

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022

**Cadre légal du questionnaire relatif au rapport d'activité des CDU pour l'année 2022**

En application des articles L. 1112-3 et R. 1112-80 du Code la santé publique, les Commissions des Usagers (CDU) de chaque établissement de santé sont tenues, chaque année, d'élaborer et de **transmettre à l'Agence Régionale de Santé et à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie un rapport d'activité annuel.**

En Ile-de-France, la transmission des rapports d'activité des CDU s'effectue de manière dématérialisée, par le biais d'un **questionnaire en ligne, homogène et obligatoire**, accessible sur le site Internet de l'ARS.

Les données recueillies permettront **l'élaboration, par l'ARS Ile-de-France, d'une synthèse régionale** anonymisée des rapports d'activité des CDU dont les résultats seront largement **diffusés, présentés et discutés avec tous les acteurs concernés par ces questions** et constitueront un matériau pour **l'identification des pistes d'amélioration** en matière de droits des usagers, de qualité d'accueil et de représentation des usagers dans les établissements de santé en Ile-de-France.

Information relative au traitement de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du questionnaire relatif au rapport d'activité des CDU pour l'année 2022

L'ARS Ile-de-France procède à un traitement de données personnelles sur le fondement de l'article 6 1.e) du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) pour lui permettre d'élaborer la synthèse prévue à l'article L1112-3 du CSP sur la base des rapports présentés par les Commissions des usagers (CDU).

Les données à caractère personnel (données d'identification, coordonnées professionnelles et données relatives aux fonctions/activités professionnelles exercées, association d'appartenance) ont été collectées auprès des établissements de santé.

Les données enregistrées sont conservées tant que les personnes concernées sont en exercice puis cinq années à compter de la cessation des activités. Elles ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : France Assos Santé dans le cadre de ses missions d'animation de réseau (informations nominatives et associations d'appartenances des RU), Conseil Territoriale de Santé 91 dans le cadre du projet expérimental du guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé, Commission spécialisée Droits des Usagers de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie d'Ile-de-France

Conformément au RGPD et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant.

Vous pouvez également demander la limitation du traitement de vos données et vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez exercer ces droits, en vous adressant au délégué à la protection des données de l'ARS par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données de l'ARS - 13 rue du Landy

93200 Saint-Denis ou par courriel à l'adresse : ars-idf-dpd@ars.sante.fr

Vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation du règlement général sur la protection des données et de la loi informatique et libertés. »

Commencer

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022



Rapport d'activité annuel de l'année 2022

Remplissage 2023

Consignes de remplissage :

Vous avez la possibilité de remplir et modifier ce formulaire **en plusieurs fois** sans perdre les informations déjà saisies dès lors que vous aurez validé la page en cliquant sur le bouton "Enregistrer".

Vous pouvez à tout moment revenir sur la saisie en cours, en cliquant sur les boutons « Précédent » ou « Suivant ».

Si la connexion n'est pas utilisée (plus de 30 minutes), elle sera interrompue automatiquement.

L'accès aux pages suivantes n'est possible qu'une fois la totalité des champs obligatoires remplis (champs marqués d'une *).

Pour conserver une trace des données de votre rapport d'activité, vous pouvez imprimer le récapitulatif de vos réponses en fin de questionnaire ou :

- Imprimer page par page en cliquant sur le bouton « Imprimer » et en sélectionnant l'imprimante de votre choix.
- Convertir au format .pdf et sauvegarder sur votre disque dur **page par page** en cliquant sur le bouton « Imprimer » et en sélectionnant votre convertisseur (Adobe, PDF Creator ...)

Pour préparer au mieux votre saisie et le recueil des informations nécessaires nous vous invitons à utiliser le modèle sous format Word disponible sur le site de l'ARS dans la rubrique document à télécharger : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/remplir-le-rapport-dactivite-cdu>

Attention ce document Word ne doit en aucun cas nous être transmis. **Seule la saisie en ligne de votre rapport d'activité sera prise en compte.**

PÉRIODE DE SAISIE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ : ENTRE LE 21 MARS 2023 ET LE 06 JUIN 2023.

Seules les données enregistrées au 7 juin 2023 seront prises en compte.

CONTACTS :

Pour toute information relative au contenu de l'enquête, veuillez envoyer un mail à : ARS-IDF-CDU@ars.sante.fr

RELANCE :

Le département démocratie sanitaire de l'ARS IDF organisera des relances.

- Une première pour s'assurer de la bonne réception de l'enquête. Vous pouvez remplir les données sur l'établissement pour éviter de la recevoir.
- Une seconde pour le remplissage total de l'enquête.

Saisissez votre Code Identifiant :

Précédent

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 3/14

**Sommaire du questionnaire**

- L'établissement de santé
- La commission des usagers
- Les représentants des usagers
- Les réclamations
- La médiation
- L'information à destination des usagers
- Les droits des usagers
- Le rôle de la commission des usagers dans la politique qualité
- La mesure de la satisfaction des usagers
- L'avis des membres de la commission
- Récapitulatif des réponses

A noter :

Lorsque le mot « usagers » est utilisé, il s'agit des patients et de leurs proches et non « représentants des usagers ».

[Précédent](#)[Suivant](#)

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 4/14



L'établissement de santé

Certains champs sont pré-remplis par les données saisies l'année dernière : à modifier uniquement en cas de changement.

Nom de l'établissement : *

Statut : *

Activité (choix multiple) : * MCO SSR Psy HAD

N° FINESS entité géographique : *

N° FINESS entité juridique : *

Adresse : *

Code postal : *

Commune : *

E-mail de la direction de l'établissement : *
(de préférence adresse générique)

Référent interne sur les relations avec les usagers (personne en poste au moment de la saisie du formulaire) :

Nom *

Prénom *

Téléphone (10 chiffres sans espace) *

E-mail *

Fonction dans l'établissement *

Les entrées

Nombre d'entrées totales dans l'établissement (ou file active) *

A noter

Le nombre d'entrées totales dans l'établissement doit recouvrir la totalité de l'activité de l'établissement dont l'hospitalisation complète, l'ambulatoire et l'hospitalisation de jour, et inclure le passages aux urgences et les consultations externes.

Le représentant légal de l'établissement ou son représentant

Nom *

Prénom *

Téléphone * (10 chiffres sans espace)

E-mail *

Fonction dans l'établissement s'il ne s'agit pas du directeur

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Enregistrer

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 5/14



La commission des usagers

La composition - Les membres obligatoires

Représentant légal de l'établissement

Le représentant légal de l'établissement est-il Président ou vice-Président de la CDU ? *

Taux de participation à la CDU¹ *

¹Grille de remplissage :
 100% = participation à toutes les CDU
 70% = participation à une CDU sur 3
 50% = participation à une CDU sur 2
 25% = participation à une seule CDU
 0 = aucune participation

Responsable de la politique qualité

Taux de participation à la CDU¹ *

¹Grille de remplissage :
 100% = participation à toutes les CDU
 70% = participation à une CDU sur 3
 50% = participation à une CDU sur 2
 25% = participation à une seule CDU
 0 = aucune participation

Les médiateurs

Médiateur médecin : *

 Titulaire Suppléant Aucun

Si aucun, précisez pourquoi : *

| | Oui | Non |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Les médiateurs médecins ont-ils suivi une formation ou une sensibilisation à la médiation ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Précisez laquelle : *

Un médiateur médecin est-il Président ou vice-Président de la CDU ? *

Taux de participation à la CDU¹ *

¹Grille de remplissage :
 100% = participation à toutes les CDU
 70% = participation à une CDU sur 3
 50% = participation à une CDU sur 2
 25% = participation à une seule CDU
 0 = aucune participation

Médiateur non médecin : *

 Titulaire Suppléant Aucun

Si aucun, précisez pourquoi : *

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Les médiateurs non médecin ont-ils suivi une formation ou une sensibilisation à la médiation ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Précisez laquelle : *

Un médiateur non médecin est-il Président ou vice-Président de la CDU ? * Taux de participation à la CDU¹ *

¹Grille de remplissage :
 100% = participation à toutes les CDU
 70% = participation à une CDU sur 3
 50% = participation à une CDU sur 2
 25% = participation à une seule CDU
 0 = aucune participation

Les représentants des usagers

Représentant des usagers : *

 Titulaire 1 Titulaire 2 Suppléant 1 Suppléant 2 Aucun

Si aucun, précisez pourquoi : *

Les représentants des usagers ont-ils suivis une formation ? * Oui Non

Précisez laquelle : *

Un représentant des usagers est-il Président ou vice-Président de la CDU ? * Taux de participation à la CDU¹ *

¹Grille de remplissage :
 100% = participation à toutes les CDU
 70% = participation à une CDU sur 3
 50% = participation à une CDU sur 2
 25% = participation à une seule CDU
 0 = aucune participation

