



Rapport Commission des usagers -Année 2020- (sur les données 2019)

Exemplaire vierge à imprimer ayant vocation à renseigner l'établissement avant sa saisie en ligne :

[Questionnaire](#)

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par le service observation et études de l'Agence régionale de santé Hauts-de-France pour procéder à l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé et de la qualité des prises en charge et des accompagnements.

Les données collectées seront communiquées à la Direction de la stratégie et des territoires.

Les données sont conservées pendant 5 ans.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données.

I. INFORMATIONS GENERALES SUR L'ETABLISSEMENT

Questionnaire: CH LE NOUVION-EN-THIÉRACHE

A. Identification de l'établissement

Nom de l'établissement : *Centre Hospitalier de LE NOUVION EN THIERACHE*

N°FINESS ET (Entité géographique) : 020000105

N°FINESS EJ (Entité Juridique) : 0200000055

A-1/ Statut (*choisir dans la liste déroulante*)

Public ▼

II. FONCTIONNEMENT DE LA CDU

B-1/ Les membres de la CDU ont-ils été formés aux rôles et missions de la CDU :	Oui	Non	Non concerné
Représentant légal	☐	☒	
Suppléant du représentant légal	☐	☒	
Médiateur médical	☐	☒	
Suppléant du médiateur médical	☐	☒	
Médiateur non-médical	☐	☒	
Suppléant du médiateur non-médical	☐	☒	
Responsable médical	☐	☒	☐
Suppléant du responsable médical	☐	☒	☐

B-2/ Est-ce que le représentant des usagers (titulaire 1) a suivi la formation de base prévue à l'article L1114-1 du Code de la santé publique? ☒ Oui ☐ Non

B-3/ Est-ce que le représentant des usagers (suppléant 1) a suivi la formation de base prévue à l'article L1114-1 du Code de la santé publique? ☐ Oui ☒ Non

B-4/ Est-ce que le représentant des usagers (titulaire 2) a suivi la formation de base prévue à l'article L1114-1 du Code de la santé publique?

☒ **Oui**

☐ **Non**

B-5/ Est-ce que le représentant des usagers (suppléant 2) a suivi la formation de base prévue à l'article L1114-1 du Code de la santé publique?

☐ **Oui**

☒ **Non**

B-6/ Qui est le président de la Commission des usagers ?

- ☐ un représentant des usagers
- ☒ le représentant légal de l'établissement (ou la personne qu'il désigne à cet effet)
- ☐ un médiateur médical
- ☐ un médiateur non médical

B-7/ Qui est le vice-président de la Commission des usagers ?

- ☒ un représentant des usagers
- ☐ le représentant légal de l'établissement (ou la personne qu'il désigne à cet effet)
- ☐ un médiateur médical
- ☐ un médiateur non médical

C. Fonctionnement

C-1/ Existe-t-il un règlement intérieur ?

☒ **Oui**

☐ **Non**

C-2/ Nombre de réunions durant l'année 2019 (séances plénières) :

4

C-3/ Motifs en cas de réunions INFERIEURES à 4/an : N/A

C-4/ Taux (%) de participation des RU en réunion (nombre de présents - titulaire ou son suppléant) / (nombre de sièges de RU pourvus) :

62.5 %

C-5/ Taux (%) de participation de l'ensemble des membres obligatoires de la CDU en réunion [(nombre de présents - titulaire ou son suppléant) / (nombre de sièges obligatoires pourvus)] :

82.5 %

C-6/ Est-ce que les RU participent à d'autres réunions que la CDU ?

- ☐ Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- ☐ Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- ☐ Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)
- ☐ Coordination des vigilances et risques sanitaires (COVIRIS)
- ☐ Commission Médicale d'Etablissement (CME)
- ☐ Comité d'Ethique
- ☐ Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Autre (autres que Conseil d'Administration, Conseil de surveillance, Commission de l'activité libérale):

RU absent pour raison médicale

D. Rapport d'activité annuel

D-1/ Les membres de la CDU participent-ils à la rédaction du rapport d'activité ?

☒ Oui ☐ Non

D-2/ Ce rapport d'activité est-il transmis à d'autres instances (autres que les instances obligatoires: CA, CS)?

