

RAPPORT ANNUEL 2023

Commission des **USAGERS** (CDU)



Un mot du président de la Commission des Usagers

L'année 2022 s'était terminée par une forte mobilisation de notre CHU au moment de la démarche de certification. Le score de 96% a été atteint en ce qui concerne les droits des patients.

En 2023, la Commission des Usagers a continué son travail tourné à la fois vers l'amélioration de la qualité des soins mais aussi sur la défense des droits des patients de notre hôpital.

Le nombre des réclamations est resté stable (0,12% des personnes hospitalisées) mais le délai de réponse argumentée a été réduit de 10 jours (25%). Si le nombre d'évènements indésirables a continué d'augmenter en termes de déclaration, le nombre d'évènements graves s'est réduit très largement.

Enfin il reste des progrès à faire sur l'accès au dossier médical dont les demandes ne cessent d'augmenter.

En 2023, la Commission des Usagers s'est mobilisée très largement autour du futur projet des usagers en vue de l'adopter en 2024. Les grands axes seront articulés avec le projet d'établissement.



Pierre-Marie LEBRUN
Président de la CDU

Sommaire

Les Représentants des Usagers	4
La Commission des Usagers	5
L'expression des usagers	6
Les réclamations traitées par la Direction des Affaires Juridiques	7
Les demandes d'indemnisation	8
Les médiations	9
Les demandes de dossiers médicaux	10
Les évènements indésirables	11
Le recueil de la satisfaction	12
Le Comité Expérience Patient	14
Les associations partenaires	16
Les principales actions menées en 2023	18
Les recommandations 2024	20



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
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

Leurs missions

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 des demandes des usagers,
- concourir à la qualité des soins

Comment contacter les Représentants des Usagers ?

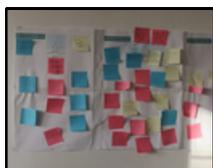
- Des représentants des usagers identifiables
- Des coordonnées visibles
- Un affichage dans les établissements
- Des support institutionnels
- Informations transmises aux équipes par l'encadrement



Perspectives 2024

Ecriture d'un **projet des usagers** porté par la Commission Des Usagers, sous l'impulsion des représentants des usagers.

Ce projet sera articulé avec le projet médico-soignant et le volet Expérience Patient du nouveau Projet d'Établissement 2024-2028.



Les représentants des usagers sollicitent les différents acteurs concernés par cette démarche : les associations partenaires, les patients partenaires et les professionnels du CHU.



La Commission des Usagers

secretariatcdu@chu-lille.fr

03.20.44.47.26

Les missions

Rattachée à la Direction Qualité, Risques, Expérience Patient, Développement Durable, la Commission des Usagers, existe depuis 2002, elle 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, ainsi que de leurs prises en charge.

Les chiffres clés 2023

5

Commissions
Plénières

4

Commissions
Restreintes Médiation

17

Comités, commissions, instances
où sont représentés les usagers

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).

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

Comités

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 Espace Ethique

Instances

Commission des Usagers et
médiations (CDU)

Conseil de Surveillance

Comité des usagers GHT

LMFI (CDU GHT LMFI)

Conseil de Vie Sociale (CVS)

Comité des Usagers - GHT

Le Comité des Usagers du GHT a vocation à formuler toute proposition visant à optimiser le parcours de soins et à améliorer la politique d'accueil et la prise en charge des patients au sein du GHT.

Il est composé des représentant des CDU des établissements du GHT.



L'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 ?

Réception d'un
courrier
ou mail

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 2023

310 demandes traitées à la Maison des Usagers

Principaux motifs d'insatisfaction :

45%

Qualité de la prise en
charge médicale

28%

Qualité
de l'accueil

5%

Qualité de la prise en
charge paramédicale

23%

L'environnement et les
conditions d'hébergement



Les réclamations traitées par la Direction des Affaires Juridiques

affaires.juridiques@chu-lille.fr

La gestion des réclamations

Les mécontentements, plaintes et réclamations sont traités par les correspondants aux affaires juridiques en lien direct avec les professionnels de santé.