La composition - Les membres facultatifs

Taux de participation à la CDU¹

| | |
|---|----------------------|
| La personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) | <input type="text"/> |
| Le président de la CME (ou conférence médicale) ou la personne désignée titulaire | <input type="text"/> |
| Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotecniques titulaire | <input type="text"/> |
| Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotecniques suppléant | <input type="text"/> |
| Un représentant du personnel titulaire | <input type="text"/> |
| Un représentant du personnel suppléant | <input type="text"/> |
| Un représentant du conseil d'administration ou du conseil de surveillance titulaire | <input type="text"/> |
| Un représentant du conseil d'administration ou du conseil de surveillance suppléant | <input type="text"/> |

¹Grille de remplissage :
 100% = participation à toutes les CDU
 70% = participation à une CDU sur 3
 50% = participation à une CDU sur 2
 25% = participation à une seule CDU
 0 = aucune participation

La composition - Autres membres invités permanents

Taux de participation à la CDU¹

Autres membres invités permanents *

Si Autres membres, précisez sa fonction : *

¹Grille de remplissage :
 100% = participation à toutes les CDU
 70% = participation à une CDU sur 3
 50% = participation à une CDU sur 2
 25% = participation à une seule CDU
 0 = aucune participation

Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) a-t-elle été désignée ? *

 Oui

Non

Si oui :

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Exerce-t-elle ses fonctions à temps plein ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apparaît-elle dans le livret d'accueil ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ses coordonnées sont-elles affichées dans les services ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | Oui | Non |
| Participe-t-elle à d'autres instances ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, précisez lesquelles : *

- Instance décisionnelle (conseil d'administration ou de surveillance)
- Commission ou conférence médicale d'établissement (CME)
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- Coordination des vigilances et risques sanitaires (COVIRIS)
- Commission d'activité libérale (CAL)
- Comités de pilotage qualité (COFIL)
- Comité d'éthique
- Comité RSE
- Autre

Si autre, précisez : *

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| La PCRU propose-t-elle des créneaux dédiés aux rencontres avec les usagers ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, quels sont les créneaux ? *

- Horaire fixe quotidien
- Horaire fixe hebdomadaire
- Horaire fixe pluri-hebdomadaire
- Par quinzaine
- Mensuel
- Autres

Si autres, précisez les créneaux et le rythme : *

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Rencontre-t-elle les représentants des usagers ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, à quelle fréquence ? *

- Hebdomadaire
- Par quinzaine
- Mensuelle

| | Oui | Non |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Rencontre-t-elle les équipes soignantes ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, à quelle fréquence ? *

- Hebdomadaire
- Par quinzaine
- Mensuelle

Le fonctionnement

Nombre de réunions dans l'année, avec au moins les membres obligatoires : *

Si le nombre de réunions dans l'année est inférieur à 4, précisez pourquoi : *
(Si vous n'êtes pas concernés, indiquez « Non concerné »)

Des réunions en format restreint sont-elles organisées au-delà des 4 réunions obligatoires ? *

- Oui
 Non

Si oui, à quelle fréquence : *

- Hebdomadaire
 Par quinzaine
 Mensuelle

Pour les établissements membres d'un GHT/GHU, existe-t-il une « commission des usagers » ? *

- Oui
 Non
 Non concerné

Si oui, à quelle fréquence se réunit-elle ? *

- Trimestrielle
 Semestrielle
 Annuelle

Les comptes rendus de la CDU sont-ils portés à la connaissance des :

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Membres de la CDU * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De la direction qualité * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De l'encadrement médical et paramédical des services * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De la direction * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Espace de commentaire libre sur les différentes réunions

Le règlement intérieur de la CDU a-t-il été actualisé ? *

- Oui
 Non

Si oui, à quelle fréquence ? *

- Il y a moins de trois ans
 Il y a plus de trois ans

Par quels moyens les coordonnées des membres de la CDU sont-elles portées à la connaissance des usagers ? *

- Affichage
 Livret d'accueil
 Télévision
 Communication orale/ réunions
 Permanence
 Rencontre avec le personnel
 Site internet de l'établissement
 Autre

Si autre, précisez : *

Le personnel de l'établissement est-il informé du rôle et des activités de la commission ? *

- Oui

Non

Si oui, par quels moyens : *

- Affichage
- Livret d'accueil (des usagers ou du personnel)
- Communication orale ou réunions
- Intranet ou Journal interne
- Autre

Si autre, précisez : *

Le rapport d'activité annuel

Le questionnaire de l'ARS tient-il lieu de rapport annuel ? *

Oui

Non

Les RU et la CDU ont-ils participé au remplissage de ce questionnaire de l'ARS ?

Oui

Non

Un document propre à l'établissement, sous une forme plus lisible par les usagers et les professionnels est-il élaboré ? *

Oui

Non

Les RU et la CDU ont-ils participé à l'élaboration de ce document ? *

Oui

Non

Le rapport a-t-il été présenté :

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Au conseil /à la commission de surveillance ou au conseil d'administration * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Au directoire ou à l'instance de direction * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A la commission ou conférence médicale d'établissement (CME) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aux usagers * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A d'autres instances * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, précisez : *

Les représentants des usagers ont-ils présenté ou co-présenté le rapport annuel ? *

Oui

Non

Si oui, dans quelles instances ? *

- Au conseil/à la commission de surveillance ou au conseil d'administration
- Au directoire ou à l'instance de direction
- A la commission ou conférence médicale d'établissement (CME)
- A d'autres instances

Si oui, précisez : *

Le rapport annuel a-t-il été présenté et voté en CDU avant envoi à l'ARS ? *

Oui

Non

Si oui, précisez la date de sa validation : *

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Enregistrer

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 6/14



Les représentants des usagers

A noter

On retrouve dans le référentiel de la Haute Autorité de Santé sur la certification des établissements de santé pour la qualité des soins « Critère 3.2-11 L'établissement assure l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement »

Les représentants des usagers :

Vont-ils à la rencontre des :

| | Oui | Non |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Patients et/ou leurs proches * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, sur quels sujets ? *

- Le fonctionnement de la CDU
- Le rôle des représentants d'usagers et les moyens mis à leur disposition
- La gestion des réclamations
- Le processus de médiation
- L'accès à l'information des patients et de leur famille
- L'accès au dossier médical
- La fin de vie
- La politique liée à la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes
- L'information sur les événements indésirables graves (EIG) et les actions correctives mises en place
- La prise en compte des observations des associations conventionnées intervenant dans l'établissement
- La mesure de la satisfaction des usagers
- Autre

Si autre, précisez : *

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Associations ayant passé une convention avec l'établissement * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, sur quels sujets ? *

- Le fonctionnement de la CDU
- Le rôle des représentants d'usagers et les moyens mis à leur disposition
- La gestion des réclamations
- Le processus de médiation
- L'accès à l'information des patients et de leur famille
- L'accès au dossier médical
- La fin de vie
- La politique liée à la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes
- L'information sur les événements indésirables graves (EIG) et les actions correctives mises en place
- La prise en compte des observations des associations conventionnées intervenant dans l'établissement
- La mesure de la satisfaction des usagers
- Autre

Si autre, précisez : *

| | Oui | Non |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Equipes soignantes * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, sur quels sujets ? *

- Le fonctionnement de la CDU

- Le rôle des représentants d'usagers et les moyens mis à leur disposition
- La gestion des réclamations
- Le processus de médiation
- L'accès à l'information des patients et de leur famille
- L'accès au dossier médical
- La fin de vie
- La politique liée à la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes
- L'information sur les événements indésirables graves (EIG) et les actions correctives mises en place
- La prise en compte des observations des associations conventionnées intervenant dans l'établissement
- La mesure de la satisfaction des usagers
- Autre

Si autre, précisez : *

| | Oui | Non |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Maison des usagers * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, sur quels sujets ? *

- Le fonctionnement de la CDU
- Le rôle des représentants d'usagers et les moyens mis à leur disposition
- La gestion des réclamations
- Le processus de médiation
- L'accès à l'information des patients et de leur famille
- L'accès au dossier médical
- La fin de vie
- La politique liée à la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes
- L'information sur les événements indésirables graves (EIG) et les actions correctives mises en place
- La prise en compte des observations des associations conventionnées intervenant dans l'établissement
- La mesure de la satisfaction des usagers
- Autre

Si autre, précisez : *

Espace de commentaire libre si vous souhaitez préciser dans quel cadre s'effectuent ces rencontres

Les représentants des usagers ont-ils été sollicités directement par des usagers ? *

- Oui
 Non

Si oui, à quelle fréquence ? *

- Rarement
 Assez souvent
 Souvent

Et selon quelles modalités ? *

- Plutôt par téléphone
 Plutôt par mail
 Plutôt lors de rencontres physiques

Les représentants des usagers siègent-ils dans d'autres instances ? *

- Oui
 Non

Si oui, lesquelles :

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Instance décisionnelle (conseil d'administration ou de surveillance) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Commission ou conférence médicale d'établissement (CME) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coordination des vigilances et risques sanitaires (COVIRIS) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Commission d'activité libérale (CAL) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comités de pilotage qualité (COFIL) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comité d'éthique * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comité RSE * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | Oui | Non |
| Autre (groupe de travail) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si autre, précisez : *

Des réunions entre les associations présentes dans l'établissement et les représentants des usagers sont-elles organisées ? *

- Oui
 Non

Si oui, précisez :

Quels moyens mettez-vous à la disposition des représentants des usagers ? *

- Aucun
 Locaux/salle de réunion
 Local dédié à la permanence et l'accueil des usagers (par exemple maison des usagers)
 Boîte aux lettres dédiées
 Restauration
 Adresse e-mail
 Téléphone
 Ordinateur
 Autre

Si autre, précisez : *

Un ou des représentants des usagers bénéficient-ils d'une indemnisation au titre de leur congé de représentation ? *

- Aucun
 1
 2
 3
 4

Avez-vous proposé aux représentants des usagers de rembourser leur frais de déplacement ? *

- Oui
 Non

Si oui, combien ont obtenu le remboursement de leur frais de déplacement ?

