

Commission des **Usagers**

Rapport
annuel
2025



Le mot de la Présidente de la Commission des Usagers (CDU)



L'année 2025 a constitué la première année de mise en œuvre du Projet des Usagers, finalisé fin 2024, avec notamment le lancement de travaux autour des directives anticipées, auxquels nous avons pu activement contribuer.

Nous avons également participé à la préparation de la visite de certification de la Haute Autorité de Santé, annoncée fin septembre 2026, et durant laquelle les représentants des usagers seront mobilisés.

Concernant les courriers adressés en 2025 à la Commission des Usagers, on peut noter une hausse significative par rapport à 2024, témoignant du besoin renouvelé des usagers d'être écoutés et accompagnés. Notre présence au cœur de l'établissement traduit une volonté partagée de faire de l'expérience patient une priorité, en réponse à leurs sollicitations.

La fin d'année 2025 a ouvert une nouvelle étape pour la Commission des Usagers, avec la nomination de nouveaux représentants, puis l'élection début 2026 d'une nouvelle présidence. La Commission tient à remercier chaleureusement Monsieur Pierre-Marie Lebrun, pour son engagement constant durant sa présidence, la qualité du travail accompli et les bases solides transmises. Nos actions à venir s'inscrivent dans la continuité de cette dynamique, dans un esprit de dialogue, de respect et de co-construction.

Françoise VAN RECHEM



Sommaire

Les Représentants des Usagers	4
La Commission des Usagers	6
Le recueil de la satisfaction	7
L'expression des usagers	9
Les réclamations	10
Les demandes d'accès au dossier médical	11
Les demandes d'indemnisation	12
Les médiations	13
Les évènements indésirables	14
Les associations partenaires	15
Les principales actions menées en 2025	17
Le Comité Expérience Patient	19
Le Projet des Usagers 2025-2029	20
Les recommandations pour 2026	21
La Maison des Usagers	23

Les Représentants des Usagers



Les Représentants des Usagers sont élus pour un mandat de 3 ans. Le renouvellement des mandats a eu lieu en fin d'année 2025. L'ARS Hauts-de-France a désigné les nouveaux Représentants des Usagers du CHU de Lille pour le mandat 2025-2028 :



Françoise VAN RECHEM

Que Choisir Ensemble Lille

06 75 17 74 51

vanrechemfrancoise31@gmail.com

Marie-Suzanne PERROT

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

06 12 34 40 75

mariesperrot@gmail.com



Morgane RIVERA-VARGAS

Association La Voix des Migraîneux - Survivre pour vivre

06 30 37 10 17

morgane.rivera-vargas@lavoixdesmigraigneux.fr

Secrétariat de la Commission des Usagers :



• Adresse mail : secretariatcdu@chu-lille.fr

• Téléphone : 03.20.44.47.26



Leurs missions

Les représentants des usagers, qui siègent au sein de la Commission des Usagers (CDU), sont désignés par l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France parmi les personnes proposées par les associations d'usagers du système de santé agréées; puis mandatés par le Directeur Général du CHU de Lille pour les missions suivantes :

- 1 Ils **garantissent le respect des droits** des malades et des usagers
- 2 Ils **représentent les usagers** dans les différentes instances, comités et commissions
- 3 Ils contribuent à l'**amélioration de la vie quotidienne** des patients et de leurs proches et, plus généralement, à l'amélioration de la qualité des prises en charge
- 4 Ils **recueillent les besoins** et les demandes des usagers
- 5 Ils **facilitent les démarches** des usagers



Comment sont-ils identifiés au CHU de Lille ?

- Présence d'affiches dans les établissements (coordonnées visibles)
- Supports institutionnels à disposition
- Informations transmises aux équipes par l'encadrement
- Participation aux instances du CHU



La Commission des Usagers



secretariatcdu@chu-lille.fr - 03.20.44.47.26



Ses missions

Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

En 2025, la commission plénière s'est réunie 5 fois.



Les représentants des usagers s'impliquent

Les représentants des usagers sont sollicités dans les instances règlementaires sur les projets institutionnels. Ils y participent, ainsi qu'aux réunions de groupes experts :

Commission des Usagers (CDU)	Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)	Comité Expérience Patient
Comité d'Amélioration Continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins (CACQSS)	Comité Analyse des Risques (CAR)	Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
Conseil de Vie Social (CVS)	Espace Ethique Hospitalier et Universitaire	Commission d'attribution des subventions aux associations
Comité de Pilotage Accueil Accessibilité	Comité Stratégique de Développement Durable	Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)
Commission activité libérale	Conseil de surveillance	Comité des Usagers du GHT HPGL*



Le Comité des Usagers - GHT HPGL



Le Comité des Usagers du GHT HPGL* 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 représentants des CDU des établissements du GHT.