Les chiffres clés 2023

282

courriers de mécontentements reçus à la Direction des Affaires Juridiques

0.12%

des personnes hospitalisées ont envoyé un mécontentement

42%

venant de proches

44%

venant de patients

14%

venant de diverses sources

Répartition par pôle

Pôle de l'Urgence	82
Pôle Neurosciences et Appareil Locomoteur	28
Pôle Femme, Mère et Nouveau-Né	22
Pôle Médico-Chirurgical	22
Pôle Cardio Vasculaire et Pulmonaire	22
Pôle Spécialités Médico-Chirurgicales	21
Pôle Enfant	14
Pôle Psychiatrie, Médecine Légale, Médecine en Milieu Pénitentiaire	14
Pôle Imagerie et Explorations Fonctionnelles	13
Pôle Gériatrie	10
Pôle Réanimation	6
Pôle Spécialités Médicales et Oncologiques	4
Pôle d'Anesthésie-Réanimation	4
Pôle Rééducation, Réadaptation, Soins de Suite	3
Pôle Biologie, Pathologie, Génétique	1

Principaux motifs

33% Qualité de la prise en charge

24% Difficulté relationnelle

15% Problème lié au diagnostic

16% Qualité des appels et de la prise en charge par la régulation médicale

12% Problème lié à l'accessibilité des services du CHU (téléphone, délais d'obtention des RDV, attente, etc)

Traitement des réclamations

Accusé de réception envoyé au demandeur dans les 8 jours



Réponse argumentée apportée au demandeur par courrier signé
Délai moyen : 31 jours



Les demandes d'indemnisations

affaires.juridiques@chu-lille.fr

Les chiffres clés 2023

95

nouveaux dossiers de demandes
indemnitaires consécutives à un
préjudice corporel

114

nouveaux dossiers de demandes
indemnitaires consécutives à un
préjudice matériel

174

dossiers ont trouvé une issue en 2023, 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 , 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 dans l'optique** de lever les malentendus et 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 2023

4

Commissions de
Médiation

5

Médiations

3

Médiateurs
Médicaux

2

Médiateurs
Non- Médicaux

Les thématiques abordées

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



Les demandes d'accès au Dossier Médical

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 d'envoyer la **copie des dossiers**.

Les chiffres clés 2023

4 020

demandes de dossiers médicaux

+ 6,5%

par rapport à 2022

Répartition par pôle

Pôle Neurosciences et Appareil Locomoteur	787
Pôle de l'Urgence	591
Pôle Imagerie et Explorations Fonctionnelles	373
Pôle Spécialités Médico-Chirurgicales	356
Pôle Cardio Vasculaire et Pulmonaire	328
Pôle Médico Chirurgical	316
Pôle Femme, Mère et Nouveau-Né	269
Pôle Enfant	265
Pôle Réanimation	147
Pôle Psychiatrie, Médecine Légale, Médecine en Milieu Pénitentiaire	91
Pôle Spécialités Médicales et Oncologiques	83
Pôle Anesthésie-Réanimation	74
Pôle Rééducation, Réadaptation, Soins de Suite	39
Pôle Biologie, Pathologie, Génétique	21
Pôle Gériatrie	12
Pôle Santé Publique, Pharmacologie, Pharmacie	2

77%

de demandes pour des dossiers de moins de 5 années

23%

de demandes pour des dossiers de plus de 5 années

Délais moyens de transmission

16 jours

pour des dossiers de moins de 5 années
(Stable comparé à 2022)