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Enregistrer

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 7/14



Les réclamations

Comment les RU sont-ils associés à la gestion des réclamations ? *

- Présentation, analyse et recommandations lors des réunions CDU
- Avis systématique demandé
- Proposition de rencontre avec les réclamants
- Possibilité de consultation du registre des plaintes et réclamations et des réponses faites aux réclamants
- Transmission systématique d'une copie des réclamations et des réponses apportées
- Autre

Si Autre, précisez : *

Combien de réclamants les RU et médiateurs ont-ils reçus pour les accompagner dans leurs démarches ? *

Le recensement

Méthode pour calculer le taux :

Nombre de réclamations divisé par le nombre d'entrées totales dans l'établissement complétée page 1 x 100 = taux %

| | Nombre | Taux de réclamations sur le nombre d'entrées dans l'établissement |
|---|----------------------|---|
| Réclamations orales (y compris par téléphone) * | <input type="text"/> | <input type="text"/> % |
| Réclamations écrites (courrier, mail, fax...) * | <input type="text"/> | <input type="text"/> % |
| Réclamations totales (écrites et orales) * | <input type="text"/> | <input type="text"/> % |
| Réclamations faites par l'utilisateur lui-même * | <input type="text"/> | <input type="text"/> % |
| Réclamations faites par l'entourage de l'utilisateur * | <input type="text"/> | <input type="text"/> % |
| Réclamations traitées (ayant fait l'objet d'une réponse écrite au 31 décembre 2022) * | <input type="text"/> | <input type="text"/> % |

Eloges reçues *

Les courriers dans leur intégralité et les réponses apportées sont-ils rendus accessibles à tous les membres de la CDU ? *

- Oui
- Non

La répartition par domaines et motifs

A noter :

Une réclamation peut comporter **plusieurs motifs**. Dans ce cas, elle devra être comptabilisée dans chaque rubrique concernée.

- Inscrivez 0 s'il n'y a pas de réclamation pour un motif et cocher non à « Mise en place d'un plan d'action »

- Cliquer sur le bouton « **Recalculer/Enregistrer** » qui se situe à la fin de la page avant de passer à la page suivante. Un calcul automatique du total par sous-rubrique sera alors réalisé pour vous permettre de voir les résultats.

ACCUEIL ET ADMINISTRATION

| | Nombre de motifs de réclamations * | Mise en place d'un plan d'action | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | Oui | Non |
| Accueil physique | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Standard téléphonique | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Attente/Délais liés aux admissions | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Attente/Délais liés à la prise de rendez-vous | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Attente/Délais liés aux consultations | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Difficultés à joindre le service | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facturation | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dépassement d'honoraires | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dysfonctionnement dans le traitement administratif du dossier | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Refus de soins | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Défaut d'offre (transfert vers un autre établissement par manque de lits) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Signalisation (intérieure, extérieure) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Horaires de visites des patients | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Conditions de sortie du patient | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autres | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations : Réponse obligatoire si vous avez fait une saisie dans Autres.

Nombre total de motifs de réclamation reçu 0

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU : *

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? *

PRISE EN CHARGE (ASPECTS MEDICAUX)

| | Nombre de motifs de réclamations * | Mise en place d'un plan d'action | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | Oui | Non |
| Délais de prise en charge | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Information du malade/de la famille | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Délais de transmission des informations médicales (notamment le compte-rendu d'hospitalisation) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Contestation du diagnostic médical, de la prescription ou des actes médicaux | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Accès au dossier médical | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Secret médical, confidentialité | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Non recueil du consentement | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Qualité des soins médicaux | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Prise en charge de la douleur | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Report de bloc | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Report d'actes /consultations | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Annulation de consultations | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Infections iatrogènes, nosocomiales et liées à des produits de santé | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Complications, séquelles | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Relations avec le médecin | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Manque de praticien | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Accompagnement de fin de vie/directives anticipées | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coordination des soins, régulation urgences | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Refus bon transport | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autres | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations : Réponse obligatoire si vous avez fait une saisie dans Autres.

Nombre total de motifs de réclamation reçu 0

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU : *

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? *

PRISE EN CHARGE (ASPECTS PARA-MEDICAUX)

| | Nombre de motifs de réclamations * | Mise en place d'un plan d'action | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | Oui | Non |
| Qualité des soins paramédicaux | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Organisation des examens | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Circuit du médicament (erreur ou défaut dans la distribution) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Accompagnement à la toilette, au repas/surveillance | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Manque de disponibilité du personnel | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Relations avec le personnel | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Information du malade/de la famille | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Insuffisance de personnel ou remplacement récurrent | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coordination et communication entre les équipes/services | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Liberté de circulation (enfermement, isolement...) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Prévention des chutes/des escarres | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Insuffisance de rééducation | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Soins post-mortem et conservation du corps | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autres | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations : Réponse obligatoire si vous avez fait une saisie dans Autres.

Nombre total de motifs de réclamation reçu 0

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU : *

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? *

VIE QUOTIDIENNE - ENVIRONNEMENT

| | Nombre de motifs de réclamations * | Mise en place d'un plan d'action | |
|--|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | Oui | Non |
| Alimentation, diététique | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Prestations hôtelières | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Locaux (accès, sécurité, configuration chambre) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Prothèses (perte, endommagement) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vol, objet endommagé | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Non-respect des gestes d'hygiène | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Hygiène et propreté des locaux | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Présence de nuisibles | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comportement des autres patients/voisins de chambre (violences, agressivité) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nuisances sonores et olfactives | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Matériel et équipement inadapté, dégradé ou indisponible | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transport et stationnement | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transport interne | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transport externe | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autres | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations : Réponse obligatoire si vous avez fait une saisie dans Autres.

Nombre total de motifs de réclamation reçu 0

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU : *

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? *

RESPECT DE LA PERSONNE

| | Nombre de motifs de réclamations * | Mise en place d'un plan d'action | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | Oui | Non |
| Maltraitance (physique et/ou psychologique) / négligence et privation de droits | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Discrimination (raciale, religieuse...) | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Respect de la dignité et de l'intimité | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Langage et attitude des professionnels vis-à-vis du patient et/ou de la famille | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Manque d'écoute et de bienveillance des professionnels | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Modalités d'annonce d'un décès à la famille | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autres | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations : Réponse obligatoire si vous avez fait une saisie dans Autres.

Nombre total de motifs de réclamation reçu 0

Nombres **d'actions correctives totales** identifiées par la CDU : *

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? *

Nombre total de motifs de l'ensemble des réclamations reçues 0

Nombre totales d'actions correctives identifiées par la CDU 0

Nombre total de réclamations indemnitaires : *

Nombre total de demandes formulées devant la **CCI** : *

Nombre total de **contentieux introduits** : *

La CDU est-elle informée de la nature et de l'issue des recours amiable ou contentieux formulés contre l'établissement ? *

- Oui
 Non

Espace de commentaire libre :

Les délais de réponse (en jours)

Quel délai pour répondre au requérant en jour ?

