

RAPPORT ANNUEL 2022



# COMMISSION DES USAGERS



## Un mot du président de la Commission des Usagers

L'année 2022 commencée comme une année post-covid s'est terminée par une mobilisation forte de notre CHU au moment de la démarche de certification. Les représentants des usagers ont été largement associés au processus et se félicitent des très bons résultats qui font honneur à l'établissement et qui constituent un très beau signal pour les patients amenés à y être soignés (certification haute qualité des soins).

De son côté la commission des usagers a continué son travail, très largement tourné vers l'amélioration de la qualité des soins sous tous ses aspects. Elle est également restée vigilante sur le respect des droits des patients en cette année 2022 qui a marqué le vingtième anniversaire de la loi Kouchner.

En 2023, la commission aura l'occasion de se mobiliser autour du futur projet des usagers. Le temps est venu de commencer sa mise en œuvre par un recensement des diverses formes de participation des usagers et des patients à la vie de notre hôpital. Ce sera pour beaucoup une découverte et les futurs rapports des usagers permettront de suivre l'évolution de ce projet des usagers dont les grands axes figureront dans le futur projet d'établissement (2024).



**Pierre-Marie LEBRUN**  
Président de la CDU



# Le CHU certifié avec mention «Haute Qualité des Soins»

## Un score d'excellence

Avec un score global d'atteinte des objectifs de 96% pour l'ensemble du CHU de Lille, un niveau exceptionnel pour un établissement de cette dimension, la certification HAS 2022 vient saluer les compétences de toute la communauté des professionnels et reconnaître l'excellence du CHU de Lille en matière de qualité et de sécurité des soins au profit des patients du territoire.

Sur les 131 critères du manuel de certification de la HAS: 72 critères ont obtenu 100% de conformité, 54 critères entre 80% et 99% et seulement 5 critères ont obtenu moins de 80%. Parmi les critères HAS, les 17 critères impératifs ont tous obtenu un score supérieur à 93%. Les 15 objectifs HAS ont tous obtenu un score supérieur à 90%.



**220 visites à blanc** réalisées et **1078 professionnels rencontrés** avec les représentants des usagers dans le cadre de la préparation de la visite de certification en juin 2022.

Score de **96 %** pour le chapitre 1 : Droits des patients

## Constats sur les droits des usagers

Informier davantage le patient sur :

- > la possibilité de rédiger des directives anticipées
- > les Représentants des Usagers
- > la déclaration d'évènement indésirable
- > la formulation d'une réclamation, plainte ou mécontentement

# Sommaire

La Commission des Usagers	1
Droits et informations des usagers	2
Conseils de la Vie Sociale de l'EHPAD des Bateliers	3
Expression des usagers	4
Les réclamations traitées par la Direction des Affaires Juridiques	5
Les demandes d'indemnisation	6
Les médiations	7
Les demandes de dossiers médicaux	8
Les évènements indésirables	9
Le recueil de la satisfaction	10
Le Comité Expérience Patient	12
Les principales actions menées en 2022	14
Les associations partenaires	16
Les recommandations 2023	18

# La Commission des Usagers

secretariatcdu@chu-lille.fr

03.20.44.47.26

## Les missions

Rattachée à la Direction Qualité, Risques, Expérience Patient, la Commission des Usagers, qui existe depuis 2002, est chargée de **veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de leurs prises en charge.**

Les représentants des usagers sont désignés par l'ARS et mandatés par le Directeur Général, leur rôle est de :

- faciliter les démarches des usagers et de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement,
- entendre les explications des usagers,
- être informés des suites de leurs demandes.

## Les chiffres clés

5

Commissions  
Plénières

5

Commissions  
Restreintes  
Médiation

17

Comités, commissions,  
instances où sont  
représentés les usagers

## Les représentants des usagers



**Jean-François Hilaire**

Union Départementale des  
Associations Familiales du Nord

217 Boulevard de Valmy -  
59650 Villeneuve d'Ascq

06 60 06 22 41

jfhilaire59@gmail.com



**Pierre-Marie Lebrun**  
Président de la CDU

France Assos Santé - CISS  
Hauts-de-France

10 rue Baptiste Monnoyer  
59000 Lille

06 43 97 14 93

lebrunpm@gmail.com



**Marie-Suzanne Perrot**

Association de Défense et  
d'Entraide pour Personnes  
handicapées (ADEP)

17 allée de la Crèche - Porte 4 -  
59650 Villeneuve d'Ascq

06 12 34 40 75

mariesperrot@gmail.com



**Françoise Van Rechem**

UFC Que Choisir

54, rue Jacquemars Gielée  
59 000 Lille

06 75 17 74 51

vanrechemfrancoise31@gmail.com



# Droits et informations des Usagers

La loi Kouchner du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a pour objectif de répondre aux attentes des patients et de préciser leurs droits.