24 jours

pour des dossiers de plus de 5 années
(-1 jour par rapport à 2022) 10

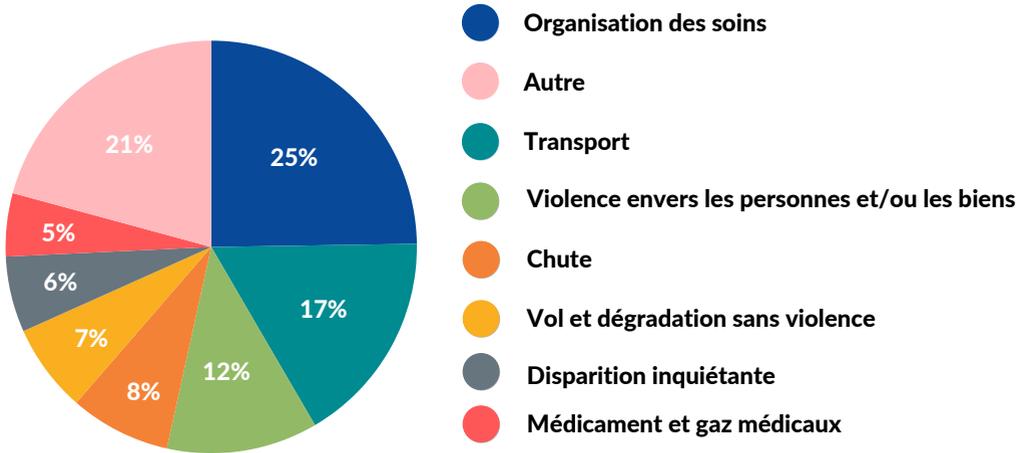


Les événements indésirables "Déclarer c'est s'améliorer"

Les chiffres clés 2023

6 608 événements indésirables déclarés dont 3 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.

Concours "Votre Action pour la Sécurité des patients"

Lors du concours "Votre Action pour la Sécurité des patients", le prix des usagers a été remporté par le pôle d'Imagerie, pour le projet "IRM en Jeu".

Ce projet permet aux enfants de se familiariser avec l'environnement de l'IRM, réduire l'anxiété et ainsi favoriser le bon déroulement de l'examen.

A cette occasion, un représentant des usagers, a remis le prix des Usagers à l'équipe du Pôle d'Imagerie.





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 2023

18 928

avis recueillis
(16 016 en 2022)

32

enquêtes réalisées
(20 en 2022)

- 8 595 Usagers se sont exprimés via le questionnaire de satisfaction du CHU de Lille
- 96% des usagers interrogés recommandent le CHU de Lille

Enquêtes ponctuelles réalisées en 2023

- Signalétique ICP
- Projet Anesthésie Tabac
- Rénovation chambres en pédiatrie
- Salle accueil bloc pédiatrique
- Repas
- Hygiènes des mains
- HDJ Cardiologie
- UHSI
- Caisson Hyperbare
- Enquête famille en Réanimation
- HDJ Centre de la Mémoire
- CMP adultes
- Pédopsychiatrie
- UNAD
- SSPI



Exemples d'actions réalisées en 2023



Un patient partenaire vient témoigner de son expérience au caisson hyper barre

Aménagement de quelques espaces d'attente : des fauteuils colorés pour améliorer l'attente à hôpital sur les sites Huriez et Salengro.



Enquête Nationale E-satis : Hospitalisation Conventionnelle

Taux de participation : 34,90 % (2022 : 40,60%)



Enquête Nationale E-satis : Chirurgie Ambulatoire

Taux de participation : 23,37% (2022 : 26,58%)



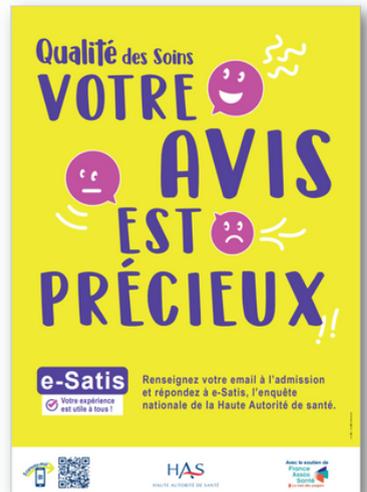
Au dessus de la moyenne nationale	En dessous de la moyenne nationale
Evolution depuis 2022	Moyenne nationale

Perspectives 2024

Favoriser le recueil de l'enquête Nationale E-satis

Comment augmenter le recueil E-satis ?