Délai **moyen** de **réponse finale** au requérant : *

Délai **minimum** : *

Délai **maximum** : *

Des actions d'amélioration ont-elles été mises en place pour réduire les délais ? *

- Oui
 Non

Si Oui, précisez :*

Espace de commentaire libre :

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Recalculer/Enregistrer

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 8/14



La médiation

Les usagers sont-ils informés de la possibilité de saisir le médiateur ? *

- Oui
 Non

| | Oui | Non |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Dans l'accusé de réception ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dans le courrier de réponse ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Par un contact oral ? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si oui, sont-ils informés qu'ils peuvent se faire accompagner d'un représentant des usagers de la CDU lors de leur rencontre avec le médiateur ? *

- Oui
 Non

Nombre de médiations **proposées** *

Quels sont les griefs/sujets pour lesquels une médiation a été proposée : *

- Accueil et administration
 Prise en charge (aspects médicaux)
 Prise en charge (aspects paramédicaux)
 Vie quotidienne (environnement)
 Respect de la personne
 Autre

Si autre, précisez : *

Nombre total de médiations **réalisées** *
Dont **médicales** *
Dont **non médicales** *
Dont **communales** aux deux médiateurs *
Nombre de médiations réalisées **en présence d'un représentant des usagers** de la CDU *

Le rapport de médiation est-il systématiquement :

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Envoyé à tous les membres de la CDU (accompagné de la réclamation) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Envoyé au patient * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

L'information à destination des usagers

Le livret d'accueil

Date de la dernière mise à jour du livret d'accueil : *

Le livret d'accueil est-il proposé en Facile à Lire et à Comprendre ou dans d'autres formats adaptés ? *

- Oui
 Non

Certains services proposent-ils leur propres livrets d'accueil à la place d'un livret d'accueil de l'établissement ? *

- Oui
 Non

Une évaluation de la remise du livret d'accueil aux usagers a-t-elle été réalisée ? *

- Oui
 Non

Si oui, quel est le pourcentage d'usagers déclarant avoir reçu le livret d'accueil ? *

%

Le livret d'accueil existe-t-il sous format dématérialisé sur le site de l'établissement ? *

- Oui
 Non

Outre les éléments règlementaires devant figurer dans un livret d'accueil, retrouve-t-on les éléments suivants :

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Les modalités de contacts de la CDU * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Les coordonnées pour joindre directement les RU * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| En cas de médiation la possibilité d'être accompagné par un RU * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

L'information sur les frais liés à la prise en charge

Une information sur les tarifs est-elle disponible dans tous les lieux de consultations ? *

- Oui
 Non

Les usagers sont-ils informés de l'obligation pour un professionnel de leur fournir un devis pour les montants supérieurs à 70 euros ? *

- Oui
 Non

Le patient reçoit-il dès son entrée les informations sur les frais liés à sa prise en charge ? (si en capacité) *

- Oui
 Non

Le patient reçoit-il à sa sortie les informations sur les frais liés à sa prise en charge ? *

- Oui
 Non

L'accompagnement des usagers

Existe-t-il une maison ou un espace des usagers au sein de votre établissement ? *

- Oui
 Non

Si oui :

Combien d'associations de bénévoles sont conventionnées avec l'établissement ? *

Si non, pourquoi ? *

Combien d'heures de permanence hebdomadaire sont proposées par les associations ? *

- Entre 1h et 3h
 L'équivalent d'une demi-journée
 L'équivalent d'une journée
 Plus d'une journée
 Autre

Si autre, précisez *

Quels sont les partenariats développés entre la maison des usagers et les professionnels de l'établissement ? *

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Enregistrer

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 9/14



Les droits des usagers

L'accès au dossier médical

A noter

On retrouve dans le référentiel de la Haute Autorité de Santé sur la certification des établissements de santé pour la qualité des soins « Critère 3.2-09 L'établissement est organisé pour permettre au patient d'accéder à son dossier »

Les demandes d'accès

Nombre de demandes **reçues**du patient lui-même * de ses ayant droits ou d'un tiers habilité * Nombre de demandes **traitées** (ayant abouti à la communication du dossier médical au requérant)provenant du patient lui-même * provenant de ses ayant droits ou d'un tiers habilité *

La consultation du dossier médical est-elle possible ? *

 Oui Non

Les modalités de traitement

Pour les dossiers de **moins** de 5 ans : *Délai moyen de traitement (en jours) Durée maximum de transmission (en jours)

Si le délai moyen dépasse le délai légal (8 jours), indiquez le motif de ce dépassement :

Pour les dossiers de **plus** de 5 ans : *Délai moyen de traitement (en jours) Durée maximum de transmission (en jours)

Si le délai moyen dépasse le délai légal (61 jours), indiquez le motif de ce dépassement :

En cas de décès de la personne malade, le motif du demandeur et l'absence de volonté contraire du patient sont-ils vérifiés ? *

 Oui Non

Les frais de reproduction et d'envoi sont-ils facturés par l'établissement ? *

 Oui Non

La lettre de liaison

La lettre de liaison est-elle remise à chaque patient au moment de sa sortie d'hospitalisation par le médecin ou un membre de l'équipe de soins ? *

 Oui Non

Si oui : *

 Systématiquement

- Souvent
- Parfois

L'existence d'un espace numérique de santé créé par le patient est-elle vérifiée afin d'y verser la lettre de liaison ? *

- Oui
- Non

L'accueil des personnes

A noter

On retrouve dans le référentiel de la Haute Autorité de Santé sur la certification des établissements de santé pour la qualité des soins « Critère 3.2-07 L'établissement assure l'accessibilité de ses locaux aux personnes vivant avec un handicap »

Existe-t-il un dispositif d'accueil spécifique pour les personnes :

| | Oui | Non |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Non et mal voyantes * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Malentendantes * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Handicap moteur * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autres handicaps (psychiques) * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Non francophones * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Analphabètes * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Non et mal voyantes, précisez si vous le souhaitez :

Malentendantes, précisez si vous le souhaitez :

Handicap moteur, précisez si vous le souhaitez :

Autres handicaps (psychiques), précisez si vous le souhaitez :

Non francophones, précisez si vous le souhaitez :

Analphabètes, précisez si vous le souhaitez :

Les locaux de soins sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite ? *

- Oui
- Non

Pour les établissements ayant signé la charte Romain Jacob, cette dernière est-elle affichée ?

- Oui
- Non

Existe-t-il un référent "Handicap" dans votre établissement, chargé de l'ensemble de la problématique de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap ? *

- Oui
- Non

La prise en charge de la douleur

Le personnel soignant est-il formé à la prise en charge de la douleur ? *

Oui

Non

Si oui, sous quelle forme : *

La procédure de prise en charge de la douleur comporte-t-elle un volet spécifique pour les personnes en situation de handicap ? *

Oui

Non

Absence de procédure

La prise en charge de la douleur est-elle une thématique retenue par la CDU pour une amélioration spécifique en rapport avec des réclamations sur ce thème ? *

Oui

Non

La personne de confiance

La mise en œuvre de la procédure visant à recueillir l'identité de la personne de confiance est-elle évaluée régulièrement ? *

Oui

Non

Si oui, a-t-elle conduit à des mesures d'amélioration ? *

Oui

Non

L'existence de la personne de confiance est-elle tracée dans le Dossier Patient ? *

Oui

Non

Les directives anticipées de fin de vie

L'existence de directives anticipées est-elle tracée dans le Dossier Patient ? *

Oui

Non

Le personnel de l'établissement est-il informé de cette obligation d'information ? *

Oui

Non

Le personnel soignant est-il formé sur les directives anticipées ? *

Oui

Non

La prise en charge du décès

Existe-t-il :

| | Oui | Non |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Une possibilité de recueillement auprès du défunt * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Un respect des rites et des croyances * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Le respect des croyances et des convictions

Une information est-elle délivrée aux usagers sur cette thématique ? *

Oui

Non

Si oui, de quelle manière ? *

Existe-t-il un ou des lieu(x) de recueillement ?

- Oui
 Non

Y a-t-il des difficultés de respect du principe de laïcité par les professionnels ou par les usagers ? *

- Oui
 Non

La sensibilisation des professionnels de santé

Des évaluations des pratiques professionnelles (EPP) sont-elles organisées sur le respect des droits des usagers et portées à la connaissance de la CDU ? *

- Oui
 Non

Si oui, combien dans l'année ? *

Et sur quelles thématiques ? *

Espace de commentaire libre :

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Enregistrer

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 10/14



Le rôle de la commission des usagers dans la politique qualité

La CME associe-t-elle les membres de la CDU à l'organisation des parcours de soins et la politique de qualité et de sécurité ? *

- Oui
 Non

Si oui, de quelle façon ? *

Si non, pourquoi ? *

La commission a-t-elle accès aux EIG ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier ? *

- Oui
 Non

La commission a-t-elle accès aux évènements indésirables associés aux soins ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier ?

