

Établissement Public de Santé Mentale de la SOMME



COMMISSION DES USAGERS



RAPPORT

ANNUEL

20 24







Table des matières

1. INTRODUCTION.....	6
1.1 – LES MISSIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS	6
1.2 – LA COMPOSITION DE LA COMMISSION	7
2. FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS	8
2.1 – REUNIONS DE LA COMMISSION	8
2.2 – TAUX DE PARTICIPATION	8
2.3 – INFORMATION DES USAGERS SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION	9
2.4 – INFORMATION DE L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS DE SANTE ET DES PERSONNELS DE L'ETABLISSEMENT	9
2.5 – COORDINATION AVEC LES INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT	9
3. APPRECIATION DES PRATIQUES A PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION.....	10
3.1 – PLAINTES ET RECLAMATIONS	10
3.2 – DEMANDE D'ACCES AUX INFORMATIONS MEDICALES	11
3.3 – REQUISITIONS	13
3.4 – QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DES PATIENTS	13
3.5 – BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES	14
3.6 - VISITE DE CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITE DE SANTE.....	16
3.7 - VISITE DU CONTROLEUR GENERAL DES LIEUX DE PRIVATION ET DE LIBERTE	16
3.8 - VISITES DE LA COMMISSION DEPARTEMENTALE DES SOINS PSYCHIATRIQUES DE LA SOMME	16
3.7 – AUDIENCES AUPRES DU JUGE DES LIBERTES ET DE LA DETENTION	17
3.9 - RAPPORT ANNUEL RENDANT COMPTE DES PRATIQUES D'ADMISSION EN CHAMBRE D'ISOLEMENT ET DE CONTENTION	17
3.10 – INFORMATIONS SUR LES PROJETS INSTITUTIONNELS.....	18
4. RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION A L'EVALUATION DES MESURES ADOPTÉES	19
4.1 – LES PRINCIPAUX CONSTATS.....	19
4.2 – LES RECOMMANDATIONS.....	19



▲ LE RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COMMISSION EST PRESENTE AUX INSTANCES SUIVANTES :

■ DIRECTOIRE : [Le 17 Juin 2025](#)

■ COMITE SOCIAL D'ETABLISSEMENT : [Le 19 Juin 2025](#)

■ COMMISSION DE SOINS INFIRMIERS, DE REEDUCATION ET MEDICO-TECHNIQUE : [Le 19 Juin 2025](#)

■ COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT : [Le 20 Juin 2025](#)

■ CONSEIL DE SURVEILLANCE : [Le 24 Juin 2025](#)



TEXTES DE REFERENCE

- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge
- Loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique
- Décret du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge
- Décret du 1^{er} juin 2016 relative à la Commission des Usagers.

(Textes codifiés aux articles L. 1112-3 et R. 1112-70 à R. 1112-94 du code de la santé publique).

AVANT PROPOS

La Commission des Usagers (CDU) élabore chaque année un rapport annuel sur la politique menée par l'hôpital dans le domaine du respect des droits et de la qualité de la prise en charge des patients.

Aux termes de ce rapport, la Commission des Usagers rend compte de ses analyses et de ses propositions. Ce rapport ne comporte que des données anonymes. Il est transmis aux instances de l'E.P.S.M. de la SOMME.

Le rapport de la CDU est ensuite communiqué à l'Agence Régionale de Santé des Hauts-de-France.



1. INTRODUCTION

1.1. LES MISSIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers dispose de nouvelles compétences par rapport aux commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers,
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement,
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données,
- Être informée des événements indésirables graves ou associés aux soins et des actions menées par l'établissement pour y remédier,
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement,
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.

Elle continue d'être informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Comment la Commission des Usagers exerce-t-elle ses missions ?

- La Commission dispose d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités d'organisation et de fonctionnement.
- Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions lors de la transmission des questionnaires de sortie, des courriers des patients et familles et des enquêtes de satisfaction de la direction.
- A partir de ces informations, elle :
 - procède à une appréciation des pratiques de l'établissement,
 - recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée et évalue l'impact de leur mise en œuvre,
 - formule des recommandations.