## Les grands principes :

---

- > Le patient est libre de choisir son médecin
- > Le patient a droit à une information loyale, claire et appropriée
- > L'obtention d'un consentement explicite de la part du patient avant tout acte de soin est nécessaire

## Les Représentants des Usagers s'impliquent :

---

En Commission Des Usagers, les représentants des usagers sont informés et sollicités sur les projets institutionnels (exemple : le livret d'accueil patient).

La participation aux instances et à 15 comités leur permet de mettre en avant les éléments incontournables de la prise en charge à l'hôpital et le respect des droits des patients.

Commission des Usagers et médiations (CDU)

Conseil de Surveillance

Comité des usagers GHT LMFI (CDU GHT LMFI)

Conseil de Vie Sociale (CVS)

} Instances

Comité d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (CAQSS)

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Comité Analyse des Risques (CAR)

Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Comité de Pilotage Accueil Accessibilité

Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)

Comité Expérience Patient

Commission d'attribution des subventions aux associations

Commission activité libérale

Comité stratégique développement durable

Commission générale de l'Espace Ethique

} Comités



# Conseil de la Vie Sociale à l'EHPAD des Bateliers

Après la période COVID, le Conseil de la Vie Sociale reprend ses marques et se réorganise pour répondre au nouveau Décret n°2022 du 25 avril 2022.

Composé de représentants des professionnels, des familles, des bénévoles d'association, des usagers et des représentants légaux des résidents, il se réunit au moins **trois fois par an** et donne son avis sur :

- > L'organisation et la vie quotidienne,
- > Les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
- > Les droits et libertés des résidents,
- > La nature et le prix des services rendus,
- > L'animation de la vie institutionnelle
- > Les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants
- > Les modifications dans les conditions de prise en charge

Le Conseil de la Vie Sociale est associé à **l'élaboration du projet d'établissement** en particulier sur la politique de **prévention et de lutte contre la maltraitance**.

## Perspectives 2023 :

### Participation des représentants des usagers

**Avril 2023** : élection des nouveaux membres

**Décembre 2023** : évaluation externe de l'EHPAD





# Expression des usagers

**Vous souhaitez exprimer votre avis, un mécontentement, une réclamation ou une plainte ?**



secretariatcdu@chu-lille.fr  
maison.usagers@chu-lille.fr  
votreavis@chu-lille.fr



Direction des  
Affaires Juridiques

affaires.juridiques@chu-lille.fr

**Comment sera traitée votre demande ?**

Envoi d'un  
courrier  
ou mail

Dès la réception,  
envoi d'un accusé  
de réception à  
l'utilisateur

Transmission aux  
professionnels  
concernés pour  
réponse à l'utilisateur

Prise en compte  
dans la démarche  
d'amélioration  
continue de la qualité

## Les chiffres clés

**218**

demandes traitées à la Maison des Usagers

### Principaux motifs d'insatisfaction :

**52%**

Qualité de la prise en  
charge médicale

**32%**

Qualité de  
l'accueil

**17%**

Qualité de la prise en  
charge paramédicale

**10%**

L'environnement et les  
conditions d'hébergement



# Les réclamations traitées par la Direction des Affaires Juridiques

[affaires.juridiques@chu-lille.fr](mailto:affaires.juridiques@chu-lille.fr)

## La gestion des réclamations

Les mécontentements, plaintes et réclamations sont traités par les correspondants aux affaires juridiques, qui sont les interlocuteurs des usagers du CHU auprès des pôles.