- Oui
 Non

Pour les établissements publics, le bilan de la commission d'activité libérale (CAL) est-il communiqué à la commission des usagers ? *

- Oui
 Non
 Non concerné car l'établissement ne dispose pas d'une CAL

La commission a-t-elle débattu des observations recueillies auprès des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement ? *

- Oui
 Non

La commission est-elle associée à l'élaboration du projet d'établissement ? *

- Oui
 Non

Si oui, de quelle façon : *

Un projet des usagers a-t-il été élaboré ? *

- Oui
 Non

Si vous le souhaitez, partagez votre expérience :

La certification**La commission des usagers est-elle associée à la construction et l'enrichissement du compte qualité ? ***

- Oui
 Non

La commission des usagers est-elle associée au dispositif du patient-traceur ? *

- Oui
 Non

A noter

La méthode du patient-traceur permet d'analyser de manière rétrospective le parcours d'un patient de l'amont de son hospitalisation jusqu'à l'aval, en évaluant les processus de soins, les organisations et les systèmes qui concourent à sa prise en charge.

Voir le guide méthodologique « Le patient-traceur en établissement de santé. Méthode d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins », HAS, 2014 : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2015-01/guide_methodo_patient_traceur.pdf

La CDU est-elle informée des suites et résultats de la certification HAS ? *

- Oui
 Non

Si oui, quels sujets ont été abordés par la CDU :

Espace de commentaire libre sur la politique qualité (gestion des risques, certification) :

La bientraitance

A noter

On retrouve dans le référentiel de la Haute Autorité de Santé sur la certification des établissements de santé pour la qualité des soins « Critère 3.2-04 L'établissement veille à la bientraitance »

Des formations ou séances de sensibilisation à la bientraitance sont-elles proposées aux personnels ? *

- Oui
 Non

Nombre de professionnels concernés : *

Précisez, si vous le souhaitez :

Les RU sont-ils associés aux actions de sensibilisation ou de formation à la bientraitance ? *

- Oui
 Non

Isolement et contention

Pour les établissements de santé autorisés en psychiatrie et désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé pour assurer des soins psychiatriques sans consentement en application du I de l'article L. 3222-1

La commission des usagers a-t-elle donné un avis sur le rapport rendant compte des pratiques d'admission en chambre d'isolement et de contention ?

- Oui
 Non
 Pas concerné

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Enregistrer

Suivant

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 11/14



La mesure de la satisfaction des usagers

Le questionnaire de sortie

À noter

Le questionnaire de sortie est à différencier du dispositif d'e-Satis. Si vous utilisez seulement e-Satis, indiquez non.

Utilisez-vous un questionnaire de sortie ? *

- Oui
 Non

Est-il remis personnellement aux patients ? *

- Oui
 Non

Les RU ont-ils participé à la distribution du questionnaire de sortie ? *

- Oui
 Non

Nombre de questionnaires de sortie remplis : *

Parmi ces items, lequel recueille le **moins de satisfaction** ? *Parmi ces items, lequel recueille le **plus de satisfaction** ? *

Une analyse des questionnaires de sortie est-elle faite par la CDU ? *

- Oui
 Non

Si oui, des actions sont-elles mises en place après analyse des résultats ? *

- Oui
 Non

Si non, pourquoi ? *

Les enquêtes de satisfaction

Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction ? *

- Oui
 Non

Si oui, nombre d'enquêtes dans l'année * Si oui, nombre de personnes enquêtées *

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

Les résultats annuels des indicateurs qualité de l'établissement sont-ils présentés et débattus en commission des usagers ? *

- Oui
 Non

Les autres outils

Participez-vous au dispositif national e-Satis ? *

- Oui
 Non
 Non concerné

Si oui, quel score de satisfaction globale et d'expérience avez-vous obtenu ? *

Si oui, sur la base des résultats obtenus, avez-vous mis en place des actions pour améliorer la satisfaction globale des personnes accueillies ? *

- Oui
 Non

Si vous le souhaitez, précisez lesquelles :

Avez-vous mis en place d'autres outils de mesure de la satisfaction ? *

- Oui
 Non

Si oui, précisez : *

La CDU est-elle informée des résultats de ces enquêtes ? *

- Oui
 Non

Si oui, de quels sujets la CDU s'est-elle saisie : *

L'avis des membres de la commission

Un avis global et concerté est requis.
Des avis complémentaires peuvent néanmoins être apportés par les différents membres de la commission.

Quels sont les points forts de votre commission ? *

Quels sont les axes d'amélioration de son fonctionnement ? *

Quelle est l'action emblématique 2022 de votre CDU ? *

Espace commentaires libres :

Attention, vous devez enregistrer systématiquement vos données avant de quitter le questionnaire ou de changer de page.

Pour garder une trace de votre saisie, [imprimer cette page](#) sous format papier ou PDF.

Précédent

Imprimer

Enregistrer

Suivant

Récapitulatif des réponses

L'établissement de santé

Nom de l'établissement = [V2]
Statut = [V3]
Activité (choix multiple) = [V4]
N° FINESS entité géographique = [V5]
N° FINESS entité juridique = [V6]
Adresse = [V7]
Code postal = [V8]
Commune = [V9]
E-mail de la direction de l'établissement = [V10]

Référent interne sur les relations avec les usagers

Nom = [V11]
Prénom = [V12]
Téléphone (10 chiffres sans espace) = [V13]
E-mail = [V14]
Fonction dans l'établissement = [V15]

Les entrées

Nombre d'entrées totales dans l'établissement (ou file active) = [V16]

Le représentant légal de l'établissement ou son représentant :

Nom = [V17]
Prénom = [V18]
Téléphone = [V19]
E-mail = [V20]
Fonction dans l'établissement s'il ne s'agit pas du directeur = [V21]

La commission des usagers

La composition - Les membres obligatoires

Le représentant légal de l'établissement ou son représentant :

Le représentant légal de l'établissement est-il Président ou vice-Président de la CDU ? = [V22]

Taux de participation à la CDU = [V23]

Le responsable de la politique qualité

Taux de participation à la CDU = [V24]

Les médiateurs

Médiateur médecin = [V25]

Si aucun, précisez pourquoi = [V26]

Les médiateurs médecins ont-ils suivi une formation ou une sensibilisation à la médiation ? = [V27]

Précisez laquelle = [V28]

Un médiateur médecin est-il Président ou vice-Président de la CDU ? = [V29]

Taux de participation à la CDU = [V30]

Médiateur non médecin = [V31]

Si aucun, précisez pourquoi = [V32]

Les médiateurs non médecin ont-ils suivi une formation ou une sensibilisation à la médiation ? = [V33]

Précisez laquelle = [V34]

Un médiateur non médecin est-il Président ou vice-Président de la CDU ? = [V35]

Taux de participation à la CDU = [V36]

Les représentants des usagers

Représentant des usagers = [V37]

Si aucun, précisez pourquoi = [V38]

Les représentants des usagers ont-ils suivis une formation ? = [V39]

Précisez laquelle = [V40]

Un représentant des usagers est-il Président ou vice-Président de la CDU ? = [V41]

Taux de participation à la CDU = [V42]

La composition - Les membres facultatifs

Taux de participation à la CDU

La personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) = [V43]

Le président de la CME (ou conférence médicale) ou la personne désignée titulaire = [V44]

Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotéchniques titulaire = [V45]

Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotéchniques suppléant = [V46]

Un représentant du personnel titulaire = [V47]

Un représentant du personnel suppléant = [V48]

Un représentant du conseil d'administration ou du conseil de surveillance titulaire = [V49]

Un représentant du conseil d'administration ou du conseil de surveillance suppléant = [V50]

Autres membres invités permanents

Autres membres invités permanents = [V51]

Si Autres membres, précisez sa fonction = [V52]

La personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)

Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) a-t-elle été désignée ? = [V53]

Exerce-t-elle ses fonctions à temps plein ? = [V54]

Apparaît-elle dans le livret d'accueil ? = [V55]

Ses coordonnées sont-elles affichées dans les services ? = [V56]

Participe-t-elle à d'autres instances ? = [V57]

Si oui, précisez lesquelles = [V58]

Si autre, précisez = [V59]

La PCRU propose-t-elle des créneaux dédiés aux rencontres avec les usagers ? = [V60]

Si oui, quels sont les créneaux ? = [V61]

Si autres, précisez les créneaux et le rythme = [V62]

Rencontre-t-elle les représentants des usagers ? = [V63]

Si oui, à quelle fréquence ? = [V64]

Rencontre-t-elle les équipes soignantes ? = [V65]

Si oui, à quelle fréquence ? = [V66]

Le fonctionnement

Nombre de réunions dans l'année, avec au moins les membres obligatoires = [V67]

Si le nombre de réunions dans l'année est inférieur à 4, précisez pourquoi : = [V68]

Des réunions en format restreint sont-elles organisées au-delà des 4 réunions obligatoires ? = [V69]

Si oui, à quelle fréquence = [V70]

Pour les établissements membres d'un GHT/GHU, existe-t-il une « commission des usagers » ? = [V71]

Si oui, à quelle fréquence se réunit-elle ? = [V72]

Les comptes rendus de la CDU sont-ils portés à la connaissance des :

-Membres de la CDU = [V73]

-De la direction qualité = [V74]