Comment contacter les membres de la Commission des Usagers ?

La liste nominative et actualisée des membres de la Commission est :

- affichée dans l'établissement,
- remise dans le livret d'accueil,
- sur le site internet et intranet de l'établissement.



1.2. LA COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

- Président : **Monsieur Abdelhalim MEDJAMIA (UDAF)**
Représentant des Usagers désigné par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
- Vice-Président : **Madame Véronique GAILLARD, Directrice ou son représentant**
- Médiateur Médical Titulaire : **Madame le Docteur Valérie BARBIER**
Praticien Hospitalier - Pôle de Psychiatrie Générale Adulte
- Médiateur Médical Suppléant : **Madame le Docteur Morgan BRUGUERA**
Praticien Hospitalier - Pôle de Pédopsychiatrie
- Médiateur non-Médical Titulaire : **Madame Valérie DELAMARE**
Infirmière - Pôle de Psychiatrie Générale Adulte
- Médiateur non-Médical Suppléant : **Monsieur Fabien DELCROIX**
Cadre Socio-Educatif - Service Socio-Educatif
- Représentant des Usagers Titulaire : **Madame Marie-Christine DUPORT (UNAFAM)**
Représentante des Usagers désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
- Représentant des Usagers Suppléant : **Madame Sophie HAREL (ADEPH)**
Représentante des Usagers désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
- Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques Titulaire : **Monsieur Pierre-Antoine JOLIVEAU**
Cadre de Santé - Pôle de Pédopsychiatrie
- Représentant du Comité Social d'Etablissement Titulaire : **Madame Chrystèle LECLERCQ**
Infirmière - Pôle de Psychiatrie Générale Adulte
- Représentant du Comité Social d'Etablissement Suppléant : **Monsieur Timothée DULAC**
Infirmier - Pôle de Pédopsychiatrie
- Représentant du Conseil de Surveillance Titulaire : **Monsieur Emmanuel DUCLERCQ**
Personnalité qualifiée désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
- Représentant du Conseil de Surveillance Suppléant : **Madame Mélanie BIDARD**
Personnalité qualifiée désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
- Responsable de la Politique Qualité : **Madame Catherine SCREVE**
Ingénieur Qualité
- Responsable du Service des Usagers : **Madame Elise LASKI**
Attachée d'Administration Hospitalière



2. FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

Depuis le 14 Mars 2023, la Commission des Usagers est présidée par Monsieur Abdelhalim MEDJAMIA, Représentant des Usagers (UDAF) suite aux élections du mois de Mars 2023.

La vice-présidence est tenue par le Directeur de l'Etablissement ou son représentant.

2.1. REUNIONS DE LA COMMISSION

Les réunions prennent en compte :

- L'examen des plaintes et des réclamations
- Les courriers de satisfaction
- Les comptes rendus anonymisés des rencontres avec les médiateurs
- La présentation des différents bilans du service qualité
- Les résultats des questionnaires de satisfaction
- Les demandes de dossiers médicaux
- Les diverses informations relatives aux relations avec les usagers

La Commission s'est réunie 4 fois en 2024 :