☐ Oui ☒ Non

E. Moyens alloués au fonctionnement de la CDU

E-1/ Est-ce que l'ensemble des plaintes et réclamations, ainsi que les réponses apportées, sont tenues à la disposition des membres de la CDU ?

☒ Oui ☐ Non

E-2/ : La Commission veille-t-elle à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose ?

☒ Oui ☐ Non

Comment

Affiche, intranet, communication au personnel

E-3/ La Commission reçoit-elle les informations concernant: (cocher la(les) proposition(s) adéquate(s) :

- ☐ Mesures d'amélioration continue de la qualité préparées par la CME ainsi qu'avis, vœux ou recommandations des différentes instances de l'établissement
- ☒ Synthèse des réclamations et plaintes
- ☒ Nombre de demandes de communication d'informations médicales et délais de réponse
- ☒ Résultat des enquêtes de satisfaction (en particulier, les questionnaires de sortie)
- ☒ Nombre, nature et issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement
- ☒ Présentation des événements indésirables graves et des actions menées en conséquence (au moins une fois par an)

E-4/ Moyens matériels alloués au fonctionnement de la CDU (cocher la(les) proposition(s) adéquate(s) :

- ☐ Aucun ☐ Boîte aux lettres dédiée ☒ Restauration
☒ Remboursement des frais de déplacement des RU ☒ Prêt matériel ou salle
☐ Téléphone ☒ Adresse e-mail fournie par l'établissement (collective ou individuelle)

Autre :

E-5/ Le(s) nom(s) et les coordonnées des RU figurent-ils sur les documents d'information destinés aux usagers?

☒ Oui ☐ Non

- S'agit-il de : ☐ coordonnées personnelles
☒ coordonnées fonctionnelles

F. Moyens de communication sur le rôle et les activités de la CDU

F-1/ Support d'information des usagers (cocher la(les) proposition(s) adéquate(s) :

- ☒ Affichage ☒ Livret d'accueil ☒ Communication orale/réunions
☐ Permanence ☒ Internet ☒ Rencontre avec les usagers

F-2/ Support d'information du personnel de l'établissement (cocher la(les) proposition(s) adéquate(s) :

- ☒ Affichage ☒ Communication orale/réunions ☐ Journal interne
☒ Internet ou intranet ☒ Base documentaire

III. RECLAMATIONS ET MEDIATIONS

G. RECENSEMENT

G-1/ Existe-t-il une procédure de traitement des réclamations écrites?	☒ Oui ☐ Non
G-2/ Existe-t-il une procédure de traitement des réclamations orales?	☒ Oui ☐ Non
G-3/ Nombre de réclamations écrites	0
G-4/ Nombre de réclamations orales	1
G-5/ Taux (%) de réclamation/nombre d'hospitalisations	0.01
G-6/ Nombre d'éloges	32

H. Motifs de réclamations

Accueil et administration

H-1/ Accueil loge, hôtesse

H-1/A Nombre de réclamations	H-1/B Nombre de médiations
0	0

H-2/ Facturation

H-2/A Nombre de réclamations	H-2/B Nombre de médiations
0	0

H-3/ Dépassements d'honoraires

H-3/A Nombre de réclamations	H-3/B Nombre de médiations
0	0

H-4/ Mode d'hospitalisation

H-4/A Nombre de réclamations	H-4/B Nombre de médiations
0	0

H-5/ Attente / Délais

H-5/A Nombre de réclamations	H-5/B Nombre de médiations
0	0

H-6/ Signalisation (intérieure, extérieure)

H-6/A Nombre de réclamations	H-6/B Nombre de médiations
0	0

H-7/ Identification des personnels (avec soignants)

