

RAPPORT ANNUEL

2 0 2 5

COMMISSION DES
USAGERS
&
SERVICE DES
RELATIONS AVEC
LES USAGERS





Le mot du président de la Commission des Usagers

L'année 2025 a été marquée par plusieurs évolutions importantes pour la Commission des Usagers et pour les représentants des usagers. Nous avons d'abord été profondément touchés par le décès de Madame Ina KRUIT, dont l'engagement, la bienveillance et la fidélité aux droits des patients ont durablement marqué la vie de notre établissement.

La CDU a également poursuivi sa mobilisation autour des projets institutionnels, dans un esprit de dialogue, d'écoute et de co-construction. La tenue du Comité Territorial des Usagers du GHT Ouest Audois, en novembre 2025, après plus de trois ans sans réunion, a constitué un moment fort de reprise des échanges territoriaux et de réflexion commune au service des usagers. Les déjeuners des usagers, organisés avec plusieurs pôles, ont permis de favoriser des échanges libres et constructifs entre les représentants des usagers, les chefs de pôle, les cadres et les médecins.

En 2026, une page importante se tournera pour moi, puisque je ne pourrai plus représenter la Commission des Usagers à la présidence après trois mandats consécutifs. C'est donc avec une émotion particulière que j'aborde ce passage de relais, en adressant mes remerciements sincères à l'ensemble des représentants des usagers, aux équipes de l'établissement, ainsi qu'à toutes celles et ceux qui ont contribué, à mes côtés, à faire vivre cette instance avec conviction, exigence et humanité. Je n'en resterai pas moins un membre actif.

J'ai à cœur de laisser une CDU soudée, active et ouverte, prête à poursuivre cette dynamique au service des patients et de leurs proches.

Dr Michel GRAND,

Président de la CDU.



Le mot du directeur du centre Hospitalier de Carcassonne

Comme chaque année, le rapport de la Commission des Usagers offre l'occasion de revenir sur l'année écoulée et d'en tirer les principaux enseignements. Au-delà des indicateurs et des données chiffrées, ce document traduit surtout le travail mené au quotidien par l'ensemble des équipes, au service de l'accueil, de l'information, de la qualité de la prise en charge et du respect des droits des patients.

L'année 2025 a été marquée par plusieurs temps forts pour notre établissement et pour ses usagers. Elle a d'abord été endeuillée par la disparition de Madame Ina KRUIT, représentante des usagers, dont l'engagement, la présence attentive et l'humanité ont profondément compté pour notre communauté hospitalière. Nous garderons le souvenir d'une personne investie, juste et profondément attachée à la parole des patients.

Cette année a également été celle de la poursuite d'une dynamique collective forte autour des représentants des usagers. La tenue du Comité Territorial des Usagers du GHT Ouest Audois, en novembre 2025, après une longue interruption, a constitué un moment important de reprise des échanges entre les établissements du territoire.

Je tiens à remercier très sincèrement les représentants des usagers pour leur implication, leur exigence et leur regard toujours utile sur notre organisation. Leur contribution, à la fois libre et bienveillante, nous aide à progresser et à mieux répondre aux attentes des patients et de leurs proches.

En 2026, le renouvellement de la Commission des Usagers constituera une étape importante, que nous aborderons avec la volonté de poursuivre cette collaboration dans un esprit de confiance, de respect et d'amélioration continue.

Jean-Marie BOLLIET

Directeur.

SOMMAIRE

1. Les représentants des Usagers	p3
○ Leurs missions	
○ Comment les contacter	
2 La commission des usagers	p4
○ Ses missions	
○ Sa composition	
○ Les chiffres clés 2024	
3. L'expression des usagers	p6
○ Exprimer un avis, un mécontentement et/ou une réclamation ?	
○ Le traitement des plaintes et réclamations	
4. La Maison des Usagers.....	p7
5. Le Service des Relations avec les usagers – analyse des données.....	p9
○ Les plaintes et réclamations	
○ Les remerciements	
○ Les demandes des dossiers médicaux	
○ Les indemnisations	
6. Recueil de la satisfaction des patients.....	p21
○ Les enquêtes de sortie internes	
○ Les enquêtes nationales E-satis	
○ Les événements indésirables graves liés aux soins	
○ Les indicateurs qualité	
7. Actions menées et recommandations.....	p26
○ Les principales actions menées en 2024	
○ Les recommandations 2025	
8. Annexes.....	p28
○ Planning de la Maison des Usagers	
○ Composition de la Commission des usagers 2024	
○ Plaquette d'information des Représentants des Usagers	
○ Projet des Usagers 2022-2027	



Les Représentants des Usagers (RU)



Dr Michel GRAND

RU titulaire

Ligue contre le cancer



Ina KRUIT

RU titulaire

France Alzheimer
Nous a quitté le 2 décembre 2025



Tess MARTIN

RU suppléante

Fédération Nationale
des Accidents du
Travail et Handicapés



Dr Luc MARTY

RU suppléant

France Rein Occitanie

Leurs missions :

Désignés par l'Agence Régionale de Santé et mandatés par le Directeur de l'établissement, les représentants des usagers sont des bénévoles qui ont pour mission principale de porter la parole des usagers du système de santé.

Le RU écoute les usagers, facilite leur expression et fait remonter aux professionnels leurs réclamations. Il est également amené à informer les usagers de

l'établissement et à les orienter dans leurs démarches. Garant du respect des droits des usagers, il concourt à l'amélioration continue des soins.

Les RU, titulaires et suppléants, siègent en Commission des Usagers, instance dont ils sont le noyau et l'élément clé. Ils participent à l'analyse des plaintes et réclamations, toutes mises à leur disposition.

Comment les contacter ?

Les RU assurent des permanences au sein de la Maison des Usagers les 2èmes et 3èmes lundis du mois. Véritable lieu d'écoute et d'expression, cet espace se trouve au rez-de-chaussée de l'établissement et est visible dès

l'entrée des usagers dans l'établissement. Les RU sont également joignables par mail à l'adresse suivante : secretariat.clientele@ch-carcassonne.fr.



La Commission des Usagers (CDU)

Ses missions:

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, ainsi que de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades comme de leurs proches.

Conformément aux articles L.1112-3 et R.1112-80, 3° du Code de la Santé Publique, la Commission des Usagers établit, chaque année, un rapport portant sur les points suivants :

Analyse des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers, la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Recensement des mesures adoptées pendant l'année concernant les droits des usagers, la qualité de l'accueil et de la prise en charge ; évaluation de l'impact de leur mise en œuvre.

Recommandations destinées à améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes malades et de leurs proches, et à assurer le respect des droits des usagers.

Ce rapport est soumis à délibération au sein du Conseil de Surveillance. Il est ensuite

transmis à l'Agence Régionale de Santé et à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie.

L'impact de l'utilisation de ce rapport ne se limite pas, au niveau local, à l'établissement qui le produit mais s'étend également au niveau régional.

En effet, au niveau local, il propose une synthèse des pratiques existantes au sein de l'établissement et constitue, pour ce dernier, un outil stratégique qui s'intègre dans la démarche qualité.

Au niveau régional, il est envisagé comme un outil d'animation de la stratégie des usagers dans la mesure où il est proposé à l'ensemble des établissements d'une région dans le cadre des contrats d'objectifs et de moyens conclus entre l'établissement et les Agences Régionales de Santé. Par ailleurs, il est utilisé pour l'élaboration spécifique de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie sur le respect des droits des usagers du système de santé qui s'appuie, notamment, sur les informations ainsi collectées.

Sa composition:

Au 31 décembre 2025, suite à la décision de l'ARS Occitanie n°2024-0885 portant modification de la décision n°2022-5927 de désignation des usagers à la commission des usagers et suite à la décision du Comité Social d'Etablissement du 17 octobre 2024, la composition de la CDU du Centre Hospitalier de Carcassonne était la suivante:

Membres de droits :

Dr Michel GRAND, représentant des usagers – Président.

M. Jean-Marie BOLLIET, directeur - Vice-Président.

Dr Virginie GINESTE, présidente de la commission médicale d'établissement. (à

compter du 5 décembre 2025) succédant au Dr Mustapha AMIROU.

M. Stéphane HAFFEN, directeur adjoint en charge des relations avec les usagers.

Mme Catherine BECQUET, coordonnateur général des soins - directeur QGDR.

Dr Samir HACENE, médiateur médical titulaire.

Dr Paul STROCK, médiateur médical suppléant.

Dr Sonia LAZAROVICI, médiateur médical suppléant.

Mme Karine LEMAIRE, médiateur non-médical titulaire.

Mme Michèle DIAZ, médiateur non-médical suppléant.

Mme Ina KRUIT, représentant des usagers titulaire.

Mme Tess MARTIN, représentant des usagers suppléant.

Dr Luc MARTY, représentant des usagers suppléant.

Invités permanents :

Mme Bahia LAROUSSE-GHRAIRI, chargée des relations avec les usagers.

Dr Réginald RIWER, coordonnateur des risques.

M. Driss BELQOQ, représentant de la CSIRMT titulaire.

Mme Marie-Carmen BOYER, représentant de la CSIRMT suppléant.

M. Philippe AUGLANS, représentant du CSE titulaire.

M. Nicolas SARRAZIN, représentant du CSE suppléant.

Mme Meryiam BENHIMA, responsable qualité et gestion des risques.

Les chiffres clés 2024 :



Les représentants des usagers de la CDU du centre hospitalier de Carcassonne siègent également en Conseil de Surveillance, Comité Social d'Etablissement, CLIN, CLAN, CAL et CLUD.



L'expression des Usagers

Exprimer un avis, un mécontentement
et/ou une réclamation ?