## Les chiffres clés

**268**

courriers de mécontentements  
reçus à la Direction  
des Affaires Juridiques

**0.12%**

des personnes hospitalisées  
ont envoyé  
un mécontentement

**41%**

venant de proches

**51%**

venant de patients

**8%**

venant de diverses sources

### Répartition par pôle

Pôle de l'Urgence	83
Pôle Neurosciences et Appareil Locomoteur	34
Pôle Femme, Mère et Nouveau-Né	26
Pôle Spécialités Médico-Chirurgicales	23
Pôle Cardio Vasculaire et Pulmonaire	19
Pôle Médico-Chirurgical	16
Pôle Enfant	12
Pôle Psychiatrie, Médecine Légale, Médecine en Milieu Pénitentiaire	11
Pôle Gériatrie	8
Pôle Imagerie et Explorations Fonctionnelles	8
Pôle d'Anesthésie-Réanimation	7
Pôle Spécialités Médicales et Oncologiques	7
Pôle Réanimation	5
Pôle Rééducation, Réadaptation, Soins de Suite	5
Pôle Biologie, Pathologie, Génétique	4

### Principaux motifs de plaintes

**40%** Qualité de la prise en charge

**24%** Difficultés relationnelles

**10%** Problème lié au diagnostic

**14%** Qualité des appels et de la prise en charge par la régulation médicale

**12%** Problèmes liés aux soins

## Traitement des réclamations

Accusé de réception envoyé  
au demandeur dans les 8 jours



Réponse argumentée apportée au  
demandeur par courrier signé  
Délai moyen : 40 jours



# Demande d'indemnisation

*affaires.juridiques@chu-lille.fr*

## Les chiffres clés

---

**92**

nouveaux dossiers de demandes  
indemnitaires consécutives à un  
préjudice corporel

**50**

nouveaux dossiers de demandes  
indemnitaires consécutives à un  
préjudice matériel

**123**

dossiers ont trouvé une issue en 2022, toutes années d'ouverture  
confondues



# Les médiations

secretariatcdu@chu-lille.fr

03.20.44.47.26

## Les missions

---

Le médiateur médical ou non médical peut être saisi par :

- > la direction de l'établissement
- > le patient lui même, son responsable légal (patient mineur) ou, en cas de décès, un ayant droits du patient
- > la Direction des Affaires Juridiques ou un membre de l'équipe soignante

Le médecin médiateur est bénévole et sans lien de subordination avec l'établissement. Il œuvre en toute indépendance, prend connaissance du dossier du patient après avoir obtenu son autorisation écrite, et **rencontre les personnels impliqués dans la prise en charge** afin de **comprendre la situation**.

L'objectif est d'**écouter** le patient, sa famille ou sa personne de confiance afin de restaurer la confiance par la **voie du dialogue et de l'explication** afin de lever les malentendus et si possible d'apaiser les conflits. Ce dialogue doit permettre de formuler des **recommandations visant à l'amélioration de la qualité de la prise en charge** des patients.

## Les chiffres clés

---

5

Commissions de  
Médiation

6

Médiations

3

Médiateurs  
Médicaux

2

Médiateurs  
Non- Médicaux

## Les thématiques abordées

---

- > Difficultés relationnelles avec les professionnels
- > Information et explication autour de la prise en charge
- > Communication et transmissions inter services



# Demande d'accès au Dossier Médical

[accesdossiermedical@chu-lille.fr](mailto:accesdossiermedical@chu-lille.fr)

## La gestion des demandes de dossiers médicaux

Les usagers sont nombreux à se renseigner sur **leurs droits en matière d'accès aux informations médicales les concernant**. Les secrétariats de direction des pôles réceptionnent ces demandes et les traitent, le cas échéant en **sollicitant les correspondants aux affaires juridiques sur les questions de recevabilité**. Les demandes sont ensuite transmises aux secrétariats médicaux concernés afin que la **copie des dossiers soit effectuée et envoyée**.