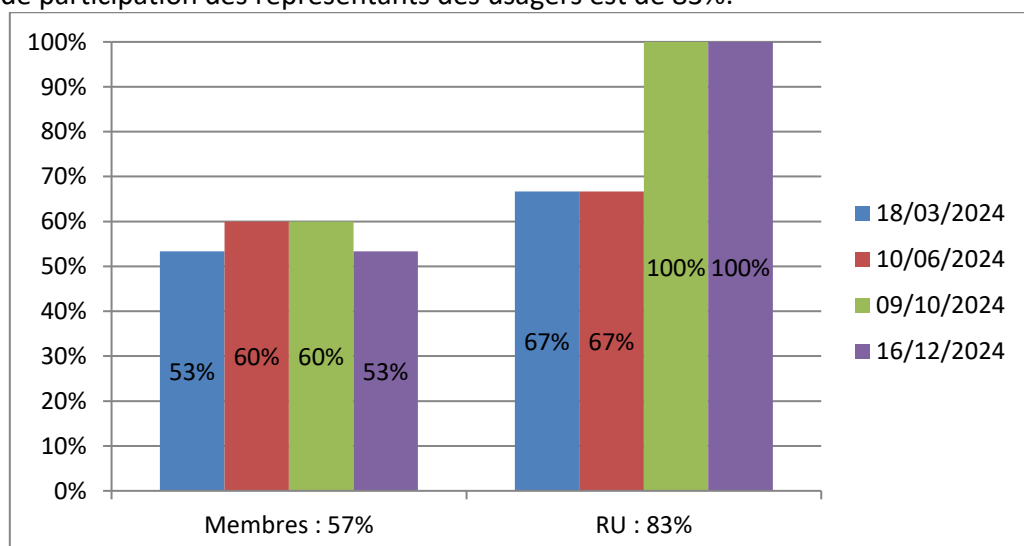
- Le 18 Mars 2024
- Le 10 Juin 2024
- Le 9 Octobre 2024
- Le 16 Décembre 2024

Selon l'article R. 1112-88 du décret 2005-213 du 2 mars 2005, la Commission se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises. La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

2.2. TAUX DE PARTICIPATION

En 2024, la Commission des Usagers affiche un taux de participation de ses membres de 57%. Les membres titulaires et suppléants sont invités à participer à chaque réunion.

Le taux de participation des représentants des usagers est de 83%.





2.3.- INFORMATION DES USAGERS SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

Une information des usagers sur le fonctionnement de la Commission est réalisée dans le livret d'accueil du patient.

Une affiche de communication, sur le fonctionnement de la Commission, sa composition ainsi que les modalités de saisine, est présente dans chaque unité. Une mise à jour est réalisée dès que nécessaire.

Les informations relatives aux droits des patients sont affichées dans les unités de soins.

Les usagers sont informés, grâce à des affichettes installées dans les unités de soins, des visites du Procureur de la République, de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques et du Contrôleur Général des Lieux de Privation et de Liberté.

2.4. INFORMATION DE L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS DE SANTE ET DES PERSONNELS DE L'ETABLISSEMENT SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION

La composition et le règlement intérieur de la Commission sont mis en ligne sur le site intranet et internet de l'établissement.

Les agents de l'établissement sont régulièrement formés à la réglementation relative aux droits des patients.

Les professionnels et les personnels de l'établissement sont informés des visites du Procureur de la République, de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques, du Contrôleur Général des Lieux de Privation et de Liberté.

Les résultats des questionnaires de satisfaction sont présentés à toutes les instances de l'établissement et publiés sur l'Intranet.

Au titre de l'année 2024, le taux de retour des questionnaires est de 38 %, en augmentation par rapport à 2023 avec 25 % de retour.

2.5. COORDINATION AVEC LES AUTRES INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT

Au cours de la réunion de la Commission des Usagers du 10 Juin 2024 a été présenté le rapport annuel de la Commission pour l'année 2023 et validé lors de cette réunion.

Le rapport annuel de la commission est soumis aux instances de l'établissement.

Des représentants de chaque instance de l'établissement siègent à la Commission des Usagers.