Le traitement des plaintes et
réclamations



1 lieu dédié

○ La maison des usagers se situe au rez-de-chaussée face à l'entrée principale du Centre Hospitalier (permanence des représentants des usagers : 2^{ème} lundi du mois Après-midi et 3^{ème} lundi du mois Matin)

○



1 entrée privilégiée

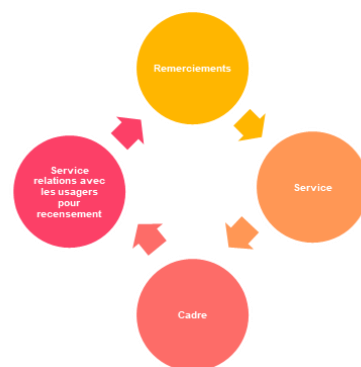
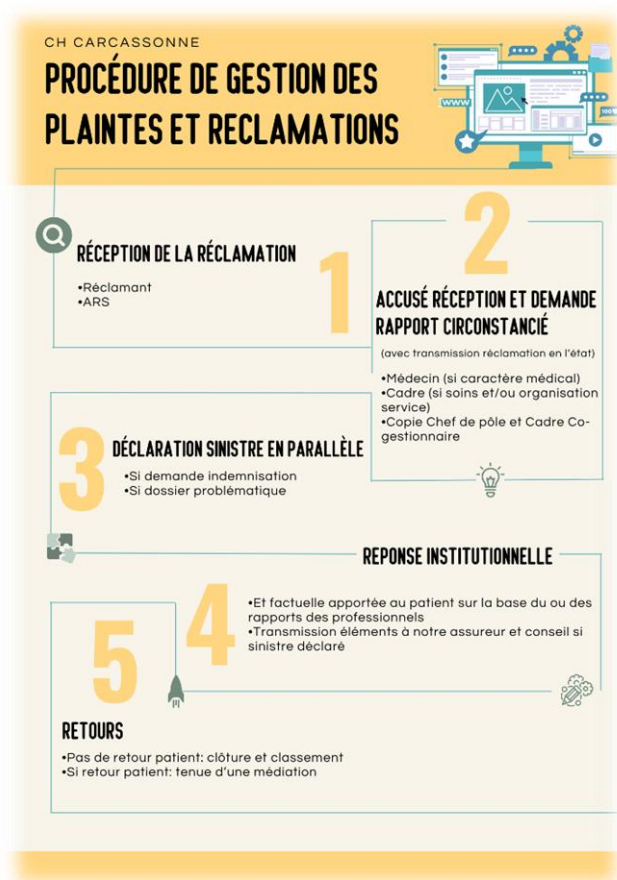
secretariat.clientele@ch-carcassonne.fr



2 lignes dédiées :

- 04 68 24 20 08
- 04 68 24 35 35

(permanence des représentants des usagers : 2^{ème} lundi du mois Après-midi et 3^{ème} lundi du mois Matin).



Inauguré le Mercredi 4 septembre 2024, la Maison des Usagers en présence du représentant de la Mairie et des membres du Conseil de Surveillance, de la Commission des Usagers, des représentants des Usagers, des bénévoles du milieu associatif et du personnel.

Située au cœur du hall d'accueil, entre la caisse centrale et l'entrée du service de réanimation, cet espace facilement accessible est un lieu d'accueil, neutre, d'écoute, d'expression et d'information. La Maison des Usagers est ouverte à l'ensemble des usagers de l'établissement et est partagée par les représentants des usagers et les associations qui interviennent bénévolement auprès de nos patients, selon un planning bien défini.

Avec l'ouverture de la Maison des Usagers, le centre hospitalier de Carcassonne offre ainsi à ses usagers (patients, familles, proches) et à ses bénévoles, un espace convivial, chaleureux et propice aux échanges.



Avec les permanences des Usagers, les personnes qui franchiront la porte de la maison des usagers seront reçus par des représentants bénévoles. Les RU, comme nous les appelons dans notre jargon hospitalier, sont membres d'associations de malades et d'usagers du système de santé ayant reçus un agrément conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Ils représentent les usagers dans la vie de l'hôpital et au sein des instances. Leurs missions :

- Accueillir, écouter les usagers et échanger dans le respect de la confidentialité.
- Recueillir les remarques et les suggestions sur l'amélioration de la prise en charge au sein du Centre Hospitalier de Carcassonne.
- Recueillir les remerciements.
- Orienter les usagers vers les services ou les associations qui ont un lien direct avec leurs problèmes de santé.
- Informer les usagers sur leurs droits et devoirs (accès au dossier médical, modalités de réclamation, ...) mais également sur l'hôpital et son offre de soins.
- Accompagner et soutenir les patients et leurs proches.

La Maison des usagers accueille également des permanences d'associations d'aide aux malade, par le biais de conventions. Les bénévoles de ces associations apportent soutien,

information et accompagnement aux patients et à leurs proches.

Le planning des permanences est affiché sur la porte de la Maison des Usagers.

L'inauguration de cet espace est l'occasion de présenter ou représenter nos 4 « RU » qui siègent en Commission des Usagers et dans les diverses instances de l'établissement :

- Docteur Michel GRAND pour la Ligue contre le Cancer (président de la Commission des Usagers).
- Madame Ina KRUIT pour France Alzheimer
- Madame Tess MARTIN pour la Fédération Nationale des Accidents du Travail et Handicapés.
- Docteur Luc MARTY pour l'Association France Rein Occitanie

Liste des associations bénévoles qui assurent des permanences au sein de cette Maison des Usagers (par conventionnement) :

- La Ligue contre le Cancer
- France AVC 11
- ASP (Accompagnement des personnes gravement malades ou en fin de vie)
- Un Sourire Un Soutien (Visite de Malades en établissement Hospitalier et EHPAD)
- Les VMEH (Visite de Malades en établissement Hospitalier et EHPAD).
- France Rein
- Alzheimer Un Autre Regard

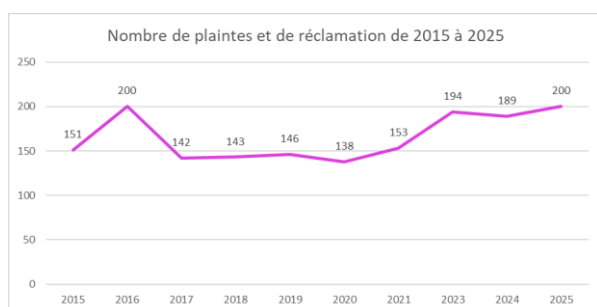




Services des Relations avec les usagers : analyse des données

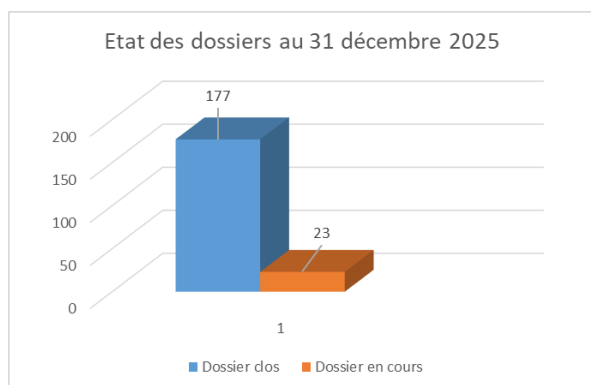
Les plaintes et réclamations

Evolution des plaintes et réclamations :



En 2025, le nombre de plaintes et réclamations est en légère hausse par rapport à 2024 avec respectivement 189 et 200 réclamations. Il s'agit du chiffre le plus élevé de ces 10 dernières années (identique à 2016).

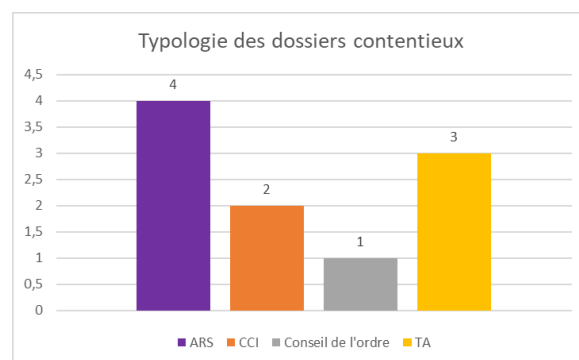
Etat des dossiers au 31 décembre 2025 :



Parmi les 200 dossiers enregistrés en 2025, 177 dossiers de réclamation ont été clôturés

sur l'année. 23 dossiers étaient en cours d'analyse au 31 décembre 2025. 33 ont fait l'objet d'une déclaration auprès de notre assureur : 10 sinistres corporels et 23 sinistres matériels.

Typologie des dossiers contentieux :



En 2025, le nombre des dossiers contentieux reste le même qu'en 2024 : 10 dossiers. L'Agence Régionale de Santé a été saisie de 4 dossiers (3 en 2024). La saisine de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux a été saisie dans 2 dossiers en 2025 (comme en 2024). Le Tribunal Administratif, quant à lui, a été saisi dans 3 dossiers en 2025 (2 en 2024). Par ailleurs, le Conseil de l'Ordre a été saisi dans 1 dossier sur l'année 2025 (2 en 2024).

Le nombre de dossiers contentieux reste élevé en raison de la meilleure connaissance, par les usagers, de leurs droits, de l'organisation du système de santé et des voies de recours qui leur sont ouvertes.

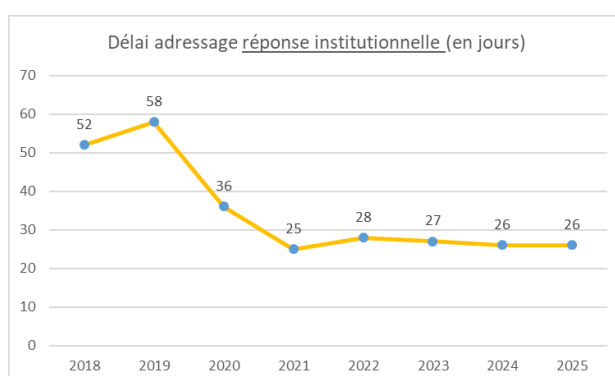
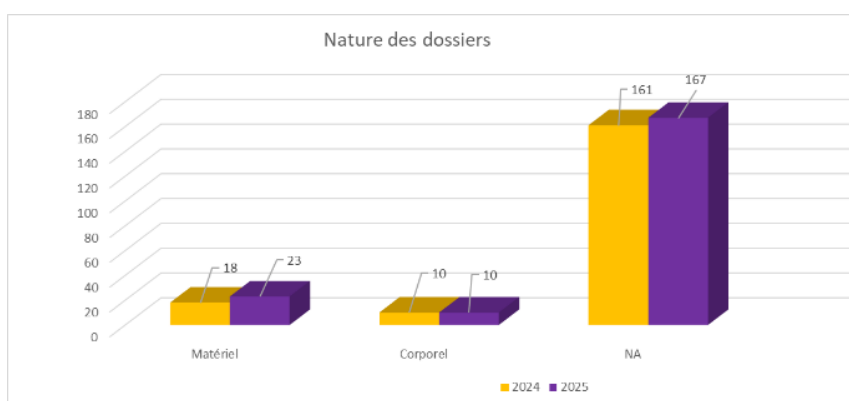
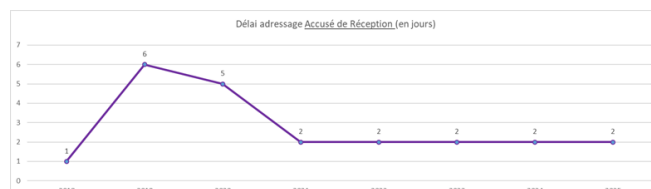
Nature des dossiers :

Pour l'année 2025, sur le total des dossiers enregistrés, il est relevé que 23 dossiers concernent un préjudice matériel (disparition ou détérioration de prothèses dentaires ou auditives par exemple), 10 dossiers concernent un préjudice corporel (erreur ou défaut de diagnostic, complications par exemple) et 167 dossiers concernent d'autres motifs (problème relationnel, qualité de la prise en charge administrative, facturations par exemple).