## Les chiffres clés

# 3772

demandes de dossiers médicaux

# 6%

de diminution par rapport à 2021

### Répartition par pôle

Pôle Neurosciences et Appareil Locomoteur	717
Pôle de l'Urgence	593
Pôle Spécialités Médico-Chirurgicales	415
Pôle Cardio Vasculaire et Pulmonaire	308
Pôle Femme, Mère et Nouveau-Né	298
Pôle Enfant	269
Pôle Imagerie et Explorations Fonctionnelles	253
Pôle Médico Chirurgical	206
Pôle Réanimation	160
Pôle Anesthésie-Réanimation	101
Pôle Psychiatrie, Médecine Légale, Médecine en Milieu Pénitentiaire	93
Pôle Spécialités Médicales et Oncologiques	57
Pôle Rééducation, Réadaptation, Soins de Suite	39
Pôle Biologie, Pathologie, Génétique	31
Pôle Gériatrie	18
Pôle Santé Publique, Pharmacologie, Pharmacie	7

# 81%

de demandes pour des dossiers de moins de 5 années

# 19%

de demandes pour des dossiers de plus de 5 années

### Délais moyens de transmission

# 16 jours

pour des dossiers de moins de 5 années  
(23 jours en 2021)

# 25 jours

pour des dossiers de plus de 5 années  
(32 jours en 2021)

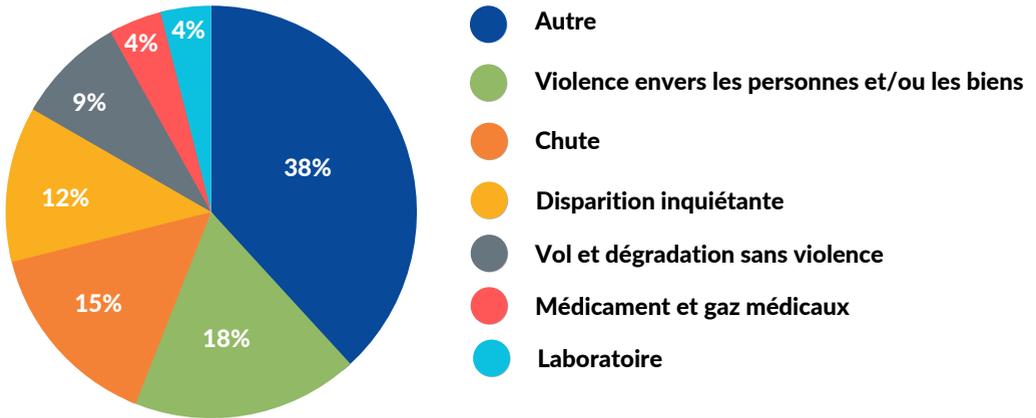


# Les événements indésirables "Déclarer c'est s'améliorer"

## Les chiffres clés

**3900** événements indésirables déclarés dont 10 événements indésirables graves

### Les principales catégories de déclarations



Les professionnels déclarent les événements indésirables sur le portail RisQuaDoc, ils peuvent également déclarer au nom du patient.

## L'implication de la Commission des Usagers

Lors des Commissions des Usagers, un point est systématiquement effectué sur les événements indésirables et les Représentants des Usagers sont informés des événements indésirables graves.

Ils ont également participé à la création d'un document sur les événements indésirables : "Recueillir l'avis d'un patient pour enrichir l'analyse d'un événement indésirable".



Lors du concours "Votre Action pour la Sécurité des patients", le prix des usagers a été remporté par la clinique de médecine néonatale pour le projet NIDCAP et remis aux équipes par un représentant des usagers.



# Le recueil de la satisfaction

Le CHU s'engage à prendre en compte l'Expérience Patient afin d'améliorer la qualité de prise en charge et des prestations.

## Les résultats de la satisfaction en 2022

# 16 016

avis recueillis  
(16 080 en 2021)

# 20

enquêtes réalisées  
(19 en 2021)

### Chiffres clés de la satisfaction globale au CHU de Lille en 2022 *Hospitalisation conventionnelle - enquête interne*

Un indice de satisfaction de  
**4,6/5**  
sur la base de **8926**  
questionnaires collectés

2021 : 4,6/5 - 9122 questionnaires



**95 %**  
des usagers interrogés  
recommandent le CHU de  
Lille

2021 : 94%

**16 %**  
des usagers ont  
répondu au  
questionnaire

2021 : 17%



**60 %** par papier  
**40 %** par TMM



**2457**  
usagers ont laissé un  
commentaire

2021 : 2552

### Chiffres clés de la satisfaction globale au CHU de Lille en 2022 *Hospitalisation Conventionnelle - Enquête nationale e-satis*

