



Rapport annuel
Commission des Usagers
Centre Hospitalier Départemental de la
Candélie

Année 2025

Introduction

Une Commission des Usagers instance instituée par la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé modifiée par Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé est mise en place dans chaque établissement de santé public.

Conformément à la réglementation définie au II de l'article R.1112-80 du Code de la Santé Publique, la Commission des Usagers assure une double mission :

- Améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers et de leurs proches.
- Prendre en compte les éléments permettant de déterminer les points forts et les points d'amélioration de l'établissement au regard du respect des droits des usagers et de la facilitation de leurs démarches.

Aux termes de l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique, la Commission des Usagers est tenue d'élaborer un rapport annuel sus présenté.

1 Fonctionnement de la CDU

Composition de la CDU

La Présidence de la Commission des Usagers est assurée par Monsieur Richard CAMPMAS, **Directeur du CHD.**

Personne représentant la Direction en l'absence du Directeur :

Madame Maryse ARNAUD (du 01.01.2025 au 19.06.2025)

Madame Noura REZGUI (à compter du 20.06.2025)

Deux médiateurs et leurs suppléants :

Madame le Docteur Anne-Claire LAFFORT (médiateur médecin titulaire)

Monsieur le Docteur Vincent BISQUEY (médiateur médecin suppléant)

Madame Sylviane ASSALIT-SOUYRI (médiateur non médecin titulaire)

Monsieur Jean-Baptiste COMPAGNET (médiateur non médecin suppléant)

Deux représentants des usagers et leurs suppléants (désignés par l'ARS) :

Madame DIOUANE (titulaire)

Madame LABITRIE (titulaire)

Monsieur DUFFIEUX (suppléant)

Monsieur ALONSO (suppléant)

A compter du 1^{er} décembre 2025 :

Madame LABITRIE (titulaire)

Madame TERRET (titulaire)

Madame DO (suppléant)

Le Président de la CME ou son représentant :

Madame le Docteur GUETAT

A compter du 12 décembre 2025 :

Madame le Docteur LAFFORT

Sont présents avec voix consultative :

Le responsable de la politique qualité du CHD

Le représentant de la CSIRMT

La représentante du corps des assistantes sociales

1.1 Séances

La commission s'est réunie 4 fois en séance plénière pour l'année 2025 :

- 20 mars 2025
- 12 juin 2025
- 2 octobre 2025
- 11 décembre 2025

Le taux de participation des représentants des usagers est de **100%**.

A l'issue de chaque réunion les comptes-rendus sont adressés à l'ensemble des membres de la commission.

1.2 Information des usagers sur le fonctionnement de la Commission des Usagers

Moyen d'information
Livret d'accueil
Voie d'affichage
Site internet
Règlement intérieur
Maison des Usagers

1.3 Information de l'ensemble des professionnels de santé et des personnels de l'établissement sur le fonctionnement de la Commission des Usagers

Moyen d'information
Voie d'affichage
Site internet
Règlement intérieur

1.4 Formation des représentants des usagers

En 2025, il n'y a pas eu de formation des représentants des usagers.

2 Analyse des plaintes et réclamations

- *Plaintes et Réclamations*

Les plaintes et réclamations reçues par le Directeur du CHD La Candélie font toutes l'objet d'un examen lors de la Commission des Usagers par les membres présents. L'ensemble des dossiers de plaintes et réclamations sont consultés par les représentants des usagers lors d'une réunion préparatoire à chaque commission.

En 2025, l'établissement a été destinataire de 41 plaintes et réclamations.

Un rappel du nombre annuel de plaintes et réclamations est proposé ci-dessous :

2023	2024	2025
24	22	41

On note une augmentation du nombre de réclamations et plaintes entre 2024 et 2025 notamment liées à des réclamations répétées d'un patient. (8 réclamations sur 41)

Plaintes et Réclamations par typologie

TYPOLOGIE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS	ANNEE 2023	ANNEE 2024	ANNEE 2025	EVOLUTION 2024/2025 %
Prise en charge administrative et hôtelière	10	9	18	100%
Prise en charge médicale	8	11	12	9%
Prise en charge paramédicale	6	2	11	450%

Par typologie de prise en charge on note une augmentation des plaintes et réclamations concernant la prise en charge paramédicale même si en nombre, le nombre de réclamations reste faible.

- *Réponses aux plaintes et réclamations*

Taux moyen de réponse	Délai moyen de réponse
100%	12 jours

- **Eloges**

L'établissement n'a pas été destinataire d'éloges

- **Médiations**

Nombre d'entretiens de médiations médicales en 2025 : **1**

En 2023 et 2024, aucune médiation médicale n'a été demandée.