Perspectives 2026 :

- Partage d'expériences entre représentants des usagers autour de la participation aux visites de Certification HAS
- Participation des membres aux travaux sur les parcours en lien avec les COTEMS** du GHT HPGL

* GHT HPGL : Groupement Hospitalier de Territoire Hôpitaux Publics Grand Lille

**COTEMS : Comités Techniques Médico-Soignants

Le recueil de la satisfaction



Résultats 2025

14 935

avis recueillis
(15 444 en 2024)



Avec une hausse
significative du nombre
d'enquêtes proposées
aux usagers

- 95% des usagers interrogés recommandent le CHU de Lille



Focus sur les enquêtes ponctuelles déployées en 2025

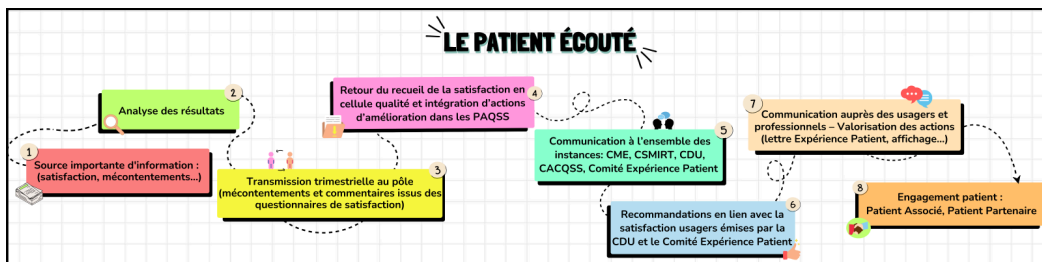
- Centre de prélèvement
- Centre d'investigation clinique
- Consultation de médecine nucléaire
- Consultation de pédopsychiatrie
- Centres de Soin, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) d'Annœullin
- CSAPA de Sequedin
- Hôpital de Jour (HJ) Mosaïque
- HJ chute et mémoire
- HJ Soins Médicaux et de Réadaptation - Gériatrie
- Projet salle de réveil déchochage
- Projet transport patient
- Unité de Nutrition Artificielle à Domicile (UNAD)
- Unité ambulatoire Leloir



Grâce à vos avis, des actions menées



Un immense merci aux 60 bénévoles des **Bricos du coeur** qui se sont mobilisés pour repeindre le long couloir et les 17 chambres du service d'oncologie générale. Une action concrète pour améliorer le cadre de vie des patients et les conditions de travail des équipes.



Le recueil de la satisfaction



Focus sur e-Satis

Depuis avril 2016, le dispositif national e-Satis mesure en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés. Grâce à des questionnaires validés par la Haute Autorité de Santé, le point de vue des patients est intégré dans l'amélioration des soins.

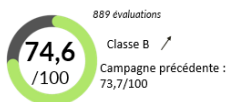


Résultats e-Satis 2025

Enquête Nationale e-Satis : Hospitalisation Conventionnelle (MCO +48h)

Taux de participation : 30% (2024 : 32%)

Jeanne de Flandre



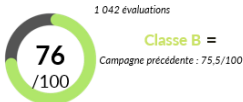
ICP



Salengro



Huriez



Enquête Nationale e-Satis : Chirurgie Ambulatoire

Taux de participation : 20% (2024 : 20.6%)

Jeanne de Flandre



Salengro



Huriez



Perspectives 2026

- Intensifier le recueil des enquêtes nationales e-Satis
- Développer de nouvelles enquêtes pour recueillir la satisfaction des patients dans l'ensemble des services de consultations et hôpitaux de jour médicaux
- Mettre à disposition des tableaux de bord de résultat de la satisfaction aux pôles

Comment augmenter le recueil ?

- Des affiches et des flyers informatifs mis à disposition
- Information des patients par les professionnels sensibilisés
- Recueil systématique des adresses mails des patients
- Vous pouvez répondre à l'enquête de satisfaction qui vous a été transmise à l'issue de votre venue au CHU de Lille



Vous pouvez également nous laisser votre avis par mail : votreavis@chu-lille.fr

L'expression des usagers



Vous souhaitez exprimer :

- un remerciement ?
- un éloge ?
- une plainte ?
- une réclamation ? ...

