

# Synthèse rapport annuel de la commission des usagers (CDU)

- ANNÉE 2025 -

## Fonctionnement CDU

- **3 réunions réalisées** (1 annulée)
  - Taux de participation:
    - Représentants Usagers (=RU): **100%**
    - Autres participants: **81%**
- **1 journée des usagers ANNULÉE**



## Gestion des réclamations et mesure de la satisfaction

- **124 questionnaires de satisfaction** complétés (45%)
  - Taux de satisfaction : **98%**
  - Taux de recommandation: **97%**
  - **63** éloges et remerciements
  - **39** remarques et suggestions d'amélioration
- **3** réclamations orales, **2** réclamations écrites
- **0** évènement indésirable grave.



## Rôle de la CDU

- **Suivi** réalisé, lors des réunions :
  - **évènements indésirables** (nombre, analyse, plan d'action)
  - **plaintes** (nombre, délai de réponse, plan d'action)
  - **demandes de dossier** (nombre, délai de réponse)
  - résultats des **questionnaires de satisfaction** de sortie
- **Projet des usagers**:
  - rédigé,
  - suivi du plan d'action réalisé (**33% réalisé, 20% en cours**)
- **Implication** dans les sujets d'actualité, projet d'établissement...



## Information et droits des usagers

- **Livret d'accueil** actualisé (sollicitation des RU)
- **Amélioration classeur menu**
- **Flyer et affiche** des représentants des usagers disponibles
- Respect des **croyances et convictions** (aumônerie)
- **Imagier** pour faciliter la communication soignant/soigné
- Recueil du **consentement médical systématique**
- **Formation des professionnels**: bientraitance, prendre soin autrement, douleur, soins palliatifs...
- **5** demandes de dossier de - de 5ans, faites par le patient lui-même ou ses ayants-droits