Il est à noter une nette diminution des dommages corporels par rapport à l'année 2023.

Délais de réponse :

Les délais d'accusé de réception sont restés stables en 2025 avec des délais respectifs de 2 et 26 jours.



Ventilation des plaintes et réclamations:

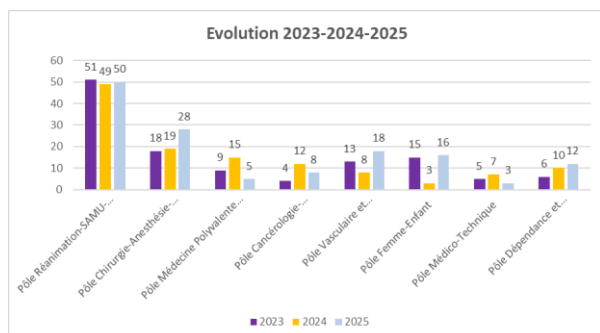
Ventilation par pôle médicaux :

Pôles Médicaux	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Pôle Réanimation-SAMU-SMUR-Urgences	41	45	45	31	31	35	51	49	50
Pôle Chirurgie-Anesthésie-Bloc opératoire-Gastroentérologie	20	17	22	19	16	18	18	19	28
Pôle Médecine Polyvalente et Gériatrie	11	4	4	7	13	5	9	15	5
Pôle Cancérologie-Pneumologie - Radiothérapie	9	6	11	5	11	9	4	12	8
Pôle Vasculaire et Métabolique	16	14	10	12	8	20	13	8	18
Pôle Femme-Enfant	10	6	1	5	8	10	15	3	16
Pôle Médico-Technique	2	2	3	4	3	5	5	7	3
Pôle Dépendance et Maintien de l'Autonomie	8	11	9	1	3	1	6	10	12

Ventilation par pôles logistiques et administratifs :

Pôles logistiques et administratifs	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Pôle Finances-Contrôle de gestion-Recettes-Admissions-Système d'information-Clientèle	21	29	38	54	48	32	73	62	51
Pôle Coordination des Soins	2	0	0	0	10	1	0	1	0
Direction des Services Techniques et de la Logistique	0	5	1	0	1	5	0	1	3
Etablissements extérieurs	0	0	1	0	1	3	0	0	0
Pôle Ressources Humaines	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Plateforme Médico-Logistique	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Autre	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Direction des Systèmes d'Information, Biomédical et DPI									4

Total des plaintes et réclamations	142	143	146	138	153	146	194	189	200
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------



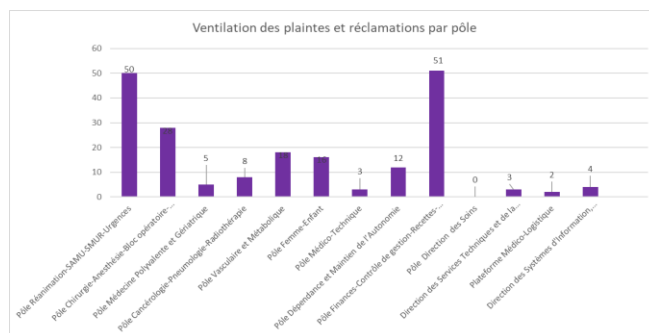
Le Pôle **Réanimation-Urgences-SAMU-SMUR** reste le pôle médical pour lequel le nombre total de réclamations est le plus élevé. Ce chiffre est constant depuis ces 3 dernières années (51 dossiers en 2023 49 en 2024 et 50 en 2025). Sur ces 50 réclamations, 37 dossiers concernent le service d'accueil et de traitement des Urgences. Rapportés au nombre de passages (444 943 en 2025), cela ne représente que 0,11%.

Le Pôle **Finances, Contrôle de gestion, Recettes, Admissions, Systèmes d'Information et Clientèle** voit le nombre de réclamations diminuer pour la 3^{ème} année consécutive avec 51 réclamations en 2025, 62 en 2024 et 73 en 2023.

Le Pôle **Chirurgie-Anesthésie-Bloc Opératoire-Gastro-entérologie** enregistre une nette augmentation du nombre de réclamation avec 28 dossiers en 2025 contre 19 en 2024.

Le Pôle **Médecine Polyvalente et Gériatrie** enregistre quant à lui une forte diminution de dossiers de réclamation avec 5 dossiers en 2025 contre 15 en 2024 contre 9 pour 2023.

Le Pôle **Cancérologie Pneumologie et Radiothérapie** enregistre une baisse significative du nombre de réclamations pour 2025: avec 8 dossiers contre 12 l'année précédente. Le service de Pneumologie, est le



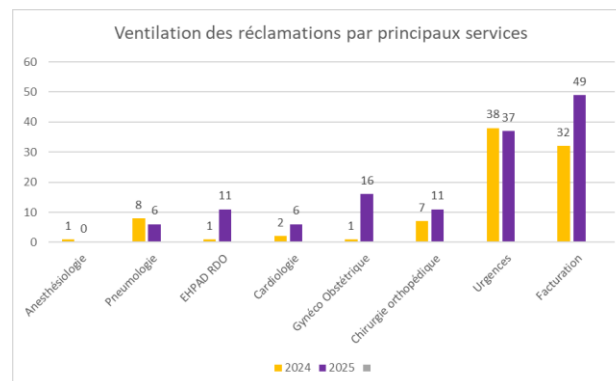
service qui a comptabilisé le plus de réclamations en 2025, avec 6 dossiers.

Le Pôle **Dépendance et Maintien de l'Autonomie** a enregistré une légère augmentation de ses réclamations avec 12 dossiers en dossiers en 2025 contre 10 en 2024.

Le Pôle **Vasculaire et Métabolique** enregistre quant à lui une forte hausse de ses réclamations avec 18 dossiers ouverts en 2025 contre 10 en 2024.

Le Pôle **Médico-Technique** voit son nombre de réclamation diminuer de manière significative avec 3 dossiers de réclamations en 2025 (7 en 2024).

Le Pôle **Femme-Enfant** voit son nombre de réclamations augmenter significativement en 2025 avec 16 dossiers, contre 3 pour l'année 2024.



Ventilation par motif de réclamation *:

Sous-thème ARS	2024	2025
1.Hotellerie - locaux - restauration	36	41
1-1 Accueil-admission	5	1
1-2 Délais d'attente	1	2
1-4 Transports sanitaires-transferts	0	1
1-5 Entretien et sécurité des locaux	2	0
1-6 Configuration des locaux (équipement sanitaire, superficie chambre, équipements divers)	2	1
1-9 Qualité des repas et de la restauration (horaires des repas, quantité servie)	1	3
1-10 Equipements à usage personnel (télévision...)	2	9
1-12 Gestion des ressources ou des biens de la personne (dépôt, vols, perte, ...)	20	23
1-14 Autres	3	0
2. Problème d'organisation ou de fonctionnement de l'établissement ou du service	2	8
2-5 Autres	2	8
3. Problème de qualité des soins médicaux	64	70
3-1 Délais de prise en charge	3	7
3-2 Diagnostic, pertinence des examens	39	17
3-3 Régulation des services d'urgence	0	5
3-5 Prise en charge et prescriptions médicamenteuses	6	19
3-6 Complications médicales ou chirurgicales inattendues en lien éventuel avec des incapacités ou autre	2	11
3-8 Complications liées aux soins en lien éventuel avec des incapacités ou autre	2	4
3-10 Prise en charge de la douleur	1	0
3-11 Conditions de prélèvements biologiques	1	0
3-12 résultats d'examen	0	1
3-13 Délivrance des médicaments	1	0
3-14 Aide médicale urgente (SAMU)	8	6
3-15 Autres	1	0
4. Problème de qualité des soins paramédicaux	2	5
4-3 Absence ou insuffisance de l'accompagnement lors des toilettes	1	2
4-4 Défaut lors de la distribution des médicaments	0	1
4-5 Défaut de surveillance ou de soins en lien éventuel avec des complications	0	0
4-7 Autres	1	2
5. Recherche d'établissement ou d'un professionnel	0	0
5-2 Placement dans un établissement éloigné de la famille	0	0
6. Mise en cause des attitudes des professionnels	21	24
6-1 Relations entre le patient et les professionnels	4	3
6-2 Relations entre la famille/l'entourage et les professionnels	6	10
6-3 Attitude d'un professionnel	10	9
6-4 Maltraitance (violences sexuelles, physiques, psychologiques ou morales)	0	1
6-5 Maltraitance (négligences graves)	1	0
6-9 Refus d'aide de la part d'un professionnel	0	1
7. Information des droits des usagers	5	5
7-1 Informations du patient sur sa pathologie, son opération, les risques encourus	0	3
7-2 Informations du patient suite à un évènement (indésirable) lié aux soins	0	1
7-7 Respect de la dignité et de l'intimité	3	0

7-9 Communication du dossier médical	1	0
7-11 Modalités d'annonce d'un décès	1	0
7-13 Autres		1
8. Facturation et honoraires	59	47
8-1 Prix de journée - forfait journalier (contestation facture)	40	28
8-2 Prix de journée - forfait journalier (demande remise gracieuse)	19	15
8-5 Autres facturations (TV, téléphone)	0	3
8-12 Autres	0	1

**Mise en place de la nouvelle classification selon les critères ARS demandés pour les rapports d'activité des CDU.*

Ce tableau permet de constater que sur un total de 200 réclamations :