Qualité de prise
en charge

Relationnel



Accueil

Conditions
d'hébergement



Envoyer un mail à

affaires.juridiques@chu-lille.fr

ou par voie postale à :

**Direction des affaires juridiques
2 avenue Oscar Lambret
59037 Lille Cedex**



Envoyer un mail à

secretariatcdu@chu-lille.fr

ou par voie postale à :

**Maison des usagers
5 bd du Pr Jules Leclerc
59037 Lille Cedex**



Chiffres clés 2025

304 courriers reçus à la Maison des Usagers



Augmentation de 46% par rapport à 2024

Principaux motifs d'insatisfaction

48%

Qualité de la prise
en charge
médicale

22%

Qualité
de l'accueil

22%

Qualité de la prise en
charge paramédicale

8%

Environnement et
conditions
d'hébergement

Les réclamations



Gestion des réclamations

Les mécontentements, plaintes et réclamations sont traités par les correspondants aux affaires juridiques, positionnés auprès des pôles médicaux comme interlocuteurs privilégiés des usagers du CHU de Lille.



Chiffres clés 2025

418 mécontentements traités à la Direction des Affaires Juridiques

➤ Augmentation de 33% par rapport à 2024

→ Représente 0.16% des hospitalisations

Répartition par pôle

Pôle Urgence	121
Pôle Neurosciences et Appareil Locomoteur	47
Pôle Femme - Mère - Nouveau-né	45
Pôle Médico-Chirurgical	32
Pôle Cardio Vasculaire et Pulmonaire	31
Pôle Spécialités Médico-Chirurgicales	29
Pôle Imagerie et Explorations Fonctionnelles	22
Pôle Enfant	21
Pôle Psychiatrie, Médecine Légale, Médecine en Milieu Pénitentiaire	19
Pôle Anesthésie Réanimation Médecine Péri-Opératoire et Douleur	11
Pôle Spécialités Médicales et Oncologiques	11
Pôle Médecine Intensive et Réanimation	9
Pôle Gériatrie	6
Autre (Hôtellerie, Parking, Facturation, etc)	5
Pôle Biologie, Pathologie, Génétique	4
Pôle Rééducation, Réadaptation, Soins de Suite	4
Pôle Santé Publique, Pharmacologie, Pharmacie	1

Principaux motifs d'insatisfaction

- Qualité de la prise en charge (retard, qualité des soins...)
- Difficultés relationnelles
- Régulation SAMU
- Problème lié au diagnostic (retard, erreur, contestation, etc)
- Accessibilité aux services du CHU (téléphone, délais d'obtention des rendez-vous, attente, etc.)



Traitement des réclamations

Accusé de réception envoyé
au demandeur
dans les 8 jours



Réponse argumentée systématiquement
apportée au demandeur
Délai moyen : 31 jours

Les demandes d'accès au dossier médical

 accesdossiermedical@chu-lille.fr



Gestion des demandes d'accès

La cellule DAJ-ADM réceptionne ces demandes et les traite, en sollicitant, le cas échéant, 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 correspondants aux affaires juridiques sont amenés, en outre, à permettre le traitement prioritaire des demandes urgentes, et à prendre en compte les impératifs des usagers notamment s'agissant des délais ou des modalités de transmission des copies.



Chiffres clés 2025

5 353 demandes d'accès aux dossiers médicaux

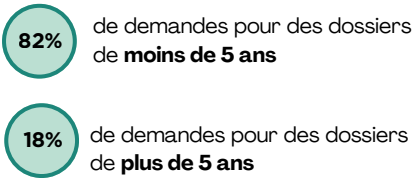
 Augmentation de 22% par rapport à 2024

Répartition par pôle

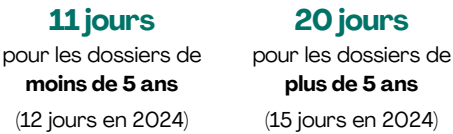
Pôle Neurosciences et Appareil Locomoteur	964
Pôle Médico-Chirurgical	778
Pôle Imagerie et Explorations Fonctionnelles	728
Pôle Urgence	673
Pôle Cardio Vasculaire et Pulmonaire	429
Pôle Enfant	362
Pôle Femme - Mère - Nouveau-né	305
Pôle Spécialités Médico-Chirurgicales	166
Pôle Anesthésie Réanimation Médecine Péri-Opératoire et Douleur	164
Pôle Médecine Intensive et Réanimation	156
Pôle Psychiatrie, Médecine Légale, Médecine en Milieu Pénitentiaire	142
Pôle Spécialités Médicales et Oncologiques	120
Pôle Rééducation, Réadaptation, Soins de Suite	54
Pôle Biologie, Pathologie, Génétique	44
Pôle Gériatrie	16
Pôle Santé Publique, Pharmacologie, Pharmacie	7