H-7/A Nombre de réclamations	H-7/B Nombre de médiations
0	0

H-8/ Standard téléphonique

H-8/A Nombre de réclamations	H-8/B Nombre de médiations
0	0

H-9/ Autre

H-9/A Nombre de réclamations	H-9/B Nombre de médiations
1	0

Prise en charge : aspects médicaux**H-10/ Information du malade/de la famille**

H-10/A Nombre de réclamations	H-10/B Nombre de médiations
0	0

H-11/ Contestation du diagnostic médical

H-11/A Nombre de réclamations	H-11/B Nombre de médiations
0	0

H-12/ Accès au dossier médical

H-12/A Nombre de réclamations	H-12/B Nombre de médiations
0	0

H-13/ Secret médical

H-13/A Nombre de réclamations	H-13/B Nombre de médiations
0	0

H-14/ Non recueil du consentement

H-14/A Nombre de réclamations	H-14/B Nombre de médiations
0	0

H-15/ Qualité des soins

H-15/A Nombre de réclamations	H-15/B Nombre de médiations
0	0

H-16/ Divergence sur les actes médicaux

H-16/A Nombre de réclamations	H-16/B Nombre de médiations
0	0

H-17/ Prise en charge de la douleur

H-17/A Nombre de réclamations	H-17/B Nombre de médiations
0	0

H-18/ Accident thérapeutique, séquelles

H-18/A Nombre de réclamations	H-18/B Nombre de médiations
0	0

H-19/ Infections nosocomiales

H-19/A Nombre de réclamations	H-19/B Nombre de médiations
0	0

H-20/ Relations avec les médecins

H-20/A Nombre de réclamations	H-20/B Nombre de médiations
0	0

H-21/ Maltraitance

H-21/A Nombre de réclamations	H-21/B Nombre de médiations
0	0

H-22/ Accompagnement de fin de vie

H-22/A Nombre de réclamations	H-22/B Nombre de médiations
0	0

H-23/ Coordination des soins

H-23/A Nombre de réclamations	H-23/B Nombre de médiations
0	0

H-24/ Autre

H-24/A Nombre de réclamations	H-24/B Nombre de médiations
0	0

Prise en charge : aspects para-médicaux**H-25/ Qualité des soins**

H-25/A Nombre de réclamations	H-25/B Nombre de médiations
0	0

H-26/ Nursing, surveillance

H-26/A Nombre de réclamations	H-26/B Nombre de médiations
0	0

H-27/ Relations avec le personnel

H-27/A Nombre de réclamations	H-27/B Nombre de médiations
0	0

H-28/ Insuffisance de personnel

H-28/A Nombre de réclamations	H-28/B Nombre de médiations
0	0

H-29/ Organisation des examens

H-29/A Nombre de réclamations	H-29/B Nombre de médiations
0	0

H-30/ Divergence sur les actes paramédicaux

H-30/A Nombre de réclamations	H-30/B Nombre de médiations
0	0

H-31/ Information sortie/transfert

H-31/A Nombre de réclamations	H-31/B Nombre de médiations
0	0

H-32/ Liberté de circulation (enfermement, isolement, ...)

H-32/A Nombre de réclamations	H-32/B Nombre de médiations
0	0

H-33/ Autre

H-33/A Nombre de réclamations	H-33/B Nombre de médiations
0	0

Vie quotidienne, environnement**H-34/ Alimentation, diététique**

H-34/A Nombre de réclamations	H-34/B Nombre de médiations
0	0

H-35/ Mécontentement sur les prestations hôtelières

H-35/A Nombre de réclamations	H-35/B Nombre de médiations
0	0

H-36/ Locaux (accès, sécurité)

H-36/A Nombre de réclamations	H-36/B Nombre de médiations
0	0

H-37/ Perte, vol, objet endommagé

H-37/A Nombre de réclamations	H-37/B Nombre de médiations
0	0

H-38/ Autre

H-38/A Nombre de réclamations	H-38/B Nombre de médiations
0	0

I. Traitement des réclamations et médiations

Réclamations:

I-1/ Délai MINIMUM de traitement complet des réclamations en jours : 0

I-2/ Délai MAXIMUM de traitement complet des réclamations en jours : 0

I-3/ Délai MOYEN de traitement complet des réclamations en jours : 0

I-4/ 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 :

I-5/ Si un (ou plusieurs) EHPAD est associé à votre établissement, est-ce que les réclamations émises dans celui-ci remontent à la CDU ? ☒ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

I-6/ Combien de réclamants la CDU a-t-elle reçus ? 0

I-7/ Pour les établissements publics de santé mentale (EPSM), existe-t-il une procédure spécifique de recueil des réclamations des personnes hospitalisées sans consentement?