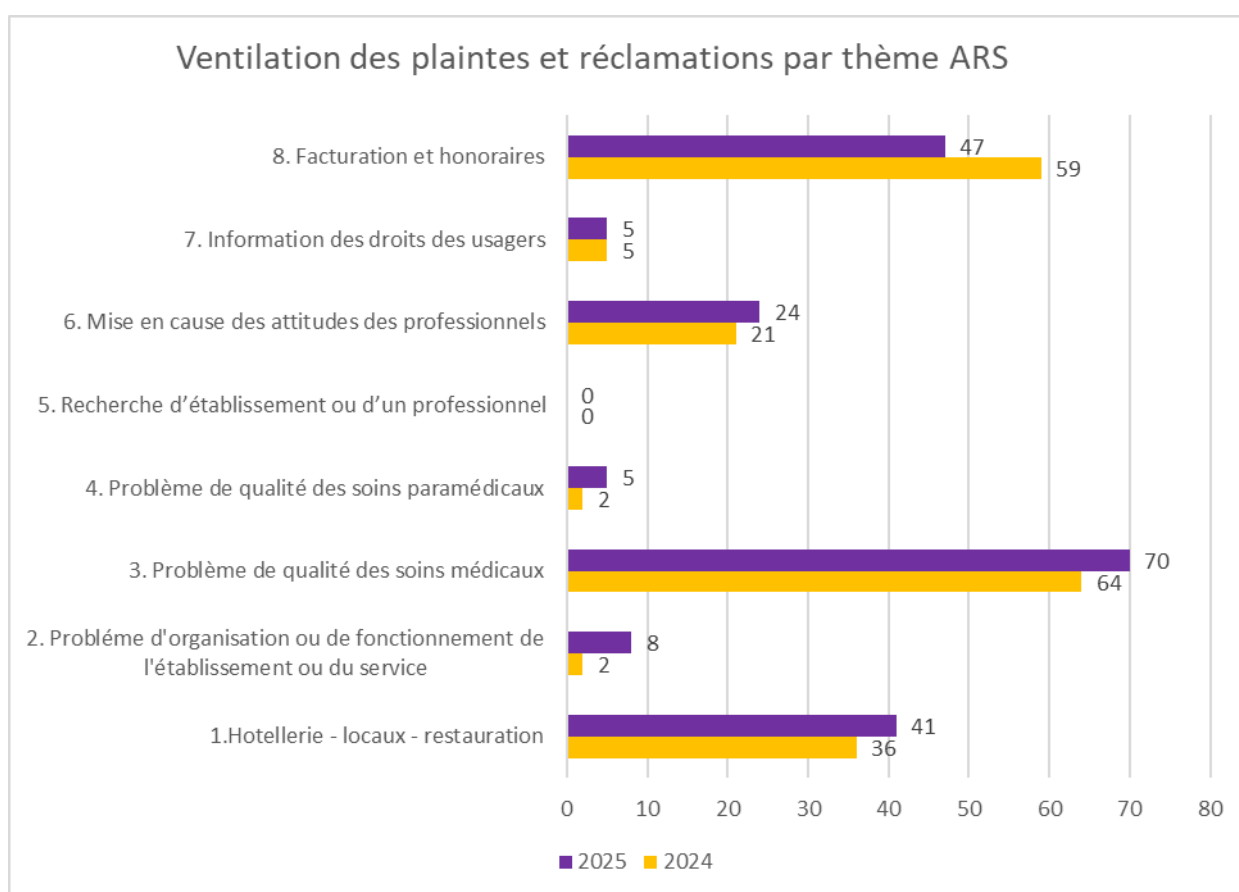
75 réclamations sont en rapport avec la **qualité des soins** (médicaux et paramédicaux) contre 66 en 2024.

24 réclamations remettent en cause **l'attitude** de certains de nos professionnels.

41 réclamations portent sur **l'environnement des usagers** (hôtellerie, locaux, restauration ...). Ce chiffre est en

hausse par rapport en 2024 (36 dossiers). Le nombre de dossier pour **la gestion des ressources et des biens** des patients a légèrement augmenté passant de 20 en 2024 à 23 en 2025.

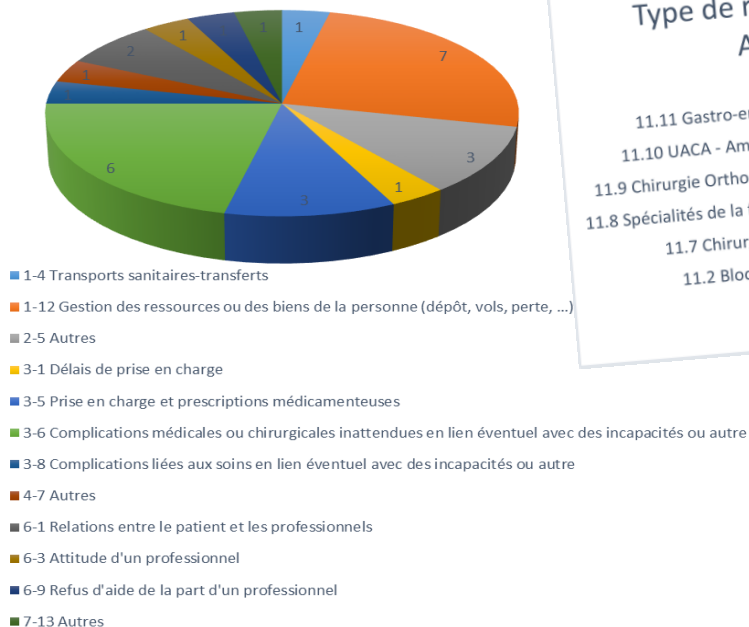
47 réclamations portent sur la **facturation**, contre 59 en 2024. Ce chiffre est en forte diminution pour la 3^{ème} année consécutive.



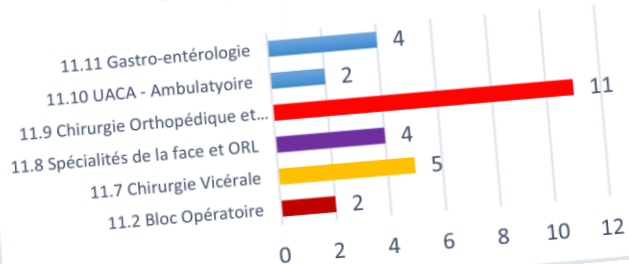
Détail des plaintes et réclamations par pôles médicaux

Pôle Chirurgie Anesthésie Bloc Opératoire et Gastro-entérologie

Type de réclamation par sous thème ARS (Pôle CABG 2025)

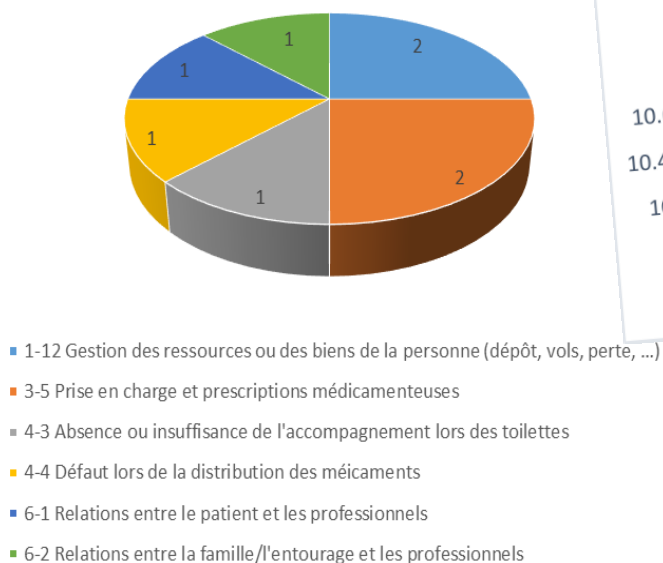


Type de réclamations par sous-thème ARS (Pôle CABG 2025)

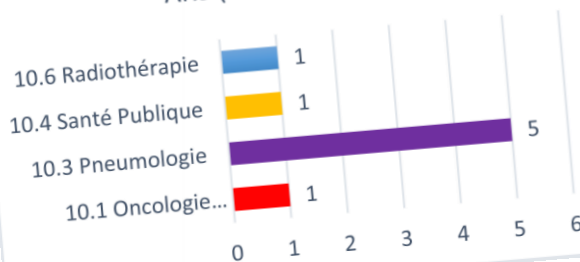


Pôle Cancérologie Pneumologie et Radiothérapie

Type de réclamation par sous-thème ARS (Pôle CPR 2025)

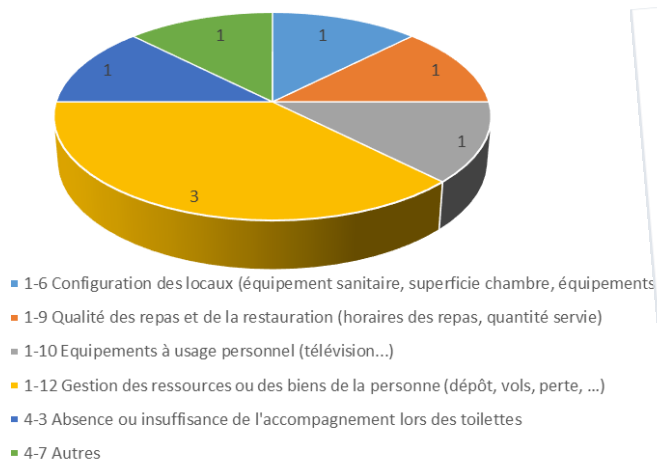


Type de réclamations par sous-thème ARS (Pôle CPR 2025)

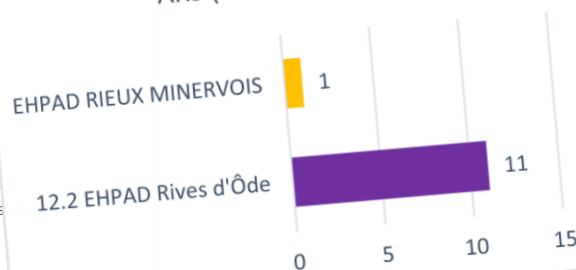


Pôle Dépendance et Maintien de l'Autonomie

Type de réclamations par sous-thème ARS (Pôle DMA 2025)