Ancienneté des dossiers



Délais moyens de transmission



Les demandes d'indemnisations



Chiffres clés 2025

189 dossiers ont trouvé une issue en 2025, toutes années d'ouverture confondues

↗ Augmentation de 18% par rapport à 2024

104

nouveaux dossiers de
demandes indemnitaires
consécutives à un **préjudice
corporel** ouverts

↘ Diminution de 13% par
rapport à 2024

111

nouveaux dossiers de
demandes indemnitaires
consécutives à un **préjudice
matériel** ouverts

↗ Augmentation de 52% par
rapport à 2024



Les médiations

Le médiateur médical ou non médical peut être saisi par :

- le patient, son responsable légal (patient mineur) ou, en cas de décès, un de ses ayant droits ;
- la direction de l'établissement ;
- la direction des affaires juridiques ou un membre de l'équipe soignante ;

Le médiateur médical ou non médical est bénévole, impartial, neutre, et agit en toute indépendance. Il prend connaissance du dossier du patient après avoir obtenu son autorisation écrite et contacte ou rencontre les personnels impliqués dans la prise en charge, afin de comprendre la situation.

Une rencontre, entre le patient et les personnels impliqués en présence ou non du médiateur, ou entre le plaignant et le médiateur, est ensuite éventuellement organisée.

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 : il s'agit de lever les malentendus et d'apaiser les conflits. Ce dialogue doit permettre d'identifier d'éventuels dysfonctionnements et de formuler des recommandations visant à améliorer la qualité de la prise en charge des patients.



Chiffres clés 2025

4

Commissions
de médiation

25

Interventions
des médiateurs
auprès des usagers
et/ou équipes

8

Entretiens
formels de
médiation

4

Médiateurs
médicaux

2

Médiateurs
non médicaux

Thématiques abordées :

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

Secrétariat de la Commission des Usagers :



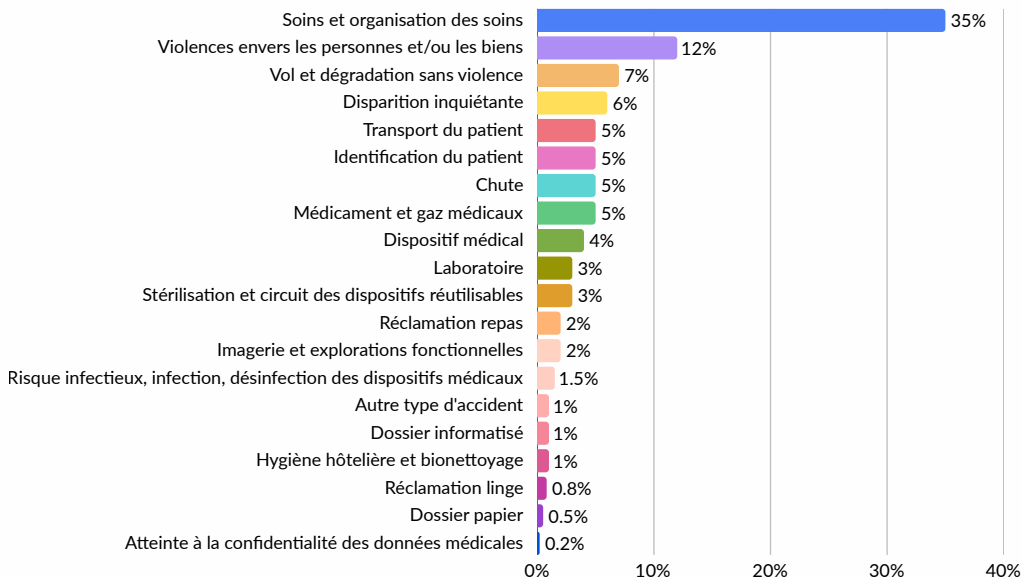
- Adresse mail : secretariatcdu@chu-lille.fr
- Téléphone : 03.20.44.47.26

Les événements indésirables



Chiffres clés 2025

5 200 événements indésirables associés aux soins déclarés
→ dont 16 événements indésirables graves (EIG), signalés à l'ARS



Les professionnels déclarent les événements indésirables sur le portail RisQuaDoc.

