

RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

2017

3 Cafés des usagers (CDU) :

Hôpital de jour Bouilloche : 12 parents + représentants de l'association de parents (APACEP)

Hôpital de jour EPI : 4 parents

Hôpital de jour Montsouris : 11 parents + représentants de l'association de parents (APACM)



SUJETS ABORDES :

- La majorité des familles souligne la qualité de la prise en charge, les progrès des enfants et le nombre d'activités proposées au cours de l'année.
- Les familles s'inquiètent des orientations possibles pour leur enfant à la sortie de l'hôpital de jour.
- Les familles aimeraient avoir davantage accès aux informations sur des activités de loisirs adaptées et à des coordonnées pour des soins médicaux.
- Les familles souhaiteraient plus de rencontres entre parents pour partager leurs vécus.
- Souffrance des familles face aux regards et au manque de reconnaissance de la société sur le handicap de leur enfant. Volonté des familles de mener des actions de sensibilisation auprès du grand public pour une meilleure connaissance du handicap psychique (participer à l'élaboration d'un support d'information sur le handicap psychique).

INFORMATIONS SUR LA CDU

- Affichage
- Réunions d'informations auprès des familles
- Site internet associatif
- Livrets d'accueil pour les familles

Nombre de plaintes = 0

Nombre de demandes de médiation = 0

Nombre de demandes d'accès au dossier patient = 2

Nombre de réclamations écrites = 4



ACTIONS D'AMELIORATION 2018:

- Maintenir par an : 3 cafés des usagers, une réunion générale de la CDU
- Organiser en plus une rencontre annuelle entre les associations de parents et le représentants des usagers.
- Mener une réflexion pour l'élaboration d'un livret de sensibilisation sur le handicap psychique et sur le fonctionnement des hôpitaux de jour.
- Mener une réflexion croisée sur la gestion des événements indésirables entre les établissements afin de confronter les différentes actions d'amélioration déployées.