- Des affiches et des flyers informatifs mis à disposition par l'HAS
- Information des patients par les professionnels sensibilisés.





Le Comité Expérience Patient

L'Expérience Patient : c'est la prise en compte de l'ensemble des vécus et attentes exprimés par les patients, recueillis tout au long de leur parcours de santé.

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

Ses missions :

- > Mettre en avant les initiatives relatives à l'Expérience Patient via :
 - Les lettres Expérience Patient
 - L'organisation d'évènements : 2 séminaires organisés (2022 et 2023)
- > **Accompagner** les équipes dans la mise en place de projets relatifs à l'Expérience Patient.
- > Participer au volet Expérience Patient du prochain **projet d'établissement** en lien avec le projet des usagers
- > Emettre des **recommandations d'amélioration** consécutives au recueil de l'Expérience Patient



Retour sur le séminaire Engagement Patient GHT-LMFI

Dans le cadre du projet démocratie sanitaire 2022, le CHU a obtenu un soutien financier de l'ARS pour réaliser ce nouvel événement à l'échelle du GHT-LMFI. Ce séminaire s'est déroulé le 13 décembre 2023. Il a été co-construit par et pour les usagers du GHT.



Objectifs : poursuivre le partage de bonnes idées et d'actions concrètes associant pleinement les usagers et mettre en avant des initiatives et des témoignages.

Ont ainsi été présentées, au public de 120 personnes, des témoignages illustrant les **différentes formes que peut prendre le partenariat avec les usagers** : association partenaires/service de soins, collaboration patient/professionnel en éducation thérapeutique du patient ou en innovation en santé !

Le partenariat patient / aidant

Le **partenariat patient** permet de développer des initiatives avec des patients qui mettent leur expérience de vie avec la maladie et les enseignements tirés au service des projets d'amélioration des parcours de santé.

Le **partenariat aidant** permet de témoigner de son expérience dans l'accompagnement d'un proche.

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

En 2023, on compte **7 patients partenaires** et **9 aidants partenaires** au CHU de Lille.

Les Patients Partenaires interviennent dans différents domaines :

- Co-animation et co-construction d'ateliers à destination de patients dans le cadre de programme d'Education Thérapeutique
- 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

Premier Webinaire accompagnement des aidants

Le premier webinaire sur l'accompagnement des aidants a été organisé le 29 juin 2023 par la Direction Qualité Risques Expérience Patient et le Service Social en partenariat avec la Maison des Aidants de Lille. Il a réuni plus de 80 participants du CHU de Lille et du CH d'Armentières !

Ce séminaire a permis de promouvoir la santé des aidants, de sensibiliser les professionnels de santé, d'identifier l'aidant comme partenaire de soins et d'informer sur les structures relais.

Perspectives 2024

Proposer de nouveaux événements relatifs à l'expérience patient à destination des usagers et professionnels du GHT.



Les associations partenaires

Le réseau associatif au CHU de Lille

70 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** 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, groupes de parole, ateliers et actions spécifiques
- Coopération avec les professionnels pour éduquer, informer, échanger les expériences
- Financements de projets

Projets phares de 2023



Nombreuses animations à Jeanne de Flandre pour les enfants (ex : animation lego, animations sportives, etc..)

Installation du parcours santé "Hop 'Lanta" en hématologie pédiatrique (financé par l'association *La Mi-Temps des Parents*).