Ils peuvent également déclarer au nom du patient.

L'ensemble des déclarations des EIG sont mis à la disposition des représentants des usagers pour information et analyse avec les équipes pluriprofessionnelles.



Bilan 2025

205 propositions d'actions ont été enregistrées suite à une déclaration d'EIAS ou un retour d'expérience. Tous les pôles ont enregistré au moins une action. Il s'agissait majoritairement d'actions de communication/sensibilisation, d'organisation/management et de gestion documentaire.



À noter :

- 89% des patients concernés par la survenue d'un événement indésirable sont informés de sa déclaration.
- Un patient partenaire a participé en 2025 à une RMM avec les professionnels de santé.
- 57 RMM ont été enregistrées, dont 1/3 ont été collaboratives entre plusieurs secteurs en fonction du parcours du patient.

Les associations partenaires



Réseau associatif du CHU de Lille

60 associations, 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** par différentes actions :

- Animations dans les services de soins, accompagnement ou visites des patients et résidents
- Permanences, groupes de parole, ateliers et actions spécifiques
- Coopérations avec les professionnels pour éduquer, informer, échanger, partager les expériences
- Financements de projets



Projets phares 2025

La rencontre Associ-Acteurs

Fin mai, au sein de la Maison des Usagers, les présidents des associations partenaires du CHU de Lille se sont réunis à l'occasion de la rencontre AssociActeurs. Cette rencontre a renforcé la dynamique collective et permis de faire émerger de nouvelles idées pour enrichir la collaboration entre les associations et le CHU de Lille. Plus d'une quinzaine d'associations étaient présentes.



Au rez-de-chaussée d'Huriez, des vitrophanies et un dispositif sonore viennent transformer l'espace d'attente des ambulances. L'objectif est d'apporter réconfort et bien-être et d'améliorer l'accueil des patients dans ces moments d'attente.

À l'EHPAD des Bateliers, une kermesse intergénérationnelle a réuni résidents, enfants et équipes autour de jeux, de gourmandises et de moments conviviaux pour clôturer la **Semaine Bleue** placée sous le signe du lien et du partage.



Merci aux **Blouses Roses** pour ces initiatives !

En cardiologie pédiatrique, les “**Marchands de sable**” interviennent chaque jeudi soir pour raconter histoires et contes aux enfants. Ces visites apaisent à l’heure du coucher et font entrer un peu de magie dans la nuit. Projet porté par l’association **Petit cœur de beurre**.



L’association **A Bras Cadabra** s’est rendue à l’Hôpital Jeanne de Flandre pour remettre des trousseaux de première nécessité, spécialement adaptés aux bébés prématurés et hospitalisés, pour apporter douceur et réconfort aux familles.

À Jeanne de Flandre, les enfants hospitalisés ont reçu la visite d’Ethan Mbappé, joueur du LOSC. Jeux, échanges et surprises ont permis d’offrir un moment fort aux enfants et à leurs familles.

Merci à l’association **Premiers de cordée**.



Les enfants accompagnés dans le cadre du programme de chirurgie cardiaque infantile **KidsHearts** ont partagé un après-midi festif à l’Institut Cœur Poumon : spectacle, chants, goûter et rencontre avec le Père Noël.

Un après-midi rempli de sourires, de rires et d’émotions grâce aux associations les **Blouses roses**, les **Clowns de l’espoir**, **Petit cœur de beurre** et **Ludopital**.

Huit résidents de l’USLD des Bateliers ont profité d’un séjour à Wissant, entre balades en bord de mer, visite de Nausicaä, marché et temps de partage avec les familles. Une parenthèse iodée rendue possible par l’engagement des équipes et de l’association les **Petits Frères des Pauvres**.



Vous êtes une association et vous souhaitez mettre en place un partenariat avec le CHU ?

Contactez-nous : maison.usagers@chu-lille.fr ou 03 20 44 40 21

Les principales actions menées en 2025 en faveur des usagers



La médiation animale s'installe en médecine intensive et réanimation !