☐ Oui ☐ Non ☒ Non concerné

Médiations:

I-8/ Existe-t-il un dispositif d'information sur les voies de recours et de conciliation à la destination des usagers ? ☒ Oui ☐ Non

I-9/ Selon quelles modalités :

- | | |
|---|---|
| ☒ Affichage | ☐ Internet |
| ☒ Livret d'accueil | ☐ Journal interne |
| ☒ Information orale | ☐ Autre, non précisé |

I-10/ Dans les courriers invitant à une médiation, est-il spécifié que le patient peut être accompagné par un RU ? ☐ Oui ☒ Non

I-11/ Le rapport du médiateur (accompagné de la réclamation) est-il transmis à la CDU?

☒ Oui ☐ Non ☐ Information orale uniquement

IV . MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

J-1/ Existe-t-il un QUESTIONNAIRE de satisfaction ?

☒ Oui ☐ Non

J-2/ Comment le questionnaire est-il remis ? (plusieurs réponses possibles)

☒ A l'accueil, entrée en hospitalisation ou pré-admission

☒ A la sortie ☐ A libre disposition dans les services

Autre: *A l'arrivée dans le service*

J-3/ Une aide est-elle apportée au remplissage de ce questionnaire ?

☒ Oui ☐ Non

Par qui? *Soignant ; Entourage*

J-4/ Taux de retour (sur année) = nombre de questionnaires retournés /nombre d'hospitalisations
(en %) :

20

J-5/ Une (ou des) ENQUETE(S) de satisfaction a(ont)-elle(s) été mise(s) en place en 2019 ?

☐ Oui ☒ Non

V. INFORMATION DES USAGERS

K. Dispositifs d'information des usagers

K-1/ A quel moment le Livret d'accueil est-il remis à l'utilisateur ? (plusieurs réponses possibles)

- ☒ Lors de son entrée dans l'établissement de santé (en cas d'hospitalisation non programmée)
- ☐ En amont de l'hospitalisation (en cas d'hospitalisation programmée) ou lors d'une consultation
- ☒ Dans la chambre d'hospitalisation

K-2/ Une information orale est-elle associée à la remise du livret ?

☒ Oui ☐ Non

K-3/Le livret d'accueil est-il proposé en Facile à Lire et à Comprendre ou dans d'autres formats adaptés ?

☒ Oui ☐ Non

K-4/ Quels documents sont associés à la remise du livret? (plusieurs réponses possibles)

- ☒ Un formulaire de désignation de personne de confiance
- ☒ Un formulaire de directives anticipées
- ☒ Un formulaire d'accès au dossier médical
- ☒ Procédure de réclamation et/ou plainte
- ☒ Charte de la personne hospitalisée

K-5/ Date de dernière mise à jour du livret:

03/06/2019



K-6/ La charte de la personne hospitalisée est affichée :

- ☒ Dans chaque chambre ☒ Dans l'unité ☒ Dans les lieux fréquentés par les usagers de l'établissement
- ☒ Dans le dossier du patient (HAD)

Autre :

Dans le livret d'accueil

K-7/ Pour les établissements ayant signé la charte Jacob, cette dernière est-elle affichée?

☐ Oui ☐ Non ☒ Non concerné

K-8/ Existe-t-il un ou des protocoles sur la délivrance des informations médicales aux patients et à leurs proches ?

☐ Oui ☒ Non

K-9/Comment s'assure-t-on que ces informations sont bien comprises par le patient ?

Demande de compréhension auprès du patient

Demande de reformulation des informations communiquées

K-10/Le patient est-il toujours le destinataire principal des informations médicales le concernant ?

☒ Oui

☐ Non

K-11/ Est-ce qu'un temps spécifique d'échange (en dehors des visites quotidiennes) est prévu avec le patient pour l'informer de sa situation médicale ?

☐ Toujours

☒ Souvent

☐ Rarement

☐ Jamais

K-12/ Est-ce que la lettre de liaison est mise en place dans votre établissement ?

☒ Oui

☐ Non

☐ Non concerné

K-13/ Si oui, est-elle remise le jour de la sortie au patient par le médecin ou un membre de l'équipe de soins ?

☒ Oui

☐ Non

K-14/ La lettre de liaison est-elle transmise le même jour au médecin traitant ?

☒ Oui

☐ Non

K-15/ L'existence d'un dossier médical partagé créé par le patient est-elle vérifiée afin d'y verser la lettre de liaison ?

☐ Oui

☒ Non

K-16/ Existe-t-il un protocole sur l'annonce du diagnostic en cancérologie?