Création de fresques murales dans les services de consultations pédiatriques, neurochirurgie pédiatrique, urgences pédiatriques. Merci à *la Grande Echelle*, *les Bricos du coeur*, *les Maux-Les Mots Pour Le Dire* et *Ludopital!*



Rénovation et aménagement de l'espace d'accueil des adolescents au CMP de Montebello et mise à disposition de matériel sportif (projets financés par l'association *Des étoiles dans les yeux*)



Moments de partage, de visites, d'animations proposés aux personnes âgées, aux enfants et adultes avec le soutien de l'association *les Blouses Roses*

Divers spectacles à destination des personnes âgées sont proposés et financés par l'association *TA1AMI*



L'association *Transhepate Hauts de France* a conçu une Hépat Box. Cette boîte est remise à tout nouveau transplanté. Elle contient des objets indispensables tels que : pilulier, protection solaire, thermomètre, masque de protection ...

Actions 2023

- Mise à disposition d'un **répertoire actualisé des associations** partenaires sur le nouveau site internet de la Maison des Usagers
- Mise à jour des **conventions de partenariat**
- Création d'une **affiche Maison des Usagers**, mise à disposition des services



Perspectives 2024

- Rechercher de **nouveaux partenariats** pour répondre aux besoins et attentes des patients et de leurs aidants
- Donner davantage de **visibilité** à la Maison des Usagers et aux associations partenaires pour optimiser les partenariats et améliorer le parcours patient
- Favoriser la collaboration entre les associations



Les principales actions menées en 2023

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 :

- > Diminution des tarifs
- > Ajustement de la communication (étude d'ergonomie)
- > 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



Faciliter l'accès aux services de soins ✓

Nouvelle signalétique pensée pour les patients : une typographie, des couleurs, des pictogrammes adaptés et des termes simplifiés.

Après l'**amélioration de la signalétique** sur les sites Salengro et Institut Cœur Poumon en 2022, la démarche s'est poursuivie à **Calmette** en 2023.

Poursuite du déploiement de la signalétique en 2024



Faciliter la prise de rendez-vous ✓

Pérenniser la 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 **4 500 appels** par mois en **2023**, 4 000 en 2022

Améliorer l'accueil en chirurgie pédiatrique ✓

- Les étapes de la prise en charge de l'enfant au bloc opératoire pédiatrique mis en image : une **frise explicative** reprenant toutes les étapes du bloc opératoire a été créée afin d'**informer les parents et l'enfant** sur les différentes étapes de prise en charge avant et après la chirurgie.
- **10 chambres rénovées**
- Une nouvelle **salle d'accueil** à l'entrée du bloc opératoire pour sécuriser et d'améliorer l'attente des enfants et des parents



Evaluation externe de l'EHPAD les BATELIERS ✓

L'évaluation externe de l'EHPAD des Bateliers s'est déroulée du 26 au 28 septembre 2023 à partir du référentiel de la HAS, selon les méthodes suivantes:

- **Rencontres avec :**
 - les équipes
 - les résidents
 - les membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS)
 - la gouvernance
- **Visite des locaux avec vérification de l'affichage**
- **Observations de la préparation et de l'administration des médicaments**



Les entretiens avec les résidents et le Conseil de la Vie Sociale ont permis d'apprécier la qualité des accompagnements réalisés et le professionnalisme porté par l'ensemble du personnel.



Score de **3,99/4** pour les items concernant la **prise en charge du résident**.

Actions d'amélioration :

- Renforcer l'implication du résident à l'élaboration de son projet d'accompagnement
- Formaliser des fiches réflexes sur les principaux risques identifiés dans le plan bleu en impliquant les professionnels





Les recommandations pour 2024

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 et affaires à amener, adapter l'horaire de convocation, remise du livret d'accueil ou passeport ambulatoire)
- **Fluidifier** le parcours patient (transport, parking, signalétique)

Séjour

- Donner davantage d'**informations spontanément** au patient
- Réduire les **nuisances sonores**
- **Augmenter le taux de participation** au questionnaire de satisfaction
- Amélioration de la **qualité des repas** et du confort des **chambres**

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...)
- Réaliser l'**appel post-opératoire** (Chirurgie ambulatoire)

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

Maison des Usagers

03 20 44 40 21 - 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



CHU
LILLE



chulille



CHU Lille



@CHU_Lille



CHU de Lille