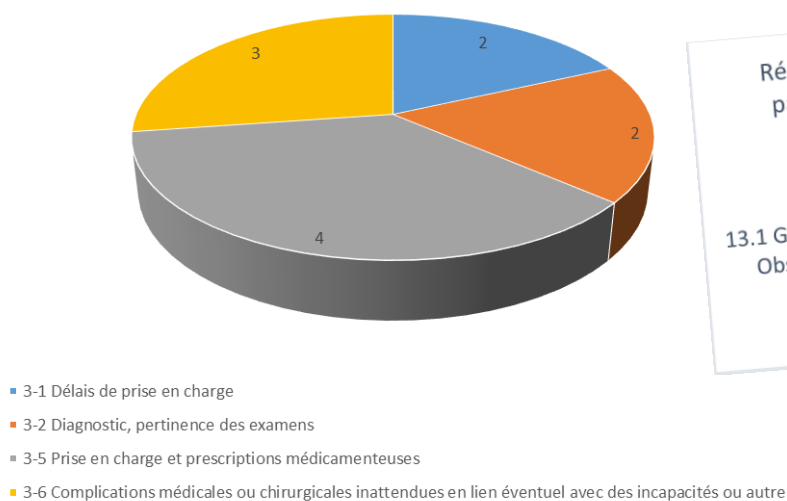


Type de réclamations par sous-thème ARS (Pôle DMA 2025)

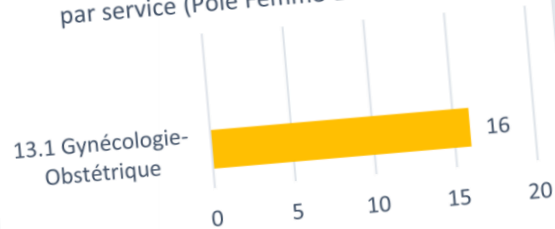


Pôle Femme Enfant

Type de réclamation par sous-thème ARS (Pôle Femme-Enfant 2025)

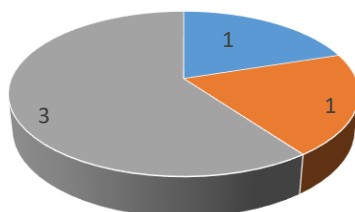


Répartition des plaintes et réclamations par service (Pôle Femme-Enfant 2025)



Pôle Médecine Polyvalente et Gériatrie

Type de réclamations par sous-thème ARS
(Pôle MPG 2025)



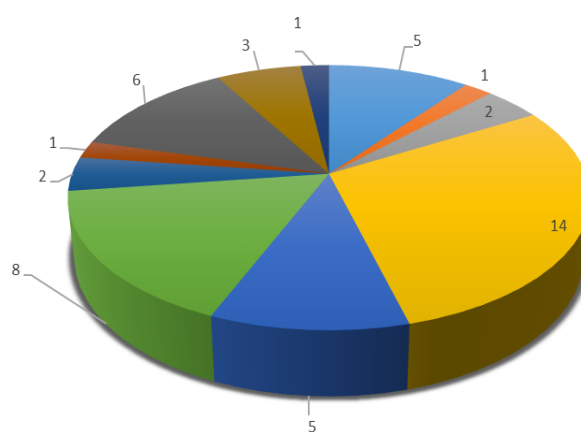
- 1-12 Gestion des ressources ou des biens de la personne (dépôt, vols, perte, ...)
- 3-5 Prise en charge et prescriptions médicamenteuses
- 6-2 Relations entre la famille/l'entourage et les professionnels

Répartition des plaintes et réclamations
par service (Pôle MPG 2025)



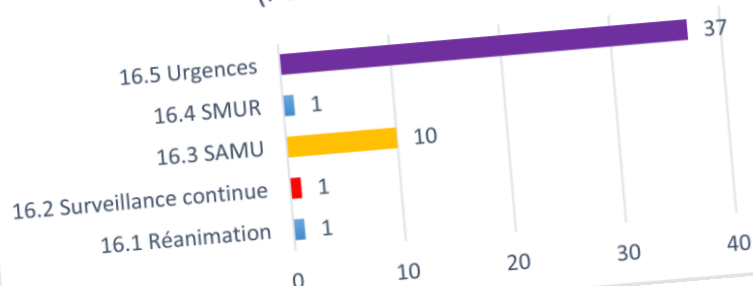
Pôle Réanimations Urgences Samu Smur

Type de réclamations par sous-thème ARS
(Pôle RUSS 2025)

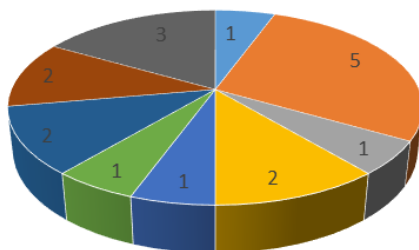


- 1-12 Gestion des ressources ou des biens de la personne (dépôt, vols, perte, ...)
- 2-5 Autres
- 3-1 Délais de prise en charge
- 3-2 Diagnostic, pertinence des examens
- 3-3 Régulation des services d'urgence
- 3-5 Prise en charge et prescriptions médicamenteuses
- 3-6 Complications médicales ou chirurgicales inattendues en lien éventuel avec des incapacités ou autre
- 3-8 Complications liées aux soins en lien éventuel avec des incapacités ou autre
- 3-14 Aide médicale urgente (SAMU)

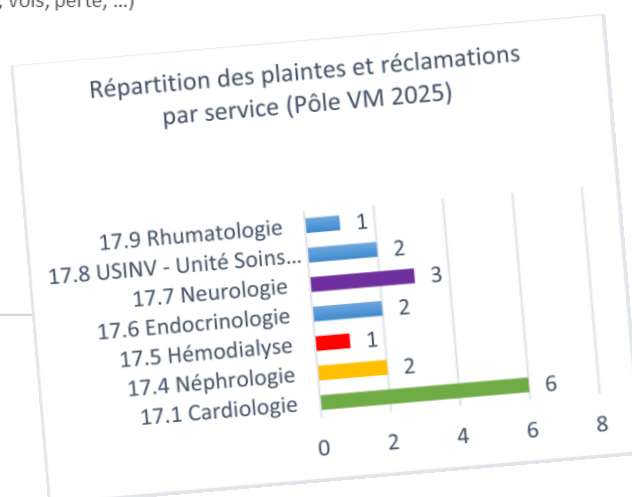
Type de réclamations par sous-thème ARS
(Pôle RUSS 2025)



Type de réclamation par sous-thème ARS (Pôle Vasculaire et Métabolique 2025)



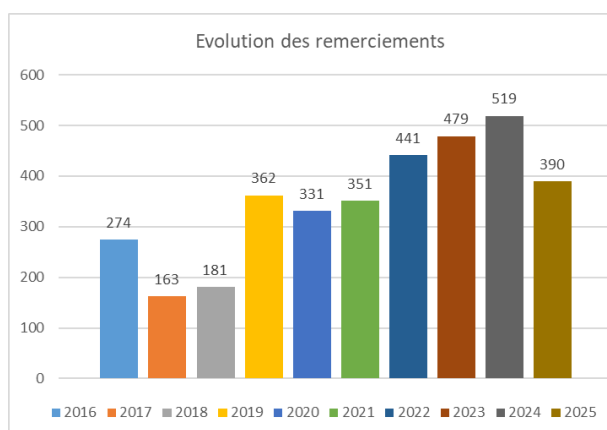
- 1-10 Equipements à usage personnel (télévision...)
- 1-12 Gestion des ressources ou des biens de la personne (dépôt, vols, perte, ...)
- 2-5 Autres
- 3-1 Délais de prise en charge
- 3-2 Diagnostic, pertinence des examens
- 3-12 résultats d'examen
- 6-2 Relations entre la famille/l'entourage et les professionnels



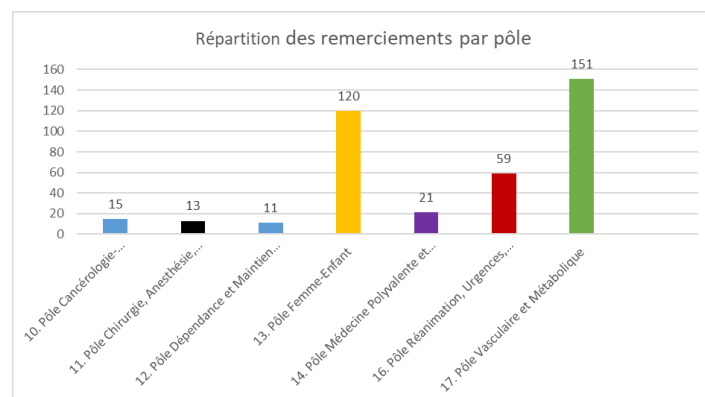
Les remerciements

Le nombre de remerciements recensé est en forte diminution par rapport à 2024. Ce chiffre passe de 519 en 2024 à 390 en 2025.

Le personnel d'encadrement continue d'adresser de manière systématique les nombreux remerciements adressés à leurs professionnels et à leurs services, qui permet un recensement au plus près de la réalité, même si des témoignages de remerciements sous diverses formes restent encore non comptabilisés.



Ventilation des remerciements par pôle :



Les pôles Vasculaire et Métabolique, Femme-Enfant et Réanimations-Urgences-Samu-Smur sont ceux qui transmettent le plus grand nombre de remerciements au service des relations avec les usagers, avec respectivement 151, 121 et 59 remerciements comptabilisés en 2025.

Comme indiqué précédemment, il reste des témoignages de remerciements adressés directement dans les services qui ne sont pas recensés.

Les demandes de dossiers médicaux :

Les demandes de dossiers médicaux sont gérées par le Service de l'Information Médicale de l'établissement. Au titre de l'année 2025, 301 demandes de dossiers médicaux ont été enregistrées pour le Centre Hospitalier de Carcassonne, contre 283 demandes en 2024. Cela représente une recette de 4 934 euros pour l'année 2025.

Le délai moyen de réponse à une demande de dossier médical est de 2,2 jours en 2025, délai stable sur les 3 dernières années. Pour rappel la réglementation prévoit un délai de 8 jours pour les demandes de dossiers médicaux datant de moins de 5 ans et d'un délai de deux mois pour les dossiers de plus de 5 ans.

Les indemnisations :

Pour l'année 2025, 33 dommages ont été déclarés à nos assureurs (35 en 2023) dont :

- 10 pour des préjudices corporels (15 en 2024) ;
- 23 pour des préjudices matériels (14 en 2024).

Indemnisations des préjudices corporels

Pour l'année 2025, le montant versé par le Centre Hospitalier de Carcassonne au titre des dommages corporels est 93 685, 42 € pour 7 sinistres : 1 datant de 2016, 1 de 2018, 1 de 2019, 1 de 2020 et 3 de 2024 dont 1 d'entre eux avait atteint la franchise de 50

000 et 1 de 30 000€. Il est à noter une provision à hauteur 335 582 € (90 000 € en 2024) pour les sinistres corporels déclarés en 2025, sur une provision globale de 678 501€ pour tous les sinistres encore en cours.