-De l'encadrement médical et paramédical des services = [V75]

-De la direction = [V76]

Espace de commentaire libre sur les différentes réunions = [V77]

Le règlement intérieur de la CDU a-t-il été actualisé ? = [V78]

Si oui, à quelle fréquence ? = [V79]

Par quels moyens les coordonnées des membres de la CDU sont-elles portées à la connaissance des usagers ? = [V80]

Si autre, précisez = [V81]

Le personnel de l'établissement est-il informé du rôle et des activités de la commission ? = [V82]

Si oui, par quels moyens = [V83]

Si autre, précisez = [V84]

Le rapport d'activité annuel

Le questionnaire de l'ARS tient-il lieu de rapport annuel ? = [V85]

Les RU et la CDU ont-ils participé au remplissage de ce questionnaire de l'ARS ? = [V86]

Un document propre à l'établissement, sous une forme plus lisible par les usagers et les professionnels est-il élaboré ? = [V87]

Les RU et la CDU ont-ils participé à l'élaboration de ce document ? = [V88]

Le rapport d'activité a-t-il été présenté :

-Au conseil /à la commission de surveillance ou au conseil d'administration = [V89]

-Au directoire ou à l'instance de direction = [V90]

- A la commission ou conférence médicale d'établissement (CME) = [V91]
- Aux usagers = [V92]
- A d'autres instances = [V93]
- Si oui, précisez = [V94]

Les représentants des usagers ont-ils présenté ou co-présenté le rapport annuel ? = [V95]

Si oui, dans quelles instances ? = [V96]

Si oui, précisez = [V97]

Le rapport annuel a-t-il été présenté et voté en CDU avant envoi à l'ARS ? = [V98]

Si oui, précisez la date de sa validation = [V99]

Les représentants des usagers

Vont-ils à la rencontre des :

- Patients et/ou leurs proches = [V100]
- Si oui, sur quels sujets ? = [V101]
- Si autre, précisez = [V102]
- Associations ayant passé une convention avec l'établissement = [V103]
- Si oui, sur quels sujets ? = [V104]
- Si autre, précisez = [V105]
- Equipes soignantes = [V106]
- Si oui, sur quels sujets ? = [V107]
- Si autre, précisez = [V108]
- Maison des usagers = [V109]
- Si oui, sur quels sujets ? = [V110]
- Si autre, précisez = [V111]
- Espace de commentaire libre si vous souhaitez précisez dans quel cadre s'effectuent ces rencontres = [V112]

Les représentants des usagers ont-ils été sollicités directement par des usagers ? = [V113]

Si oui, à quelle fréquence ? = [V114]

Et selon quelles modalités ? = [V115]

Les représentants des usagers siègent-ils dans d'autres instances ? = [V116]

- Instance décisionnelle (conseil d'administration ou de surveillance) = [V117]
- Commission ou conférence médicale d'établissement (CME) = [V118]
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) = [V119]
- Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) = [V120]
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) = [V121]
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) = [V122]
- Coordination des vigilances et risques sanitaires (COVIRIS) = [V123]
- Commission d'activité libérale (CAL) = [V124]
- Comités de pilotage qualité (COPIL) = [V125]
- Comité d'éthique = [V126]
- Comité RSE = [V127]
- Autre (groupe de travail) = [V128]
- Si autre, précisez = [V129]

Des réunions entre les associations présentes dans l'établissement et les représentants des usagers sont-elles organisées ? = [V130]

Si oui, précisez = [V131]

Quels moyens mettez-vous à la disposition des représentants des usagers ? = [V132]

Si autre, précisez = [V133]

Un ou des représentants des usagers bénéficient-ils d'une indemnisation au titre de leur congé de représentation ? = [V134]

Avez-vous proposé aux représentants des usagers de rembourser leur frais de déplacement ? = [V135]

Si oui, combien ont obtenu le remboursement de leur frais de déplacement ? = [V136]

Les réclamations

Comment les RU sont-ils associés à la gestion des réclamations ? = [V137]

Si Autre, précisez = [V138]

Combien de réclamants les RU et médiateurs ont-ils reçus pour les accompagner dans leurs démarches ? = [V139]

Le recensement

Nombre de réclamations

Réclamations orales (y compris par téléphone) = [V140]

Réclamations écrites (courrier, mail, fax...) = [V141]

Réclamations totales (écrites et orales) = [V142]

Réclamations faites par l'utilisateur lui-même = [V143]

Réclamations faites par l'entourage de l'utilisateur = [V144]

Réclamations traitées (ayant fait l'objet d'une réponse écrite au 31 décembre 2022) = [V145]

Eloges reçues = [V152]

Taux de réclamations sur le nombre d'entrées dans l'établissement

Réclamations orales (y compris par téléphone) = [V146] %

Réclamations écrites (courrier, mail, fax...) = [V147] %

Réclamations totales (écrites et orales) = [V148] %

Réclamations faites par l'utilisateur lui-même = [V149] %

Réclamations faites par l'entourage de l'utilisateur = [V150] %

Réclamations traitées (ayant fait l'objet d'une réponse écrite au 31 décembre 2022) = [V151] %

Les courriers dans leur intégralité et les réponses apportées sont-ils rendus accessibles à tous les membres de la CDU ? = [V153]

La répartition par domaines et motifs

Accueil et administration - Nombre de motifs de réclamations

Accueil physique = [V154]

Standard téléphonique = [V155]

Attente/Délais liés aux admissions = [V156]

Attente/Délais liés à la prise de rendez-vous = [V157]

Attente/Délais liés aux consultations = [V158]

Difficultés à joindre le service = [V159]
Facturation = [V160]
Dépassement d'honoraires = [V161]
Dysfonctionnement dans le traitement administratif du dossier = [V162]
Refus de soins = [V163]
Défaut d'offre (transfert vers un autre établissement par manque de lits) = [V164]
Signalisation (intérieure, extérieure) = [V165]
Horaires de visites des patients = [V166]
Conditions de sortie du patient = [V167]
Autres = [V168]
Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations = [V184]
Nombre total de motifs de réclamation reçu = [V185]

Accueil et administration - Taux de réclamations sur le nombre d'entrées dans l'établissement

Accueil physique = [V169]
Standard téléphonique = [V170]
Attente/Délais liés aux admissions = [V171]
Attente/Délais liés à la prise de rendez-vous = [V172]
Attente/Délais liés aux consultations = [V173]
Difficultés à joindre le service = [V174]
Facturation = [V175]
Dépassement d'honoraires = [V176]
Dysfonctionnement dans le traitement administratif du dossier = [V177]
Refus de soins = [V178]
Défaut d'offre (transfert vers un autre établissement par manque de lits) = [V179]
Signalisation (intérieure, extérieure) = [V180]
Horaires de visites des patients = [V181]
Conditions de sortie du patient = [V182]
Autres = [V183]

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU = [V186]
Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? = [V187]

Prise en charge-Aspects médicaux - Nombre de motifs de réclamations

Délais de prise en charge = [V188]
Information du malade/de la famille = [V189]
Délais de transmission des informations médicales (notamment le compte-rendu d'hospitalisation) = [V190]
Contestation du diagnostic médical, de la prescription ou des actes médicaux = [V191]
Accès au dossier médical = [V192]
Secret médical, confidentialité = [V193]
Non recueil du consentement = [V194]
Qualité des soins médicaux = [V195]
Prise en charge de la douleur = [V196]
Report de bloc = [V197]
Report d'actes /consultations = [V198]
Annulation de consultations = [V199]

Infections iatrogènes, nosocomiales et liées à des produits de santé = [V200]
Complications, séquelles = [V201]
Relations avec le médecin = [V202]
Manque de praticien = [V203]
Accompagnement de fin de vie/directives anticipées = [V204]
Coordination des soins, régulation urgences = [V205]
Refus bon transport = [V206]
Autres = [V207]
Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations = [V228]
Nombre total de motifs de réclamation reçu = [V229]

Prise en charge-Aspects médicaux - Taux de réclamations sur le nombre d'entrées dans l'établissement

Délais de prise en charge = [V208]
Information du malade/de la famille = [V209]
Délais de transmission des informations médicales (notamment le compte-rendu d'hospitalisation) = [V210]
Contestation du diagnostic médical, de la prescription ou des actes médicaux = [V211]
Accès au dossier médical = [V212]
Secret médical, confidentialité = [V213]
Non recueil du consentement = [V214]
Qualité des soins médicaux = [V215]
Prise en charge de la douleur = [V216]
Report de bloc = [V217]
Report d'actes /consultations = [V218]
Annulation de consultations = [V219]
Infections iatrogènes, nosocomiales et liées à des produits de santé = [V220]
Complications, séquelles = [V221]
Relations avec le médecin = [V222]
Manque de praticien = [V223]
Accompagnement de fin de vie/directives anticipées = [V224]
Coordination des soins, régulation urgences = [V225]
Refus bon transport = [V226]
Autres = [V227]