Résultats 2022	Jeanne de Flandre	ICP	Salengro	Huriez	Moyenne Nationale
Classe	<b>D</b>	<b>A =</b>	<b>B =</b>	<b>B =</b>	<b>C</b>
Satisfaction globale (/100)	<b>70,7</b>	<b>77,5</b>	<b>74,7</b>	<b>74,2</b>	<b>73,4</b>

Chiffres clés de la satisfaction globale au CHU de Lille en 2022				
Chirurgie Ambulatoire – Enquête nationale e-satis				
Résultats 2022	Jeanne de Flandre	Salengro	Huriez	Moyenne Nationale
Classe	C =	B =	A =	B
Satisfaction globale (/100)	74,5	79,7	80,6	78

## Enquêtes ponctuelles réalisées en 2022

- > Mesure de la satisfaction des usagers du Centre de Prélèvements suite au changement de lieu et dans le cadre de sa pérennisation
- > Mesure de la satisfaction des patientes en orthogénie
- > Mesure de la satisfaction et des inconforts des patients en réanimation (*inspiré de l'étude IPREA*)
- > Mesure de la satisfaction des patients de l'Hôpital de Jour Chute et mémoire sur le pôle de gérontologie
- > Recueil de l'avis suite à la rénovation des chambres de la maternité de Jeanne de Flandre
- > Recueil du vécu et du ressenti des aidants au Centre de la mémoire
- > Recueil de l'avis des patients suite à la nouvelle signalétique de l'Institut Coeur Poumons
- > Recueil de l'avis des patients pendant la phase de réflexion sur la nouvelle tarification des parkings

## Exemples d'actions réalisées en 2022

- > Rénovation de chambres sur le pôle Enfant ✓
- > Création de livrets d'accueil pour le secteur Ambulatoire et le centre référence Sclérose Latérale Amyotrophique en Neurologie ✓
- > Information des patients sur le fonctionnement des Urgences ✓
- > Réactualisation du livret famille en Réanimation ✓
- > Groupe de réflexion sur les pratiques bientraitantes en Gérontologie ✓



# Le Comité Expérience Patient

Le Comité Expérience Patient constitué en mai 2021, est composé de professionnels de la Commission Médicale d'Établissement, de la direction des soins, de représentants des usagers, des associations et des patients partenaires. Il est articulé à la commission qualité.

## Ses missions :

- > accompagner les équipes dans la mise en place des projets améliorant la prise en charge et l'accueil des patients
- > formaliser le volet Expérience Patient du prochain projet d'établissement
- > mettre en avant les initiatives des partenariats patients via la lettre Expérience Patient
- > émettre des recommandations consécutives aux résultats des enquêtes de satisfaction

## Retour sur le premier séminaire Expérience Patient

---

Le 26 avril 2022, le Comité Expérience Patient avait convié les professionnels et les usagers du GHT Lille Métropole Flandre Intérieure à un séminaire qui visait à **mettre en lumière les projets** au sein desquels patients, usagers, associations partenaires sont engagés aux côtés des équipes du CHU dans le but **d'améliorer les parcours, les organisations et les prestations et ainsi de contribuer efficacement à la qualité et la sécurité des soins.**



Tour à tour ont ainsi été présentées, au public de 120 personnes, des initiatives qui illustrent les **différentes formes que peut prendre le partenariat avec les patients.** D'un partenariat entre une association et un service de soins, à la collaboration patient/professionnel dans l'éducation thérapeutique du patient ou encore dans la recherche, la formation et l'innovation en santé !

## Le partenariat patient : valeur ajoutée pour la qualité des soins

Le partenariat patient permet de développer des initiatives avec des patients qui mettent leur expertise de la vie avec la maladie et des soins au service de projet d'amélioration des prises en charge.

Les interventions sont formalisées via un **contrat** de partenariat, une **lettre de missions** et une **charte d'engagement** du patient.

Les premiers Patients Partenaires interviennent dans différents domaines :

- > Co animation et co construction de programme d'Education Thérapeutique du Patient avec les professionnels
- > Témoignages de la vie avec la maladie auprès des patients et des professionnels
- > Participation au Comité Expérience Patient
- > Participation à des projets innovants avec la Direction de la Recherche et Innovation

## A venir : Séminaire Engagement des Usagers GHT

Dans le cadre du projet démocratie sanitaire 2022, le CHU a obtenu un soutien financier de l'ARS pour proposer ce nouvel événement à l'échelle du GHT-LMFI. Ce séminaire se déroulera fin d'année 2023 et sera **co-construit avec les établissements et le Comité Des Usagers du GHT**.