☐ Oui

☐ Non

☒ Non concerné

K-17/ Existe-t-il un ou des protocoles sur l'annonce du diagnostic dans d'autres pathologies?

☐ Oui

☐ Non

☒ Non concerné

VI. RESPECT DES DROITS DES USAGERS

L. Formation du personnel aux droits des usagers

- L-1/ Nombre de formations aux droits des usagers : 0
- L-2/ Nombre de personnes formées : 0
- L-3/ Volume horaire des formations (en heures) : 0
- L-4/ Est-ce que des représentants des usagers interviennent dans ces formations ? ☐ Oui ☒ Non
- L-5/ Sujets des formations ? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| ☐ Organisation de la démocratie sanitaire | ☐ Accès au dossier médical |
| ☐ La désignation d'une personne de confiance | ☐ Rédaction de directives anticipées relatives à la fin de vie |
| ☐ Prise en charge de la douleur | ☐ Promotion de la bientraitance |
| ☐ Respect des croyances et convictions | ☐ Adaptation de la communication aux publics spécifiques |
| Autre : N/A | (FALC, accueil des personnes en situation spécifique...) |

M. Respect des croyances et convictions

- M-1/ Existe-t-il un dispositif relatif au respect des croyances au sein de l'établissement ? ☒ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

- M-2/ Quelles sont les modalités d'information des usagers sur la question des cultes et croyances ?

- | | |
|---|---|
| ☐ Procédure d'accueil / entrée dans l'établissement | ☒ Affichage ou livret d'accueil |
| ☐ Mise en place de permanences pour l'information des usagers Autre : | |

- M-3/ Une personne référente est-elle désignée au sein du personnel ? ☐ Oui ☒ Non

- M-4/ Existe-t-il un ou des lieux de culte ?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--|
| ☐ œcuménique/multi-religieux | ☐ Non | ☒ Sans objet |
| ☐ Catholique | ☐ Protestant | |
| ☐ Israélite | ☐ Musulman | |

Autre :

N. Recueil du consentement médical

- N-1/ Existe-t-il une procédure de recueil du consentement libre et éclairé ? ☒ Oui ☐ Non
- N-2/ Est-ce que la personne de confiance est incluse dans cette procédure ? ☒ Oui ☐ Non
- N-3/ Comment ce consentement libre et éclairé est-il défini, obtenu et compris ?

Document complété et signé

O. Information sur les frais de prise en charge

- O-1/ Les tarifs sont-ils affichés sur les lieux de consultation ? ☒ Oui ☐ Non
- O-2/ L'information sur l'obligation de réaliser un devis pour un montant supérieur à 70 euros est-elle délivrée ? ☐ Oui ☒ Non
- O-3/ Lorsque les actes incluent la fourniture d'un dispositif médical onéreux ou sont de chirurgie esthétique, un devis est-il proposé ? ☐ Oui ☐ Non ☒ Non concerné
- O-4/ Pour les établissements publics, y-a-t-il dans votre établissement des conventions signées avec des médecins en activité libérale ? ☒ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Si oui, combien ?

45

P. Accès au dossier médical

- P-1/ Existe-t-il des consignes d'information sur la procédure d'accès au dossier médical ? ☒ Oui ☐ Non
- P-2/ Quelles sont les modalités d'information des usagers sur l'accès au dossier médical
- ☒ Procédure d'accueil / entrée dans l'établissement ☒ Affichage ou livret d'accueil ☐ Personne référente
- ☐ Mise en place de permanences pour l'information des usagers ☒ Internet
- Autre :
- P-3/ Le personnel est-il formé à l'accès au dossier médical ? ☒ Oui ☐ Non
- P-4/ Nombre de demandes de dossier médical de MOINS de 5 ans : 1
- P-5/ Nombre de demandes de dossier médical de PLUS de 5 ans : 0
- P-6/ Nombre de refus de dossier médical de MOINS de 5 ans : 0
- P-7/ Nombre de refus de dossier médical de PLUS de 5 ans : 0
- P-8/ Nombre de réclamations relatives à l'accès au dossier médical : 0
- P-9/ L'accès au dossier médical sur place est-il possible ? ☒ Oui ☐ Non
- P-10/ Le coût du mode de transmission (photocopies, clés USB...) est-il facturé aux usagers ? ☒ Oui ☐ Non