	2021	2022	2023	2024	2025
Assureur	35 239,99 €	53 822,01€	60 914,31 €	212 191,45 €	249 974,00€
CH	66 626,30 €	9 440,00 €	145 915,00 €	104 825,55€	169 000,05 €
Total	101 866,29 €	63 262,01 €	206 829,31 €	317 017,00€	418 974,05€

Indemnisations des préjudices matériels

Pour l'année 2025, l'assureur de l'établissement a réglé (ou est en cours de règlement) la somme de 4 488,55 € euros au titre des indemnisations pour les dommages matériels pour 23 sinistres.

Ces indemnisations correspondent principalement à des remboursements pour perte d'objets personnels de type lunettes, prothèses dentaires et auditives. Ce montant est légèrement inférieur à celui versé en 2024. Il convient de noter, qu'un sinistre à lui seul, a été indemnisé à hauteur de 2160€ pour la perte de prothèses auditives.

Pour chaque sinistre matériel, un rapport circonstancié est demandé au personnel d'encadrement soignant. C'est sur la base de ce rapport que notre assureur évalue si la responsabilité de notre établissement est engagée ou non et qu'il procède à un éventuel règlement. Le règlement se fait directement au patient après transmission des justificatifs de remplacement et/ou réparation.

	2021	2022	2023	2024	2025
Assureur	4 258,00 €	1 623,31 €	4 756,55 €	4 673,00 €	4 488,55€



Recueil de la satisfaction des patients

Les enquêtes de sortie internes

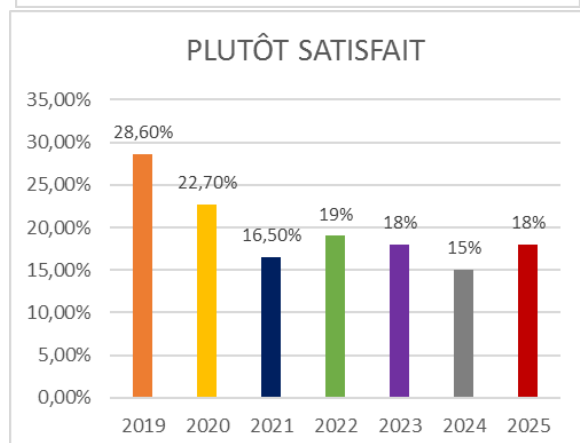
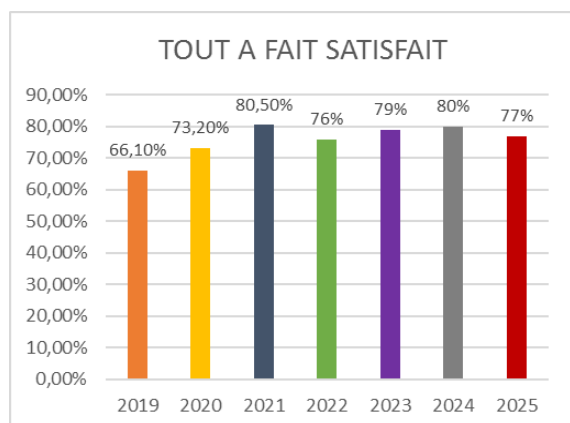
Depuis plusieurs années, le centre Hospitalier de Carcassonne est soucieux de faire un retour à ses usagers de l'ensemble des questionnaires de patients recueillis à la sortie et qui sont analysés tout au long de l'année.

Les thématiques évaluées concernent l'accueil du patient ainsi que le respect de ses droits fondamentaux: confidentialité, dignité, information éclairée, consentement, etc.

Au titre de l'année 2025, 937 (1727 en 2024 et 842 en 2023) questionnaires de satisfaction ont été complétés, ce qui représente environ 4% des hospitalisations.

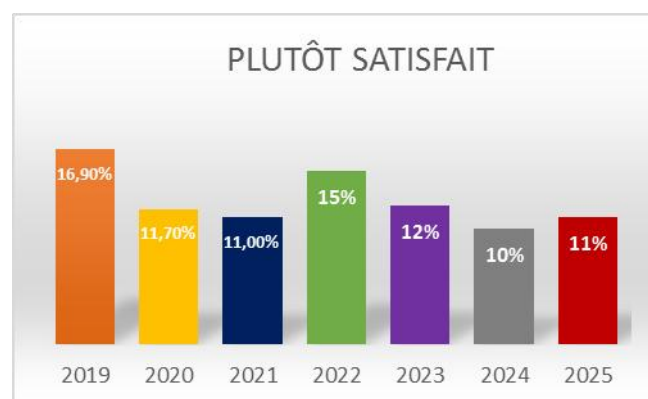
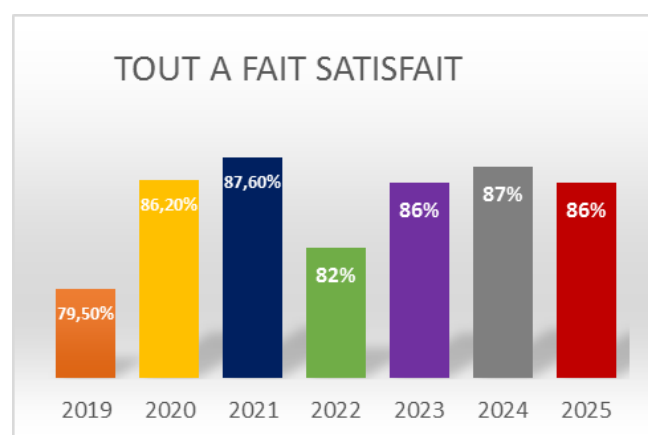
Degré de satisfaction concernant l'accueil :

A l'entrée de l'établissement :



En 2025, 77% des patients (80% en 2024) sont tout à fait satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé au moment de leur entrée dans l'établissement.

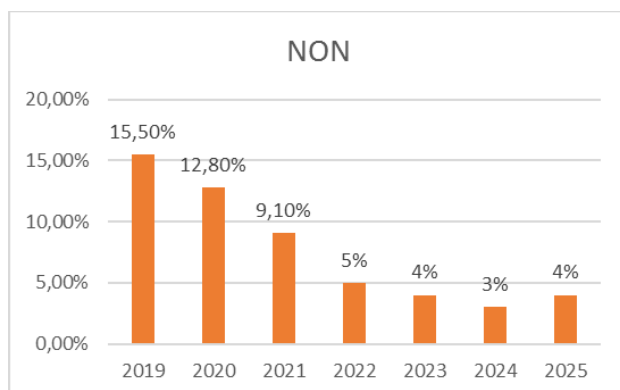
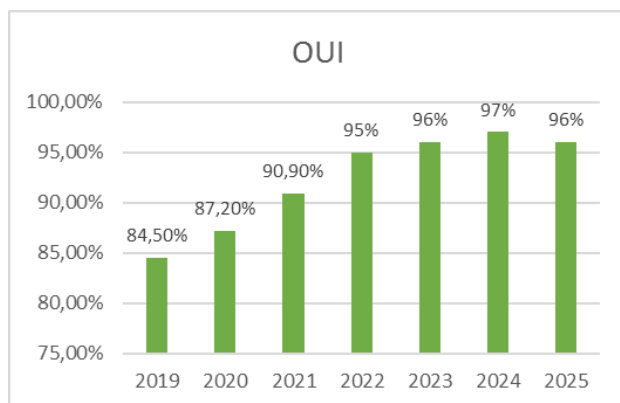
Dans le service d'hospitalisation :



L'accueil des patients dans le service d'hospitalisation, 86% (87% en 2024) des patients sont tout à fait satisfaits en 2025.

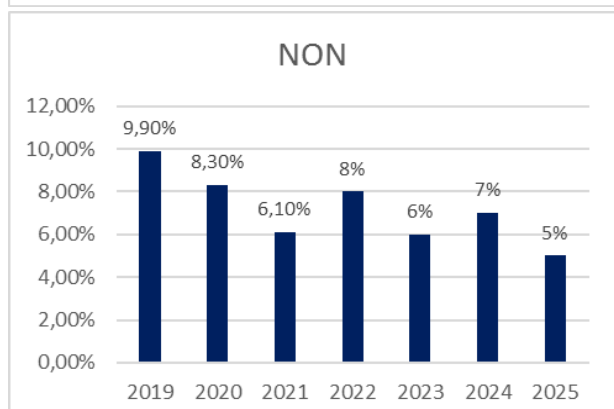
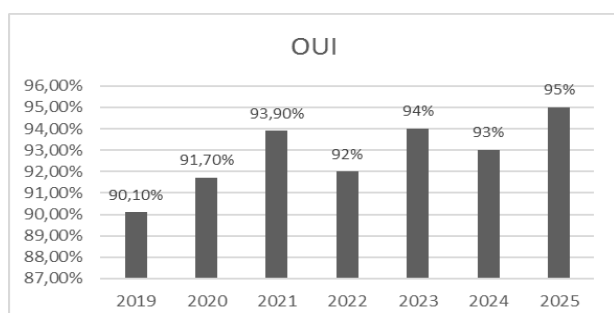
Degré de satisfaction durant le séjour :

Délivrance d'une information claire sur les traitements et actes réalisés



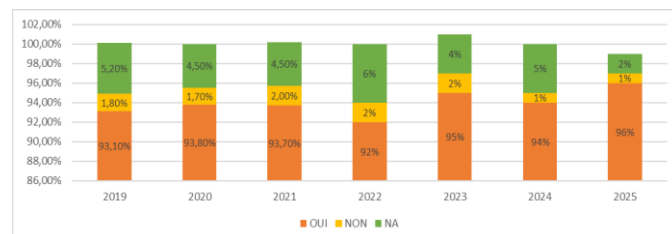
Les patients estiment avoir reçu une information claire concernant les traitements et actes réalisés durant leur séjour à hauteur de 96% (97% en 2024).