Afin d'aider les patients à mieux vivre les angoisses et les douleurs liées à leurs prises en charge, le CHU de Lille a lancé un programme de médiation animale. Une méthode d'intervention aidant à calmer, rassurer et stimuler les facultés cognitives des patients.

Le Centre Hyperbare accueille un nouveau compagnon à poils longs, un berger australien nommé Teamir !

Mai à vélo

En 2025, les membres du groupe « Au CHU de Lille à vélo » ont parcouru 46 653 km, soit 10 000 km de plus que l'année dernière !

Une performance qui place le CHU 1er de la région et 16ème du classement national !

Félicitations à tous les participants pour cette performance.



La Maison d'Accueil des Victimes de Violences (MAVie)



Le CHU de Lille a inauguré, en compagnie des partenaires, la MAVie, un espace unique en France, entièrement dédié à la prise en charge des personnes victimes de violences.

Sur 1 300 m², elle réunit à l'hôpital Calmette l'Unité médico-judiciaire (UMJ), le Centre régional du psychotraumatisme (CRP) et l'Unité d'accueil pédiatrique Enfance en danger (UAPED). Ce sont donc plus de 60 professionnels, médecins spécialisés, pédiatres, psychiatres, médecins légistes, juristes, policiers et associations, qui assurent un accompagnement global et centré sur la personne victime de violence. Plusieurs services d'urgences sont étroitement associés au dispositif pour orienter les victimes : urgences gynéco-obstétricales, pédiatriques ou encore adultes. Ce projet s'inscrit dans un esprit de coopération étroite entre les services du CHU, les associations et les institutions publiques.





Concours “Votre action pour la sécurité des patients” 2025

Le **prix des usagers** a été remis au Centre d'Accueil et de Crise pour les actions en faveur de la “**Sécurisation des chambres pour réduire le risque suicidaire**”. Les équipes du service ont recherché des aménagements et équipements permettant d'allier sécurité et confort pour les patients : aménagement des armoires, changement des serrures de salle de bain, miroirs incassables, patères adaptées, en lien avec les services techniques.

Elaboration d'une Charte de l'Accompagnants aux urgences adultes

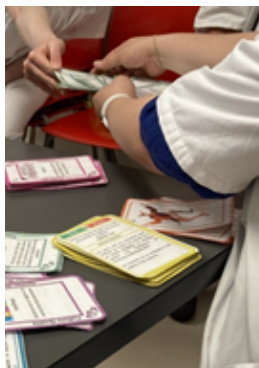
Un groupe de travail, impliquant des soignants, des médecins, un juriste et des représentants des usagers, a travaillé pendant plusieurs mois à l'élaboration d'une “charte de l'accompagnant”. L'enjeu était de trouver les meilleures manières d'intégrer les accompagnants au parcours des patients tout en s'assurant que ceux-ci ne perturbent pas le fonctionnement du service et la tranquillité des autres patients.



Printemps de la qualité 2025

La 3ème édition du Printemps de la Qualité a rassemblé les professionnels du CHU de Lille autour d'une thématique sensible : **la bientraitance**.

L'événement de lancement a réuni 145 participants, qui ont pu interroger leurs pratiques, partager leur expérience et bénéficier d'**éclairages éthiques** sur la notion de bientraitance à l'hôpital. Saynètes, film, les professionnels ont redoublé de créativité ! Bravo et merci aux différents intervenants pour leur contribution à ces **riches échanges**.



- Les traditionnelles **visites qualité** ont quant à elle permis d'aller à la rencontre de 382 professionnels, grâce à la mobilisation de 85 volontaires, qui ont réalisé plus de 115 visites dont 25 de nuit.
- Des **stands** dans les halls d'Huriez, de l'ICP et de Salengro ont également été tenus par des professionnels et une représentante des usagers, afin de sensibiliser largement les usagers autour de la bientraitance. Certains ont même pu tester les effets du vieillissement.
- Enfin, des **webinaires** sur la gestion documentaire et l'utilisation de RisQuaDoc ont été organisés.

Le Comité Expérience Patient

CHU de Lille – CH d'Armentières

Une démarche collective pérenne qui réunit des acteurs engagés : professionnels, patients partenaires, représentants des usagers et associations.