P-11/ Quel est le délai minimum d'accès aux dossiers de MOINS de 5 ans (nombre de jours) : 8

P-12/ Quel est le délai maximum d'accès aux dossiers de MOINS de 5 ans (nombre de jours) : 60

P-13/ Quel est le délai moyen d'accès aux dossiers de MOINS de 5 ans (nombre de jours) : 8

P-14/ Si le délai moyen dépasse le délai légal (8 jours), indiquez le motif de ce dépassement :

P-15/ Quel est le délai minimum d'accès aux dossiers de PLUS de 5 ans (nombre de jours) : 15

P-16/ Quel est le délai maximum d'accès aux dossiers de PLUS de 5 ans (nombre de jours) : 30

P-17/ Quel est le délai moyen d'accès aux dossiers de PLUS de 5 ans (nombre de jours) : 15

P-18/ Si le délai moyen dépasse le délai légal (61 jours), indiquez le motif de ce dépassement :

P-19/ 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

P-20/ En cas de soins sans consentement, une organisation est-elle prévue pour permettre la consultation du dossier médical ? ☒ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

P-21/ Existe-t-il une procédure spécifique pour l'accès au dossier médical des personnes détenues ?

☐ Oui ☐ Non ☒ Non concerné

P-22/ Les dossiers médicaux des personnes détenues sont-ils à la seule disposition des personnels soignants ? ☐ Oui ☐ Non ☒ Non concerné

P-23/ Nombre de demandes de dossier médical reçues de la part de patients détenus :

0

Q. Personne de confiance

Q-1/ Existe-t-il une procédure d'information des usagers sur la possibilité de désigner une personne de confiance ?

☒ Oui ☐ Non

Q-2/ Quelles sont les modalités d'information des usagers sur la personne de confiance ?

- ☒ Procédure d'accueil / entrée dans l'établissement ☒ Affichage ou livret d'accueil
☐ Mise en place de permanences pour l'information des usagers ☒ Internet
☐ Désignation d'une personne référente au sein du personnel Autre :

Q-3/ Les modalités d'information sont-elles adaptées pour faciliter la compréhension du patient ?

☒ Oui ☐ Non

Comment ?

Informations transmises par l'équipe soignante

Q-4/ Le personnel soignant est-il formé sur la personne de confiance ?

☒ Oui ☐ Non

R. Directives anticipées relatives à la fin de vie

R-1/ Existe-t-il une procédure d'information des usagers sur la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie ?

☒ Oui ☐ Non

R-2/ Quelles sont les modalités d'information des usagers sur les directives anticipées ?

- ☒ Procédure d'accueil / entrée dans l'établissement ☒ Affichage ou livret d'accueil
☐ Mise en place de permanences pour l'information des usagers ☒ Internet
☐ Désignation d'une personne référente au sein du personnel Autre :

R-3/ Les modalités d'information sont-elles adaptées pour faciliter la compréhension du patient ?

☒ Oui ☐ Non

Comment ?

Informations transmises par l'équipe soignante

R-4/ Le personnel soignant est-il formé sur les directives anticipées?

☒ Oui ☐ Non

S. Prise en charge de la douleur

S-1/ Existe-t-il une structure d'étude et de traitement de la douleur chronique (SDC) ? ☐ Oui ☒ Non

S-2/ Existe-t-il une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services ? ☒ Oui ☐ Non

S-3/ Existe-t-il une procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur ? ☒ Oui ☐ Non

S-4/ Si oui, quelles en sont les modalités ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Procédure d'accueil / entrée dans l'établissement

☐ Désignation d'une personne référente au sein du personnel

☐ Mise en place de permanences pour l'information des usagers

☒ Affichage ou livret d'accueil

Autre :

S-5/ Les modalités d'information sont-elles adaptées pour faciliter la compréhension du patient ? ☒ Oui ☐ Non

Comment ?

Livret d'accueil et personnel soignant

S-6/ Le personnel soignant est-il formé à la prise en charge de la douleur? ☒ Oui ☐ Non

T. Prise en charge du décès

T-1/ Existe-t-il une procédure formalisée en cas de décès du patient ?

☒ Oui ☐ Non

T-2/Qu'inclut la procédure concernant la prise en charge du décès ?