3. APPRECIATION DES PRATIQUES À PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION

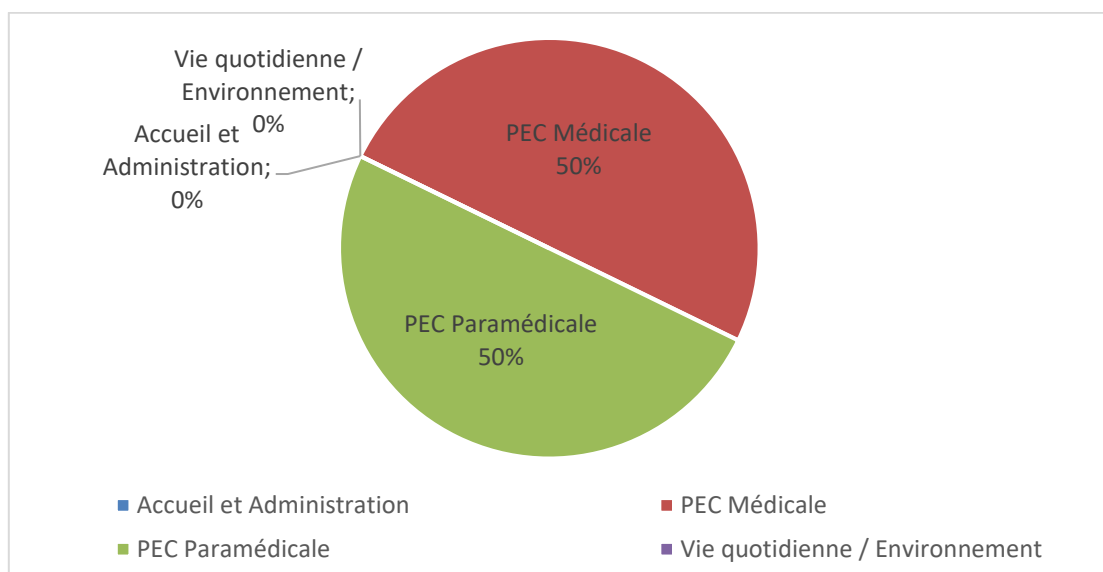
3.1. PLAINTES ET RECLAMATIONS

En 2024, **10** réclamations ont été enregistrées.

Il est rappelé que la gestion des plaintes et des réclamations s'effectue à partir d'une procédure formalisée et approuvée par la Commission des Usagers.

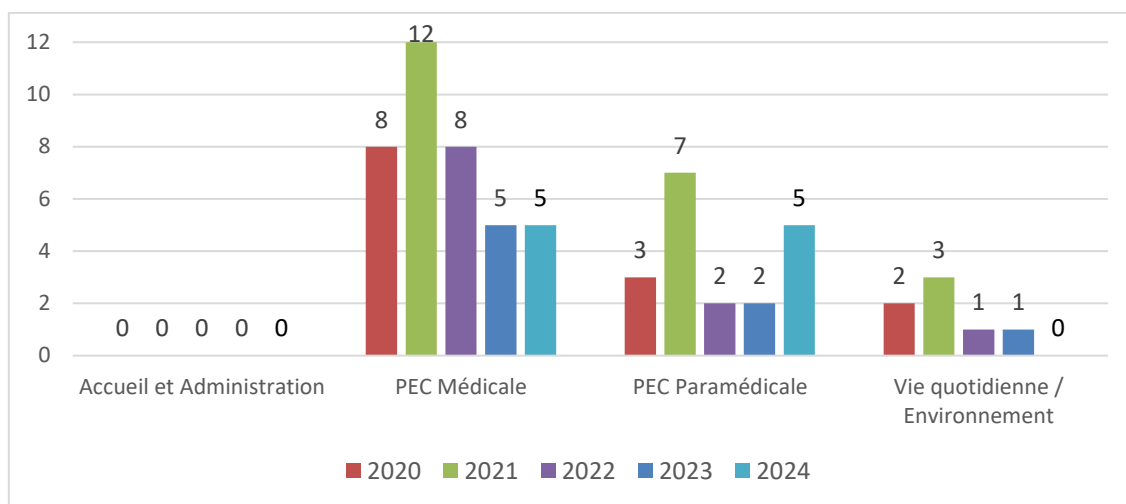
3.1.1. Motifs de la réclamation

- **Accueil et administration : 0 réclamation**
- **Prise en charge médicale : 5 réclamations**
 - Qualité des Soins : 3
 - Information de la famille : 1
 - Autre : 1
- **Prise en charge paramédicale : 5 réclamations**
 - Surveillance : 1
 - Qualité des Soins : 1
 - Relations avec le personnel : 2
 - Autre : 1
- **Vie quotidienne/Environnement : 0 réclamation**





Evolution de 2020 à 2024



Une analyse croisée entre les plaintes et les réclamations, les fiches d'événements indésirables et les niveaux de satisfactions exprimées est réalisée pour les intégrer dans une démarche d'ensemble où s'articule la gestion des plaintes, des risques et démarche qualité. Ceci permet de dégager le cas échéant des axes communs d'améliorations et de les intégrer à un plan d'action cohérent inscrit au niveau institutionnel, connu et soutenu par la Commission des Usagers.

