,3%)	La température de la chambre (85%)
Confidentialité et secret professionnels (98,1%)	Les repas / collations servis durant le séjour (86,1%)
L'accueil reçu par les services de soins (97,9%)	Les délais d'attente si vous avez passé un examen (intervention chirurgicale, radiographie...) (92,1%)

Demandes de dossiers médicaux pour l'année 2025



Demandes de dossiers par la SHAM - ASSURANCES - JUSTICE :

154 demandes de dossiers dont :

- 7 dossiers patients ont été transmis auprès d'un médecin de la SHAM-RELYENS-AGSM ;
- 3 dossiers ont été saisis par la justice ;
- Autres : 1 dossier demandé par le Ministère des Armées + ARS Occitanie

Demandes de dossiers par le patient ou les ayant droits : 154 dossiers en 2025		dossiers en 2023		125 dossiers en 2022			
Autres		187 dossiers en 2024		147 dossiers en 2021		123 dossiers en 2020	
	Nbre de dossiers demandés	Délai règlementaire respecté	Délai règlementaire non respecté	Causes liées au demandeur	Causes établissement	Autres	
						SHAM-assurances - justice - recherches onco	
JANVIER	6	3	3	2	1	0	
FEVRIER	9	6	3	2	1	0	
MARS	9	3	6	5	1	0	
AVRIL	11	6	5	4	1	1	
MAI	9	7	2	2	0	1	
JUIN	16	9	7	5	2	1	
JUILLET	15	12	3	1	2	2	
AOUT	15	14	1	1	0	2	
SEPTEMBRE	6	2	4	3	1	0	
OCTOBRE	20	17	3	3	0	2	
NOVEMBRE	20	12	8	7	1	1	
DECEMBRE	18	17	1	1	0	1	
TOTAL	154	108	46	36	10	11	

Respect du délai règlementaire dans la gestion complète de la demande = 70 % en 2025

Conclusion

L'année 2025 témoigne de l'engagement constant de la Commission des Usagers (CDU) du Centre Hospitalier de Millau pour faire vivre la démocratie en santé au quotidien. Grâce à une analyse rigoureuse des retours des usagers et à une collaboration étroite avec les équipes soignantes et administratives, la commission réaffirme son rôle de levier de performance et d'écoute. En plaçant plus que jamais le patient au cœur des projets d'amélioration, la CDU aborde l'année à venir avec la volonté renforcée de consolider la qualité et la sécurité des prises en charge.