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU = [V230]
Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? = [V231]

Prise en charge-Aspects paramédicaux - Nombre de motifs de réclamations

Qualité des soins paramédicaux = [V232]
Organisation des examens = [V233]
Circuit du médicament (erreur ou défaut dans la distribution) = [V234]
Accompagnement à la toilette, au repas/surveillance = [V235]
Manque de disponibilité du personnel = [V236]
Relations avec le personnel = [V237]
Information du malade/de la famille = [V238]
Insuffisance de personnel ou remplacement récurrent = [V239]
Coordination et communication entre les équipes/services = [V240]

Liberté de circulation (enfermement, isolement...) = [V241]

Prévention des chutes/des escarres = [V242]

Insuffisance de rééducation = [V243]

Soins post-mortem et conservation du corps = [V244]

Autres = [V245]

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations = [V260]

Nombre total de motifs de réclamation reçu = [V261]

Prise en charge-Aspects paramédicaux - Taux de réclamations sur le nombre d'entrées dans l'établissement

Qualité des soins paramédicaux = [V246]

Organisation des examens = [V247]

Circuit du médicament (erreur ou défaut dans la distribution) = [V248]

Accompagnement à la toilette, au repas/surveillance = [V249]

Manque de disponibilité du personnel = [V250]

Relations avec le personnel = [V251]

Information du malade/de la famille = [V252]

Insuffisance de personnel ou remplacement récurrent = [V253]

Coordination et communication entre les équipes/services = [V254]

Liberté de circulation (enfermement, isolement...) = [V255]

Prévention des chutes/des escarres = [V256]

Insuffisance de rééducation = [V257]

Soins post-mortem et conservation du corps = [V258]

Autres = [V259]

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU = [V262]

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? = [V263]

Vie quotidienne-Environnement - Nombre de motifs de réclamations

Alimentation, diététique = [V264]

Prestations hôtelières = [V265]

Locaux (accès, sécurité, configuration chambre) = [V266]

Prothèses (perte, endommagement) = [V267]

Vol, objet endommagé = [V268]

Non-respect des gestes d'hygiènes = [V269]

Hygiène et propreté des locaux = [V270]

Présence de nuisibles = [V271]

Comportement des autres patients/voisins de chambre (violences, agressivité) = [V272]

Nuisances sonores et olfactives = [V273]

Matériel et équipement inadapté, dégradé ou indisponible = [V274]

Transport et stationnement = [V275]

Transport interne = [V276]

Transport externe = [V277]

Autres = [V278]

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations = [V294]

Nombre total de motifs de réclamation reçu = [V295]

Vie quotidienne-Environnement - Taux de réclamations sur le nombre d'entrées dans l'établissement

Alimentation, diététique = [V279]

Prestations hôtelières = [V280]

Locaux (accès, sécurité, configuration chambre) = [V281]

Prothèses (perte, endommagement) = [V282]

Vol, objet endommagé = [V283]

Non-respect des gestes d'hygiènes = [V284]

Hygiène et propreté des locaux = [V285]

Présence de nuisibles = [V286]

Comportement des autres patients/voisins de chambre (violences, agressivité) = [V287]

Nuisances sonores et olfactives = [V288]

Matériel et équipement inadapté, dégradé ou indisponible = [V289]

Transport et stationnement = [V290]

Transport interne = [V291]

Transport externe = [V292]

Autres = [V293]

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU = [V296]

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? = [V297]

Respect de la personne - Nombre de motifs de réclamations

Maltraitance (physique et/ou psychologique) / négligence et privation de droits = [V298]

Discrimination (raciale, religieuse...) = [V299]

Respect de la dignité et de l'intimité = [V300]

Langage et attitude des professionnels vis-à-vis du patient et/ou de la famille = [V301]

Manque d'écoute et de bienveillance des professionnels = [V302]

Modalités d'annonce d'un décès à la famille = [V303]

Autres = [V304]

Vous avez déclaré un (des) nombre(s) dans « Autres ». Pourriez-vous détailler quels sont les motifs de ces réclamations :

Réponse obligatoire si vous avez fait une saisie dans « Autres » = [V312]

Nombre total de motifs de réclamation reçu = [V313]

Respect de la personne - Taux de réclamations sur le nombre d'entrées dans l'établissement

Maltraitance (physique et/ou psychologique) / négligence et privation de droits = [V305]

Discrimination (raciale, religieuse...) = [V306]

Respect de la dignité et de l'intimité = [V307]

Langage et attitude des professionnels vis-à-vis du patient et/ou de la famille = [V308]

Manque d'écoute et de bienveillance des professionnels = [V309]

Modalités d'annonce d'un décès à la famille = [V310]

Autres = [V311]

Nombres d'actions correctives totales identifiées par la CDU = [V314]

Quelles sont les actions correctives pour lesquelles la CDU a été motrice ? = [V315]

Nombre total de motifs de l'ensemble des réclamation reçues = [V316]

Nombre totales d'actions correctives identifiées par la CDU = [V317]

Nombre total de réclamations indemnitaires = [V318]

Nombre total de demandes formulées devant la CCI = [V319]

Nombre total de contentieux introduits = [V320]

La CDU est-elle informée de la nature et de l'issue des recours amiable ou contentieux formulés contre l'établissement ? = [V321]

Espace de commentaire libre = [V322]

Les délais de réponse (en jours)

Quel délai pour répondre au requérant en jour ?

-Délai moyen de réponse finale au requérant = [V323]

-Délai minimum : = [V324]

-Délai maximum : = [V325]

Des actions d'amélioration ont-elles été mises en place pour réduire les délais ? = [V326]

Si Oui, précisez = [V327]

Espace de commentaire libre = [V328]

La médiation

Les usagers sont-ils informés de la possibilité de saisir le médiateur ? = [V329]

-Dans l'accusé de réception ? = [V330]

-Dans le courrier de réponse ? = [V331]

-Par un contact oral ? = [V332]

Si oui, sont-ils informés qu'ils peuvent se faire accompagner d'un représentant des usagers de la CDU lors de leur rencontre avec le médiateur ? = [V333]

Nombre de médiations proposées = [V334]

Quels sont les griefs/sujets pour lesquels une médiation a été proposée = [V335]

Si autre, précisez = [V336]

Nombre total de médiations réalisées = [V337]

-Dont médicales = [V338]

-Dont non médicales = [V339]

-Dont communes aux deux médiateurs = [V340]

Nombre de médiations réalisées en présence d'un représentant des usagers de la CDU = [V341]

Le rapport de médiation est-il systématiquement :

-Envoyé à tous les membres de la CDU (accompagné de la réclamation) = [V342]

-Envoyé au patient = [V343]

L'information à destination des usagers

Le livret d'accueil

Date de la dernière mise à jour du livret d'accueil = [V344]

Le livret d'accueil est-il proposé en Facile à Lire et à Comprendre ou dans d'autres formats adaptés ? = [V345]

Certains services proposent-ils leur propres livrets d'accueil à la place d'un livret d'accueil de l'établissement ? = [V346]

Une évaluation de la remise du livret d'accueil aux usagers a-t-elle été réalisée ? = [V347]

Si oui, quel est le pourcentage d'usagers déclarant avoir reçu le livret d'accueil ? = [V348] %

Le livret d'accueil existe-t-il sous format dématérialisé sur le site de l'établissement ? = [V349]

Outre les éléments réglementaires devant figurer dans un livret d'accueil, retrouve-t-on les éléments suivants :

-Les modalités de contacts de la CDU = [V350]

-Les coordonnées pour joindre directement les RU = [V351]

-En cas de médiation la possibilité d'être accompagné par un RU = [V352]

L'information sur les frais liés à la prise en charge

Une information sur les tarifs est-elle disponible dans tous les lieux de consultations ? = [V353]

Les usagers sont-ils informés de l'obligation pour un professionnel de leur fournir un devis pour les montants supérieurs à 70 euros ? = [V354]

Le patient reçoit-il dès son entrée les informations sur les frais liés à sa prise en charge ? (Si en capacité) = [V355]

Le patient reçoit-il à sa sortie les informations sur les frais liés à sa prise en charge ? = [V356]

L'accompagnement des usagers

Existe-t-il une maison ou un espace des usagers au sein de votre établissement ? = [V357]

Si non, pourquoi ? = [V359]

Combien d'associations de bénévoles sont conventionnées avec l'établissement ? = [V358]

Combien d'heures de permanence hebdomadaire sont proposées par les associations ? = [V360]

Si autre, précisez = [V361]

Quels sont les partenariats développés entre la maison des usagers et les professionnels de l'établissement ? = [V362]

Les droits des usagers

L'accès au dossier médical - Les demandes d'accès

Nombre de demandes reçues

-du patient lui-même = [V363]