Les objectifs

- Poursuivre la dynamique d'**acculturation des professionnels et des usagers à l'expérience patient** en proposant une démarche de labélisation : impliquer, fédérer, valoriser les initiatives et encourager l'implication des usagers (démarche en cours de construction).
- Accompagner **l'axe 4 du Projet des usagers** : conforter l'expérience patient, faciliter le recueil et la promotion de l'expérience patient



Le club Expérience Patient GHT HPGL*



En 2025, deux événements ont été proposés aux professionnels et usagers du GHT HPGL :

- Webinaire du 24 avril : “Comment recueillir l'expérience patient ?”
- Séminaire du 4 novembre : “Mieux comprendre et mieux connaître les PROMs !”

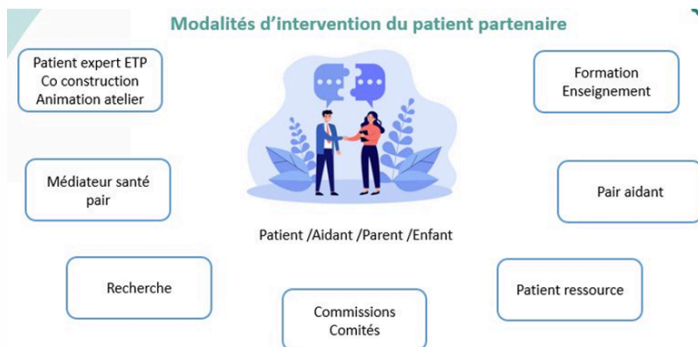
Des événements disponibles en replay et des fiches réflexes diffusées dans les établissements.



Engagement des usagers

Le déploiement des partenariats usagers se poursuit.

Des patients ou aidants partenaires interviennent dans des domaines diversifiés.



* HPGL : Hôpitaux Publics Grand Lille

Le Projet des Usagers 2025-2029



Le Projet des Usagers en 4 axes



1 Valoriser la place des représentants des usagers et des associations

2 Promouvoir le respect des droits des patients

3 Accompagner les parcours de soins

4 Conforter l'Expérience patient



Un projet commun CHU de Lille / CH d'Armentières pour aborder simplement les directives anticipées

Ce projet s'inscrit dans **l'axe 2 du Projet des Usagers** : Promouvoir le respect des droits des patients – **Participer au projet sur les directives anticipées.**

Financé par le Fond National Démocratie en Santé, ce projet s'étend de septembre 2025 à mai 2026.

Destiné aux professionnels et aux usagers, il est rythmé par **3 temps forts** :

- 2 spectacles débat réunissant plus de 200 participants
- 5 ateliers de sensibilisation interactifs : environ 200 participants
- 1 ciné débat sur la thématique dans le cadre des scènes éthiques

Des outils et des supports en FALC (facile à lire et à comprendre) accessibles pour tous dans les services et téléchargeables sur le site internet du CHU de Lille :

- Des affiches et flyers
- Un livret en facile à lire et à comprendre
- Un formulaire en FALC pour rédiger les directives anticipées
- Une vidéo grand public



Les recommandations pour 2026

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



Entrée

- Poursuivre les travaux d'amélioration de **l'accueil et de l'accessibilité** : remise du livret d'accueil ou du passeport ambulatoire, avec explications fournies au patient par les équipes ; information sur le rôle des représentants des usagers ; informations et consignes avant hospitalisation.
- Faciliter l'accès à un **premier rendez-vous** en consultation au CHU.

Séjour

- Donner davantage d'**informations spontanément** au patient sur sa prise en charge.
- Veiller à fournir davantage d'**explications claires et adaptées** au patient : fournir une information compréhensible concernant sa prise en charge et son **projet de soins**, auquel il doit adhérer.
- Améliorer la qualité et la variété des **repas** ainsi que le **confort** des chambres : mobilier, nuisances sonores, température, accès wifi, accès télévision, etc.
- S'assurer du respect de **l'intimité** et de la **dignité** du patient à toutes les étapes de sa prise en charge : ton et propos adaptés, frapper avant d'entrer dans les chambres, etc.

Sortie

- Anticiper **la sortie du patient** et mieux **l'informer** : horaires de sortie, consignes de sortie, reprise des activités, contacts, explications sur le traitement de sortie, etc.
- Réduire **le temps et les conditions d'attente** avant la sortie et donner des explications au patient sur le temps d'attente.

Notes

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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 18h00, 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



5 boulevard du Pr JULES LECLERC

03 20 44 40 21

maison.usagers@chu-lille.fr

<https://www.maisondesusagers.chu-lille.fr/>