Expression du consentement :



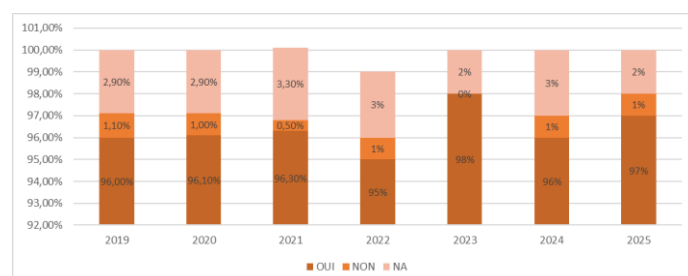
Environ 95% des patients déclarent avoir pu exprimer leur consentement lors de leur séjour en 2025 (93% en 2024).

Respect des volontés :



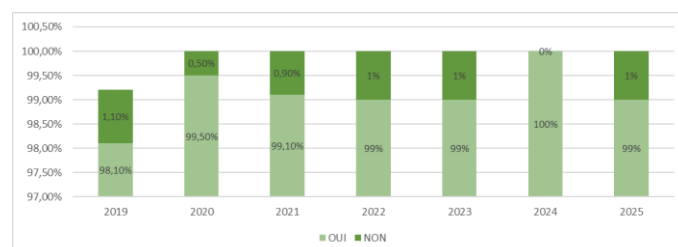
Les volontés de 96% des patients ont été respectées lors de leur séjour en 2025 (94% en 2024).

Respect de la dignité :



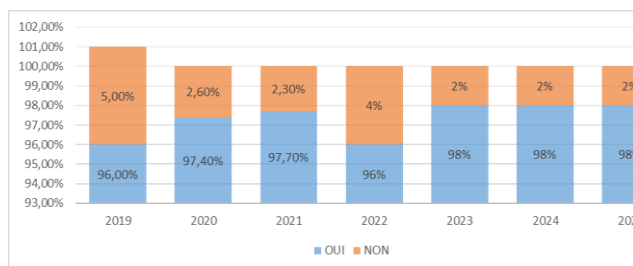
Pour 97% des patients en 2025 (96% en 2024), le respect de leur dignité a été effectif pendant leur séjour.

Respect de la confidentialité :



La prise en charge des patients s'est déroulée dans le respect de la confidentialité à hauteur de 99% en 2025(100% en 2024).

Recommandation de l'établissement :



Dans l'ensemble, recommanderiez-vous notre établissement ?



En 2025, 98% (identique en 2024) des patients sont prêts à recommander l'établissement à leur entourage. Ce chiffre indique que la grande majorité des patients sont satisfaits, dans l'ensemble, de la qualité de leur accueil et de leur prise en charge dans l'établissement.

Retour des patients :

Les enquêtes nationales E-satis

Hospitalisation MCO +48h :

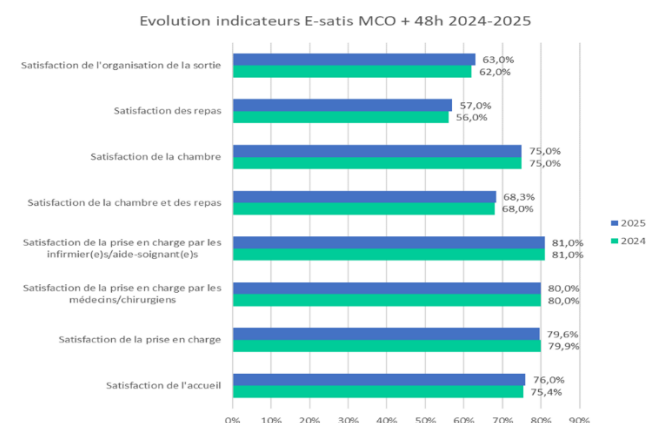
Dans l'ensemble, recommanderiez-vous notre établissement ?

Depuis septembre 2015, les enquêtes ISATIS nationales sont abandonnées par la HAS au profit d'un dispositif appelé E-SATIS. Le dispositif e-Satis prévoit le recueil de la satisfaction des patients hospitalisés en continu et en ligne sur la plateforme ATIH « e-Satis ». Cela signifie que chaque établissement de santé doit :

- Recueillir les e-mails des patients,
- Extraire les patients éligibles dans un fichier au format prédéfini par l'ATIH,
- Et déposer, à un rythme régulier en continu, les fichiers « e-mails patients » sur la plateforme ATIH.

Ces patients reçoivent ensuite un questionnaire adressé directement par l'ATIH. Sont validés les questionnaires remplis complètement. Ci-dessous le récapitulatif des moyennes reçues.

Concernant l'indicateur « satisfaction et expérience du patient », l'établissement est classé C en 2024 avec un taux de 73% (comme pour 2024).



ESATIS Ambulatoire :

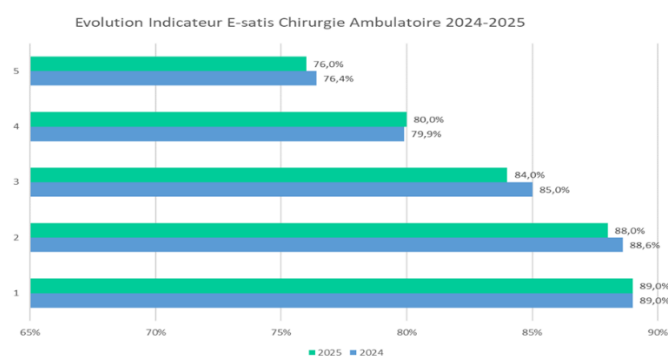
Tous les patients à partir de l'âge de 6 mois étaient éligibles. Toute intervention programmée en « chirurgie ambulatoire » était concernée : acte de chirurgie, endoscopies et actes interventionnels. Les conversions (passage d'un séjour de chirurgie programmée en ambulatoire vers un séjour en hospitalisation) sont aussi

incluses dans l'expérimentation. Ce questionnaire explore les dimensions suivantes :

- Avant votre hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire
- Votre accueil le jour de l'hospitalisation
- La prise en charge pendant l'hospitalisation
- Chambre et repas
- L'organisation de votre sortie
- Après votre sortie / De retour à votre domicile.

L'établissement reste classé A en 2025 avec un taux de 83% de satisfaction (78.1% en 2024)

Les résultats de l'année 2025 de notre établissement sont représentés ci-dessous en comparaison avec 2024 :



La perception des patients de la Prise en charge ambulatoire reste très valorisante. L'objectif des équipes est de maintenir ce niveau d'excellence en Ambulatoire.

Les événements indésirables graves liés aux soins :

Les EIGS (Evénements Indésirables Graves Associés aux Soins) sont recensés et analysés au sein du service Qualité en lien avec les différents services. Comme le stipule l'Arrêté du 19 décembre 2017 relatif au formulaire de déclaration d'un événement indésirable grave associé à des soins et aux modalités de transmission à la Haute autorité de santé, les Cas suivants font l'objet de déclaration sur le portail national: signalement-sante.gouv.fr. Tout événement indésirable grave associé aux soins présentant au moins un des critères de gravité suivant :

- Décès inattendu au regard de l'évolution prévisible du patient,

- Mise en jeu du pronostic vital (ex : geste de réanimation non programmé, reprise opératoire en urgence...),

- Risque de séquelle définitive ou potentielle, en relation avec l'événement indésirable.

En 2025, 6 EIGS ont été déclarés sur le portail ARS. Ils ont été présentés aux instances et à la CDU

23 EPR ont été recensés en 2025 (16 EPR en 2024) dont la totalité a été analysée lors d'un CREX ou d'une RMM.

Les indicateurs qualité :

Les évaluations portent sur les dossiers patients pour la majorité puis sur les analyses PMSI et questionnaires patient.

Le service qualité a accompagné les services de l'établissement dans le cadre du recueil

des indicateurs IPAQSS 2024. Les indicateurs transversaux ont été recueillis par analyse de dossiers :

La classification de l'établissement est la suivante :

	INDICATEUR	COTATION	CLASSEMENT
Satisfaction et expérience des patients	Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)	73/100	C
	Chirurgie ambulatoire (CA)	83/100	A
Prise en charge clinique MCO	Prise en charge de la douleur	90/100	B
	AVC - Imagerie cérébrale diagnostique	87/100	B
	Planification du suivi post-AVC	84/100	B
	Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche	98%	A : Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu 
	Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou	97%	A : Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu 
Prise en charge clinique CA	Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	100%	A
	Évaluation du patient pour la sortie de la structure	98/100	A
	Anticipation de la prise en charge de la douleur	22/100	C
	Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	100%	A
Coordination des prises en charge	Qualité de la lettre de liaison à la sortie MCO	68/100	C
	Qualité de la lettre de liaison à la sortie CA	86/100	A
Prévention des infections associées aux soins	Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)	50/100	C
	Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou		Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu 
	Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche		Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu 

Les résultats ont été présentés en instances et sont disponibles sur le site du ministère : QUALISCOPE, mais également sur le site intranet de l'établissement.

L'affiche reprenant tous les résultats des indicateurs IPAQSS validés par la HAS a été

réactualisée. Elle a été affichée dans les services et tous les points d'accueil de l'établissement



Actions menées et recommandations

Les principales actions menées en 2025 :

L'année 2025 a été marquée par la disparition de **Ina KRUIT**, représentante des usagers, dont l'engagement constant, l'humanité et l'attention portée aux droits des patients ont profondément compté pour l'établissement. Son investissement au service des usagers laisse un souvenir particulièrement fort. Par ailleurs, le service des relations avec les usagers et les représentants des usagers ont poursuivi leur implication dans plusieurs projets structurants pour le Centre Hospitalier de Carcassonne, avec une dynamique toujours tournée vers l'amélioration de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des usagers.

- **Tenue du Comité Territorial des Usagers du GHT Ouest Audois** en novembre 2025, après plus de trois ans sans réunion, marquant une reprise importante du dialogue territorial entre les établissements du groupement autour des questions de droits des usagers, de parcours patient et d'harmonisation des pratiques.
- **Participation active à la refonte du site internet et de la signalétique** de l'établissement, dans une logique de lisibilité, d'accessibilité et de meilleure orientation des patients et de leurs proches.
- **Poursuite du projet éco-soins et alimentation**, menée par Tess MARTIN, dans le prolongement des travaux engagés avec les équipes de gériatrie, de pédiatrie et hôtelières, afin de repenser le rapport des usagers à l'alimentation pendant l'hospitalisation et de proposer des améliorations concrètes et adaptées.