Objectif : poursuivre **le partage de bonnes idées et d'actions concrètes qui associent pleinement les usagers** en mettant en avant des initiatives et des témoignages.



# Les principales actions menées en 2022

## Faciliter la prise de rendez-vous ✓

### 1. Mise en place d'une plateforme téléphonique RDV

L'objectif est d'offrir aux patients un **premier niveau de réponse** pour les demandes simples de rendez-vous afin de faciliter l'annulation ou le report et délivrer des informations sur les modalités de prise de RDV dans les services.



En moyenne 4 000 appels par mois (cible 2 500 à 5 000 appels)

### 2. Poursuite du déploiement de la prise de RDV en ligne

29 spécialités déployés, toute l'offre de consultation ne peut pas être mise en ligne :

Complexité de la 1ère première prise de RDV

Une offre en ligne à développer pour les patients déjà connus



## Faciliter l'accès au parking ✓

La gestion des parkings a été modernisée et simplifiée afin de limiter les files d'attente et d'uniformiser une tarification trop complexe.

Des améliorations significatives pour les usagers :

- > Lecture de plaques parkings visiteurs
- > Mise au normes handicap de l'interphonie et ajout de caméras d'identification
- > Paiement sans contact en sortie CB et smartphone
- > Ticket sans contact
- > Paiement sans contact sur les caisses automatiques

### Les usagers consultés

**42 avis recueillis**  
qui ont permis  
des ajustements



## Faciliter l'accès aux services de soins ✓

Les sites Salengro et Institut Cœur Poumon ont bénéficié d'une **nouvelle signalétique** pensée pour les patients : une typographie, des couleurs, des pictogrammes adaptés et des termes simplifiés.

Pendant la phase d'expérimentation, un peu plus de **280 usagers ont été consultés** et leur avis recueillis.



Le déploiement de la signalétique se poursuit en 2023



## Informer les usagers ✓

De nombreux outils existent permettant la bonne information des patients, aidants et professionnels de santé :

- > Le **livret d'accueil** mis à jour
- > **Check-list** afin de faciliter la préparation du séjour à l'hôpital (pantoufles fermées, pyjama, linge de toilette, médicaments...)
- > Un **kit d'affichage** contenant l'ensemble des informations réglementaires à l'entrée des services de soins
- > Renouvellement du **parc des Terminaux MultiMédias** pour faciliter l'accès à l'information



## Amélioration de la qualité des repas pour les résidents des Bateliers ✓

En juin 2022, la première réunion du groupe de travail sur l'amélioration de la restauration et spécifiquement dans les secteurs d'EHPAD et de long séjour a permis de cibler 3 axes principaux de travail :

- > Amélioration de l'**offre des repas** : mise en place une fois par mois de petits déjeuners améliorés, célébration des anniversaires du mois
- > Amélioration de l'**environnement**, en collaboration avec les associations de patients : confection de linge de table, protection pour les résidents et professionnels
- > Réflexion des équipes autour du thème de la **distribution des repas**

**Le groupe de travail poursuit ses rencontres en 2023.**



# Les associations partenaires

## Le réseau associatif au CHU de Lille

**83 associations conventionnées** en santé, d'accompagnement, de défense des droits des malades ou d'anciens malades.

Ces associations agissent en matière d'**information** des usagers, d'**accompagnement** et de **soutien** face à la maladie, d'**animation socio-culturelle**, de loisirs ou encore de **prévention** au moyen de :

- > interventions dans les services de soins dans le cadre de leur activité d'animation, d'accompagnement ou de visite des patients et résidents
- > permanences, de groupes de parole, d'ateliers et actions spécifiques
- > coopération avec les professionnels pour éduquer, informer, échanger ses expériences
- > Financements de projets

## Actions phares de 2022



Nombreuses animations à Jeanne de Flandre pour les enfants (ex : shooting photo avec l'association des étoiles dans les yeux)

Mise en place d'une Tovertafle © à Fontan 2. Cet outil thérapeutique sous forme de jeux, à base de projections, favorise la stimulation physique, mentale, mais aussi sociale (financé par Les Blouses Roses).