-de ses ayant droits ou d'un tiers habilité = [V364]

Nombre de demandes traitées (ayant abouti à la communication du dossier médical au requérant)

-provenant du patient lui-même = [V365]

-provenant de ses ayant droits ou d'un tiers habilité = [V366]

La consultation du dossier médical est-elle possible ? = [V367]

L'accès au dossier médical - Les modalités de traitement

Pour les dossiers de moins de 5 ans :

-Délai moyen de traitement (en jours) = [V368]

-Durée maximum de transmission (en jours) = [V369]

Si le délai moyen dépasse le délai légal (8 jours), indiquez le motif de ce dépassement = [V370]

Pour les dossiers de plus de 5 ans :

-Délai moyen de traitement (en jours) = [V371]

-Durée maximum de transmission (en jours) = [V372]

Si le délai moyen dépasse le délai légal (61 jours), indiquez le motif de ce dépassement = [V373]

En cas de décès de la personne malade, le motif du demandeur et l'absence de volonté contraire du patient sont-ils vérifiés ? = [V374]

Les frais de reproduction et d'envoi sont-ils facturés par l'établissement ? = [V375]

La lettre de liaison

La lettre de liaison est-elle remise à chaque patient au moment de sa sortie d'hospitalisation par le médecin ou un membre de l'équipe de soins ? = [V376]

Si oui : = [V377]

L'existence d'un espace numérique de santé créé par le patient est-elle vérifiée afin d'y verser la lettre de liaison ? = [V378]

L'accueil des personnes

Existe-t-il un dispositif d'accueil spécifique pour les personnes :

-Non et mal voyantes = [V379]

-Non et mal voyantes, précisez si vous le souhaitez = [V385]

-Malentendantes = [V380]

-Malentendantes, précisez si vous le souhaitez = [V386]

-Handicap moteur = [V381]

-Handicap moteur, précisez si vous le souhaitez = [V387]

-Autres handicaps (psychiques) = [V382]

-Autres handicaps (psychiques), précisez si vous le souhaitez = [V388]

-Non francophones = [V383]

-Non francophones, précisez si vous le souhaitez = [V389]

-Analphabètes = [V384]

-Analphabètes, précisez si vous le souhaitez = [V390]

Les locaux de soins sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite ? = [V391]

Pour les établissements ayant signé la charte Romain Jacob, cette dernière est-elle affichée ? = [V392]

Existe-t-il un référent "Handicap" dans votre établissement, chargé de l'ensemble de la problématique de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap ? = [V393]

La prise en charge de la douleur

Le personnel soignant est-il formé à la prise en charge de la douleur ? = [V394]
Si oui, sous quelle forme : = [V395]

La procédure de prise en charge de la douleur comporte-t-elle un volet spécifique pour les personnes en situation de handicap ? = [V396]

La prise en charge de la douleur est-elle une thématique retenue par la CDU pour une amélioration spécifique en rapport avec des réclamations sur ce thème ? = [V397]

La personne de confiance

La mise en œuvre de la procédure visant à recueillir l'identité de la personne de confiance est-elle évaluée régulièrement ? = [V398]

Si oui, a-t-elle conduit à des mesures d'amélioration ? = [V399]

L'existence de la personne de confiance est-elle tracée dans le Dossier Patient ? = [V400]

Les directives anticipées de fin de vie

L'existence de directives anticipées est-elle tracée dans le Dossier Patient ? = [V401]

Le personnel de l'établissement est-il informé de cette obligation d'information ? = [V402]

Le personnel soignant est-il formé sur les directives anticipées ? = [V403]

La prise en charge du décès

Existe-t-il :

-Une possibilité de recueillement auprès du défunt = [V404]

-Un respect des rites et des croyances = [V405]

Le respect des croyances et des convictions

Une information est-elle délivrée aux usagers sur cette thématique ? = [V406]

Si oui, de quelle manière ? = [V407]

Existe-t-il un ou des lieu(x) de recueillement ? = [V408]

Y a-t-il des difficultés de respect du principe de laïcité par les professionnels ou par les usagers ? = [V409]

La sensibilisation des professionnels de santé

Des évaluations des pratiques professionnelles (EPP) sont-elles organisées sur le respect des droits des usagers et portées à la connaissance de la CDU ? = [V410]

Si oui, combien dans l'année ? = [V411]

Et sur quelles thématiques ? = [V412]

Espace de commentaire libre = [V413]

Le rôle de la commission des usagers dans la politique qualité

La CME associe-t-elle les membres de la CDU à l'organisation des parcours de soins et la politique de qualité et de sécurité ? = [V414]

Si oui, de quelle façon ? = [V415]

Si non, pourquoi ? = [V416]

La commission a-t-elle accès aux EIG ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier ? = [V417]

La commission a-t-elle accès aux événements indésirables associés aux soins ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier ? = [V418]

Pour les établissements publics, le bilan de la commission d'activité libérale (CAL) est-il communiqué à la commission des usagers ? = [V419]

La commission a-t-elle débattu des observations recueillies auprès des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement ? = [V420]

La commission est-elle associée à l'élaboration du projet d'établissement ? = [V421]

Si oui, de quelle façon = [V422]

Un projet des usagers a-t-il été élaboré ? = [V423]

Si vous le souhaitez, partagez votre expérience = [V424]

La certification

La commission des usagers est-elle associée à la construction et l'enrichissement du compte qualité ? = [V425]

La commission des usagers est-elle associée au dispositif du patient-traceur ? = [V426]

La CDU est-elle informée des suites et résultats de la certification HAS ? = [V427]

Si oui, quels sujets ont été abordés par la CDU = [V428]

Espace de commentaire libre sur la politique qualité (gestion des risques, certification) = [V429]

La bientraitance

Des formations ou séances de sensibilisation à la bientraitance sont-elles proposées aux personnels ? = [V430]

Si oui :

Nombre de professionnels concernés : = [V431]

Précisez, si vous le souhaitez = [V432]

Les RU sont-ils associés aux actions de sensibilisation ou de formation à la bientraitance ? = [V433]

Isolement et contention

La commission des usagers a-t-elle donné un avis sur le rapport rendant compte des pratiques d'admission en chambre d'isolement et de contention ? = [V434]

La mesure de la satisfaction des usagers

Le questionnaire de sortie

Utilisez-vous un questionnaire de sortie ? = [V435]

Est-il remis personnellement aux patients ? = [V436]

Les RU ont-ils participé à la distribution du questionnaire de sortie ? = [V437]

Nombre de questionnaires de sortie remplis : = [V438]

Parmi ces items, lequel recueille le moins de satisfaction = [V439]

Parmi ces items, lequel recueille le plus de satisfaction = [V440]

Une analyse des questionnaires de sortie est-elle faite par la CDU ? = [V441]

Si oui, des actions sont-elles mises en place après analyse des résultats ? = [V442]

Si non, pourquoi ? = [V443]

Les enquêtes de satisfaction

Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction ? = [V444]

Si oui, nombre d'enquêtes dans l'année = [V445]

Si oui, nombre de personnes enquêtées = [V446]

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

Les résultats annuels des indicateurs qualité de l'établissement sont-ils présentés et débattus en commission des usagers ? = [V447]

Les autres outils

Participez-vous au dispositif national e-Satis ? = [V448]

Si oui, quel score de satisfaction globale et d'expérience avez-vous obtenu ? = [V449]

Si oui, sur la base des résultats obtenus, avez-vous mis en place des actions pour améliorer la satisfaction globale des personnes accueillies ? = [V450]

Si vous le souhaitez, précisez lesquelles = [V451]

Avez-vous mis en place d'autres outils de mesure de la satisfaction ? = [V452]

Si oui, précisez : = [V453]

La CDU est-elle informée des résultats de ces enquêtes ? = [V454]

Si oui, de quels sujets la CDU s'est-elle saisie : = [V455]

L'avis des membres de la commission

Quels sont les points forts de votre commission ? = [V456]

Quels sont les axes d'amélioration de son fonctionnement ? = [V457]

Quelle est l'action emblématique 2022 de votre CDU ? = [V458]

Espace commentaires libres = [V459]

Commission Des Usagers (CDU)

RA 2022 - Page 13/14



Rapport d'activité annuel de l'année 2022

Remplissage 2023

Votre questionnaire a été validé

Nom de l'établissement

Finess géographique

Date de validation

[Précédent](#)[Imprimer](#)[Suivant](#)

Commission Des Usagers (CDU)



RA 2022 - Page 14/14

NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE PARTICIPATION

VOUS POUVEZ FERMER LE QUESTIONNAIRE

VOTRE QUESTIONNAIRE A BIEN ETE VALIDE

Rappel : Vous pouvez modifier vos données ou les compléter en vous reconnectant à tout moment au moyen de votre identifiant jusqu'à la date de clôture définitive du formulaire.