- | | |
|---|---|
| ☐ Désignation d'un référent dans les services | ☐ Conventions avec les pompes funèbres |
| ☒ Toilette d'hygiène | ☒ Passage d'un aumônier |
| ☒ Possibilité d'un recueillement auprès du défunt | ☒ Accompagnement psycho-social des familles |
| ☐ Rites mortuaires différenciés en fonction des cultures | |

T-3/ Comment le personnel a-t-il connaissance de cette procédure ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Livret d'accueil ou séminaire d'intégration | ☒ Internet ou intranet |
| ☒ Base documentaire | ☐ Informations orales ou réunions |
| ☐ Journal interne | |
| ☐ Procédures et formulaires à disposition dans chaque service | ☐ Autre, non précisé |

U. Promotion de la bientraitance

U-1/ Existe-t-il des actions de promotion de la bientraitance ?

☒ Oui ☐ Non

U-2/Quelles actions de promotion sont mises en place ?

- | | |
|--|---|
| ☒ Existence d'un comité éthique | ☐ Auto-évaluation |
| ☒ Groupe de travail, journées spécialisées, séances de sensibilisation | ☐ Concours |
| ☒ Procédures | ☐ Bulletin d'information |
| ☐ Enquêtes | ☐ Charte bientraitance |
| ☒ Audit | ☐ Charte Jacob |

Autre :

U-3/ Des formations à la bientraitance sont-elles proposées aux personnels ?

☒ Oui ☐ Non

V. Evaluation des pratiques

V-1/ Existe-t-il des Evaluations des Pratiques Professionnelles ayant pour thématique le respect des droits des usagers (confidentialité, accès au dossier médical, prise en charge de la douleur, directives de fin de vie, etc.)

☐ Oui ☒ Non

V-3/ Existe-t-il un comité éthique ?

☐ Oui, ouvert aux représentants des usagers ☒ Oui ☐ Non

VII. ACCUEIL DES PERSONNES

W-1/ Des dispositifs spécifiques d'accueil existent-ils pour les publics suivants ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Personnes non francophones | ☐ Personnes illettrées/analphabètes |
| ☐ Personnes non et mal voyantes | ☐ Personnes sourdes et malentendantes |
| ☐ Personnes ayant un régime particulier | ☐ Personnes atteintes de handicap psychique/de troubles du comportement |
| ☐ Personnes détenues | ☒ Personnes en situation de grande précarité |
| ☒ Personnes à mobilité réduite | |

W-2/ L'ensemble des locaux de l'établissement sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite ?

☒ Oui ☐ Non

W-3/ Existe-t-il des adaptations pour les autres types de handicaps ?

☒ Oui ☐ Non

Lesquelles ? *Rampes*
Rebord anti-dérapant
Bandes podotactiles

W-4/ La continuité de la chaîne de déplacement est-elle assurée ?

☐ Oui ☒ Non

Quels sont les maillons manquants ? *Pour les non voyants*

W-5/ 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

VIII. AVIS DONNES PAR LA CDU

X-1/La CDU a-t-elle proposé un projet des usagers ?

☐ Oui

☒ Non

X-2/ Nombre de recommandations sur l'amélioration de la qualité de prise en charge formulées par la CDU en 2019 :

0

X3/ Thème(s) de recommandations :

- ☐ Processus d'évaluation
- ☐ Procédures et pratiques de prise en charge
- ☐ Mise en oeuvre des droits des usagers
- ☐ Vie quotidienne et travaux
- ☐ Accessibilité

X-4/ Lister les recommandations
:

X-5/ Des actions spécifiques sont-elles conduites en lien avec les usagers de la CDU (maisons des usagers, permanence, animation, ateliers, sensibilisation à l'accueil de populations spécifiques, ...) ?

☐ Oui

☒ Non

X6/ Date de validation de la présente enquête par la CDU :

07/12/2020



Commentaires ou ajouts spécifiques à l'établissement :

*AVERTISSEMENT : il vous est fortement
recommandé d'imprimer ce questionnaire une fois
rempli avant sa validation finale.*

*L'enquête ainsi imprimée vous permettra de
justifier de la réalisation du rapport relatif à la CDU
de votre établissement.*

**Cliquer ici pour
imprimer votre
questionnaire**

**Merci de valider vos réponses
en cliquant sur le bouton ci-dessous.**