Installation de panneaux lumineux en Odontologie et en cardiologie pédiatrique, créant ainsi des zones apaisantes, accueillantes et très esthétiques (financés par Ludopital et Petit Cœur de Beurre).

## Subventions allouées en 2022

---

Le CHU de Lille a participé au financement de **9 projets associatifs**.

Le CHU de Lille (en lien avec la CDU et le Comité Expérience Patient) a décidé de soutenir en priorité les projets qui s'inscrivent dans les orientations suivantes :

- > **L'implication des usagers, le soutien aux patients et à leurs aidants** avec une attention particulière aux projets à destination des personnes vulnérables ou porteuses de handicaps, qui contribueront, notamment à améliorer l'accessibilité
- > **L'amélioration de l'expérience d'attente des patients et de leurs aidants** afin de rendre ce moment moins anxiogène
- > La **coopération entre les associations et les différents services de soins** et partenaires extérieurs
- > Le **développement durable**

## Perspectives 2023

---

- > Recensement des **associations actives et conventionnées** suite à l'impact de la crise covid sur le bénévolat
- > Recherche de **nouveaux partenariats** pour répondre aux besoins et attentes des patients et leurs aidants
- > **Evolution des conventions** Partenariat avec les associations avec un renforcement des engagements sur les notions suivantes :
  - Modalités d'interventions/lieux
  - Droit à l'image
  - Hygiène (formation)
  - Intervenants tiers
- > Donner davantage de **visibilité** aux associations partenaires pour optimiser les partenariats et améliorer le parcours patient

### Nos actions

- > Mettre à disposition un **répertoire actualisé des associations** partenaires sur le nouveau site internet de la Maison des Usagers
- > Proposer une **documentation** à la Maison des Usagers en libre accès
- > **Renforcer le lien** entre les associations et les professionnels des secteurs identifiés
- > Développer la **visibilité de la Maison des Usagers**



# Les recommandations pour 2023

La CDU et le Comité Expérience Patient ont formulé des recommandations pour améliorer le parcours patient :

## Entrée

- > **Préparer et anticiper la venue du patient** (informations, documents à amener, affaires, adapter l'horaire de convocation)

## Séjour

- > Donner davantage d'**informations spontanément** au patient
- > Réduire les **nuisances sonores**
- > **Augmenter le taux de participation** au questionnaire de satisfaction

## Sortie

- > **Préparer et anticiper le retour à domicile et la continuité de la prise en charge**
- > **Réduire l'attente** avant la sortie ou **améliorer les conditions d'attente**
- > **Remettre tous les documents** au patient
- > Donner les **consignes de sortie** (contacts, reprise activité...)

# LA MAISON DES USAGERS, DE QUOI PARLE-T-ON ?



1

## ACCUEIL

La Maison Des Usagers est un lieu d'accueil chaleureux et convivial. Vous y serez reçus du Lundi au Vendredi (sauf jours fériés) de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h, sans rendez-vous.

2

## ÉCOUTE ET SOUTIEN

Vous y trouverez écoute, accompagnement et soutien dans le domaine de la santé en collaboration avec les différentes associations partenaires du CHU de Lille.

3

## INFORMATIONS ET ORIENTATIONS

La Maison des Usagers est un espace accessible à tous, vous serez orientés vers les professionnels compétents qui répondront efficacement à vos demandes.

4

## RENCONTRES ET RESSOURCES

Vous pourrez rencontrer différents interlocuteurs :

- Les associations de patients via des ateliers, des permanences et de la documentation
- Les Représentants des Usagers
- Les médiateurs
- Les patients partenaires



Nos progrès,  
c'est pour la vie

**Centre Hospitalier Universitaire de Lille**

2, avenue Oscar Lambret - 59037 Lille Cedex - Tél. : 03 20 44 59 62  
[www.chu-lille.fr](http://www.chu-lille.fr)

**Maison des Usagers**

03 20 44 40 21 - [maisondesusagers@chru-lille.fr](mailto:maisondesusagers@chru-lille.fr)

**Secrétariat de la Commission des Usagers** situé à la Maison des Usagers

03 20 44 47 26 - [secretariatcdu@chru-lille.fr](mailto:secretariatcdu@chru-lille.fr)



**CHU**  
LILLE



chulille



CHU Lille



@CHU\_Lille



CHU de Lille