- **Communication renforcée sur les droits des patients**, avec une contribution régulière au journal interne et une volonté de mieux faire connaître le rôle des représentants des usagers ainsi que les droits attachés à la prise en charge.
- **Poursuite du travail étroit avec le service qualité et gestion des risques**, permettant l'analyse partagée des réclamations et la définition d'actions d'amélioration coordonnées au bénéfice des usagers.
- **Ouverture de la CDU à l'expression directe des usagers**, avec l'accueil d'une plaignante, dans un esprit d'écoute, de dialogue et de compréhension des situations vécues.
- **Poursuite des rencontres avec les services et porteurs de projets**, afin de maintenir un lien direct entre représentants des usagers, équipes de terrain et projets de l'établissement.
- **Organisation de déjeuners des usagers avec deux pôles**, favorisant un échange libre et constructif entre chefs de pôle, cadres de pôle, responsables de service et représentants des usagers.
- Suites aux élections de fin d'année 2025 : **accueil d'une nouvelle présidente de CME, le Dr Virginie GINESTE**, venant renforcer la dynamique institutionnelle et les coopérations autour des projets de l'établissement.

Les recommandations 2026 :

Pour l'année 2026, la Commission des Usagers et le Service des Relations avec les Usagers poursuivront leur engagement dans la continuité des actions engagées, avec plusieurs priorités fortes inscrites dans la dynamique de l'établissement et du GHT.

- Le **renouvellement de la CDU** constituera un enjeu majeur du premier trimestre 2026, à la suite des nouvelles élections de la CSIRMT et de la publication des nouveaux arrêtés de désignation des représentants des usagers. Cette étape, qui n'a pu être finalisée fin 2025, devra permettre de remettre pleinement en ordre de marche l'instance. Il conviendra également d'accompagner la transition liée au départ de Monsieur le Docteur Michel GRAND, qui ne pourra pas se représenter à la présidence après trois mandats consécutifs.

- La **reprise des travaux du Comité Territorial des Usagers** devra être recherchée afin de prolonger la dynamique relancée en 2025 et de conforter une ambition commune à l'échelle du GHT Ouest Audois autour des droits des usagers, du partage d'expériences et de l'harmonisation des pratiques.

- Les **déjeuners des usagers** seront poursuivis et étendus aux pôles qui n'ont pas encore pu bénéficier de ce temps d'échange, afin de favoriser une meilleure connaissance mutuelle entre représentants des usagers, chefs de pôle, cadres et médecins, et de renforcer le dialogue de terrain au plus près des réalités des services.

- Une **action de communication autour de la Journée européenne des droits des usagers** pourra être organisée en avril 2026, afin de mettre en lumière le rôle des représentants des usagers, de rappeler les droits des patients et de valoriser les dispositifs existants au sein de l'établissement.

- Dans la **continuité des projets engagés**, les représentants des usagers resteront attentifs à la poursuite des améliorations sur la signalétique, le site internet, l'accueil des patients chroniques et l'accessibilité des informations, avec le souci constant de porter la parole des usagers et de contribuer à l'amélioration de leur parcours.

- Enfin, la **Commission des Usagers continuera à s'ouvrir** à de nouveaux partenaires et à de nouveaux formats d'échanges, dans une logique de dialogue, de transparence et de co-construction au service des patients et de leurs proches.



Planning de la Maison des Usagers

 La Maison des Usagers vous accueille espace d'accès libre et gratuit dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité dans lesquels des associations partenaires de l'hôpital sont présentes. Elle est ouverte aux patients, à leurs proches et même aux personnes extérieures à l'établissement.					
	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
 Matin	Représentant des Usagers (3ème lundi du mois)	FRANCE REIN FRANCE REIN (Information et soutien des patients insuffisants rénaux)		ALZHEIMER, UN AUTRE REGARD (Accompagnement et soutien familles et les proches)	ASP AUDE (Accompagnement en Soins Palliatifs)
	LIGUE CONTRE LE CANCER				ASP AUDE (Accompagnement en Soins Palliatifs)
Après-Midi	Représentant des Usagers (2ème lundi du mois)	AVC Occitanie 11 FRANCE AVC 11	VMEH (Visites des malades en milieu hospitalier et résidents en Ehpad)	UN SOURIRE, UN SOUTIEN (Visites des malades en milieu hospitalier et résidents en Ehpad)	ASP AUDE (Accompagnement en Soins Palliatifs)

En dehors des permanences des représentants des usagers, n'hésitez pas à les contacter au
04 68 24 35 33 ou secretariat.clientele@ch-carcassonne.fr

LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER DE CARCASSONNE

CDU

La principale mission de la CDU est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. La CDU contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

SI VOUS SOUHAITEZ FAIRE APPEL A UN MEDiateur, N'HESITEZ PAS EN FAIRE LA DEMANDE AUPRES DU PERSONNEL SOIGNANT

MEMBRES DE DROIT

- Dr Michel GRAND, représentant des usagers – Président
- M. Jean-Marie BOLLINET, directeur – Vice-Président
- Dr Mustapha AMIROU, président de la commission médicale d'établissement
- M. Stéphane HAFFEN, directeur adjoint en charge des relations avec les usagers
- Mme Catherine BECQUET, coordonnateur général des soins – directeur QGDR
- Dr Samir HACENE, médiateur médical titulaire
- Dr Paul STROCK, médiateur médical suppléant
- Dr Sonia LAZAROVICI, médiateur médical suppléant
- Mme Karine LEMAIRE, médiateur non-médical titulaire
- Mme Michèle DIAZ, médiateur non-médical suppléant
- Mme Ina KRUIT, représentant des usagers titulaire
- Mme Tess MARTIN, représentant des usagers suppléant
- M. Luc MARTY, représentant des usagers suppléant

INVITES PERMANENTS

- Mme Bahia LAROUSSE-GHRAIRI, chargée des relations avec les usagers
- Dr Réginald RIWER, coordonnateur des risques
- M. Driss BELQOQ, représentant de la CSIRMT titulaire
- Mme Marie-Carmen BOYER, représentant de la CSIRMT suppléant
- M. Philippe AUGLANS, représentant du CSE titulaire
- M. Nicolas SARRAZIN, représentant du CSE suppléant
- Mme Meryiam BENHIMA, responsable qualité et gestion des risques



Permanence des Représentants des usagers au 04 68 24 35 35
Service des relations avec les usagers au 04 68 24 20 08 – secretariat.clientele@ch-carcassonne.fr

Mise à Jour le 17 octobre 2024

Plaquette d'information des représentants des usagers

L'ESPACE DES USAGERS EST UN LIEU:

qui permet de bénéficier de manière gratuite et anonyme,

> d'écoute

> d'information

> de soutien

par des représentants des usagers (RU) libres et indépendants.



Ce n'est pas un lieu de règlement des conflits.!

CONTACTEZ-NOUS

Les représentants des usagers (RU) vous accueillent les:

- > 2ème lundi du mois de 14h30 à 17h
- > 3ème lundi du mois de 9h30 à 17h

Le bureau se situe au rez-de-chaussée du bâtiment principal à droite après l'accueil.

Par téléphone:

04 68 24 35 35

Par mail:

secretariat.clientele@ch-carcassonne.fr

Par courrier:

Espace des usagers
Centre Hospitalier de Carcassonne
1060, chemin de la madeleine
CS40001
11010 CARCASSONNE Cédex



L'ESPACE DES USAGERS

du Centre Hospitalier de Carcassonne



LES MISSIONS



L'espace des usagers est un lieu d'accueil, neutre, d'écoute, d'expression et d'informations

Il s'adresse à l'ensemble des usagers du Centre Hospitalier de Carcassonne



Les permanences sont assurées par un représentant des usagers (RU) à votre écoute.

Ils sont membres d'associations de malades et usagers du système de santé ayant reçu un agrément conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Ils représentent les usagers dans la vie de l'hôpital et au sein des instances.

1 Accueillir et écouter les usagers et échanger dans le respect de la confidentialité

2 Recueillir les remarques et les suggestions sur l'amélioration de la prise en charge au sein du Centre Hospitalier de Carcassonne. Recueillir les remerciements.



3 Orienter les usagers vers les services ou les associations qui ont un lien direct avec leur problème de santé



Informers les usagers sur:

- > leurs droits et devoirs (accès au dossier médical, modalités de réclamation, ...),
- > L'hôpital et son offre de soins.



5 Accompagner et soutenir les usagers



Les actions retenues

8

ORIENTATION 1

+ QU'UN PARCOURS DE SOINS, UN PARCOURS DE VIE

Le patient en tant qu'acteur de sa prise en charge doit tout au long de son parcours de soins être écouté et entendu : de son accueil à sa sortie. Il doit être associé à toutes les étapes. Cela est d'autant plus essentiel dans le cadre des prises en charge chroniques.

Les actions retenues :

1. Améliorer les conditions d'accueil :
 - Contribuer à la mise en œuvre d'une signalétique performante au sein de l'établissement.
 - Veiller au respect de la confidentialité.
2. Garantir le confort et le bien être des patients, notamment ceux relevant de pathologies chroniques et de la filière cancérologique.
3. Prendre le temps d'informer et associer le patient à toutes les étapes de sa prise en charge.
4. Garantir au patient les conditions d'une sortie sereine et organisée :
 - Liens avec le médecin traitant et l'ensemble des acteurs de soins dès la sortie.
 - Préparation et relais avec les aidants familiaux et extra-familiaux

9

ORIENTATION 2

CREER DU LIEN

Entre tous les acteurs qui gravitent autour de la prise en charge du malade: patients, soignants, aidants ... S'écouter et se comprendre mutuellement, avec empathie, respect et bienveillance.

Les actions retenues :

1. Faire connaître le rôle des représentants des usagers aux professionnels de santé : mieux se connaître, c'est mieux se comprendre.
2. Créer des lieux/temps d'échanges entre les professionnels et les représentants des usagers.
3. Veiller dans le cadre des parcours de soins à assurer le lien entre les patients experts et les nouveaux malades.
4. Accompagner les usagers et faire du lien avec les professionnels dans certaines prises en charge parfois difficiles et/ou complexes.

10

ORIENTATION 3

LES DROITS DES PATIENTS EN INTRA ET EXTRA-HOSPITALIER

Dans une période où la problématique de la démographie médicale mais aussi paramédicale n'a jamais été aussi forte et où l'organisation territoriale est une évidence et une réponse, chaque citoyen et usager du système de santé doit être assuré du respect de ses droits.

Les actions retenues :

1. Intégrer la réflexion et les actions sur le développement des relations Ville/Hôpital : assurer la communication et la transmission des informations en amont et en aval.
2. Accompagner les actions menant à garantir l'accès aux soins des usagers à l'échelle du territoire.

11