Nombre d'entretiens de médiations non médicales en 2025 : **1**

En 2023 et 2024, aucune médiation non médicale n'a été demandée.

- **Demandes de dossiers médicaux**

L'évolution du nombre de demandes de communication de dossiers médicaux est présentée ci-dessous :

	2023	2024	2025	Evolution 2024/2025
Nombre totale de demandes de dossiers médicaux	85	108	130	+20.37 %
Nombres de dossiers moins 5 ans	61	73	104	+42.47 %
Nombre de dossiers plus de 5 ans	7	14	11	-21.43 %
Demande incomplète	17	21	15	-28.57 %
refus	4	3	10	+233.33 %
Dossier demandé par le patient	68	81	102	+25.93 %
Dossier demandé par la famille	16	18	26	+44.44 %
Dossier demandé par un tiers habilité	1	9	2	-77.78 %
Délai moyen de réponse (dossier moins de 5 ans)	8.20	7.86	16	+103.56 %
Délai moyen de réponse (dossier plus de 5 ans)	17.14	15.14	32	+111.37 %

On note une évolution significative du nombre de demandes de communication de dossiers médicaux.

La majorité des demandes concernant des dossiers récents (moins de 5 ans) formulées par le patient lui-même.

Les refus de communication de dossiers médicaux sont tous intervenus au motif que le délai légal de conservation du dossier médical demandé était dépassé, l'établissement ne disposait donc plus des éléments demandés.

- saisine du Juge Judiciaire par le patient aux fins de levée d'une mesure de soins sans consentement

En 2025, sur **445** saisines du Juge Judiciaire, **11** saisines ont été réalisées à la demande du patient lui-même pour demander la levée la mesure de soins sans consentement. Aucune saisine n'a abouti à la levée de la mesure de soins sans consentement du patient.

3 L'évaluation des mesures adoptées par la CDU

- Bilan des recommandations émises lors du rapport 2024

recommandation	Objectif/suivi mis en œuvre
Renforcer le partenariat famille-soignants à l'Hôpital	Cette demande n'a pas encore été protocolisée.
Planifier la sortie des patients hospitalisés	Une commission de sortie existe pour les cas complexes Des démarches propres à chaque service existent pour planifier la sortie des patients dans les meilleures conditions
Accueil des familles aux urgences	Non mis en œuvre à ce jour
Accueil des familles au CMP	Non mis en œuvre à ce jour
Promouvoir les déclarations anticipées en psychiatrie	Ce travail est en cours dans le cadre de la certification de l'établissement
Diversification des activités thérapeutiques des patients hospitalisés en lien avec le rétablissement et la gestion des émotions	Le projet de médiation animale existe et se développe.
Valorisation du parc	
Améliorer la communication à l'admission du patient et informer de l'existence de la Maison des Usagers et des GEM	Apporter de manière accessible au patient toutes les informations dont il a besoin dans le cadre de son hospitalisation
Réflexion à mener autour des pratiques d'isolement au sein de l'établissement	- le débriefing du patient après une mesure d'isolement est en cours de finalisation - un groupe d'analyse des pratiques et un soutien aux professionnels est en train de se mettre en place dans le cadre des actions de la certification - le Plan de Prévention Partagé pour le patient est en cours de finalisation - la réflexion autour de l'isolement dans le comité d'Ethique reste à mettre en œuvre
Mise à disposition de livres en chambre d'isolement pour les détenus hospitalisés	Non mis en œuvre à ce jour. Toutefois un protocole de prise en charge spécifique pour les détenus existe et qui selon l'avis médical peuvent bénéficier de temps en dehors de la chambre d'isolement au sein de l'unité où ils peuvent avoir accès à la télévision notamment.

- *Nouvelles recommandations émises par la Commission des Usagers pour 2026 au titre du rapport d'activité 2025 et issues de demandes formulées par les patients et portées par les représentants des usagers*

recommandation
Intégrer systématiquement les aidants dès l'admission du proche
Associer les aidants et le patient au projet de sortie
Formaliser un plan personnalisé de prévention des crises avec le patient et son entourage (dans le cadre des directives anticipées en psychiatrie)
Présenter semestriellement les indicateurs de contention et d'isolement en CDU
Organiser systématiquement un suivi renforcé après hospitalisation
Développer une réponse rapide aux situations de crise impliquant les aidants
Détecter précocement les situations de vulnérabilité avec les aidants
Généraliser l'information et le soutien aux aidants
Associer les parents à la définition et à l'évaluation des objectifs thérapeutiques
Sécuriser les transitions du parcours entre pédopsychiatrie et psychiatrie adulte

Des points d'étape seront réalisés en Commission pour informer les membres des actions menées dans le cadre de chaque recommandation.