3.1.2. Traitement des réclamations

Le Service des Usagers accuse réception au requérant ayant formulé une réclamation dans les plus brefs délais et en fait la communication lors de la prochaine séance de la Commission.

Pour 2024, le délai de réponse des réclamations est compris entre 4 à 60 jours.

3.1.3. Médiations

En 2024, 1 rencontre avec le médiateur non médical de la Commission a eu lieu le 19 décembre 2024. Une seconde rencontre a été proposée en 2024 et est en cours d'organisation.

Lors d'une médiation, les médiateurs rendent compte des entretiens en séance de la commission. Des comptes rendus d'entretien des médiations sont réalisés.

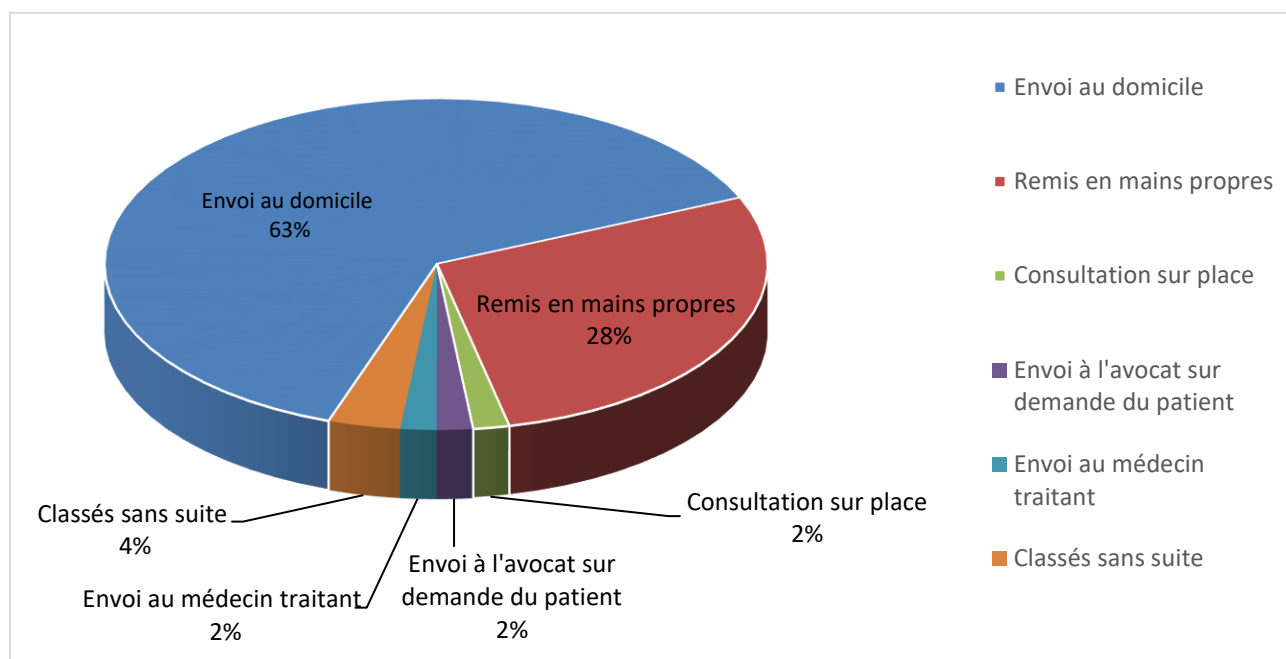
Il convient d'indiquer que de nombreuses rencontres usagers et professionnels de santé (chefs de pôle, chef de service, cadres supérieurs de santé et cadres de santé des unités) ont lieu, ce qui permet une réactivité et un désamorçage rapide des situations.

3.2. DEMANDES D'ACCES AUX INFORMATIONS MEDICALES

57 dossiers ont été demandés en 2024 contre 55 en 2023 :

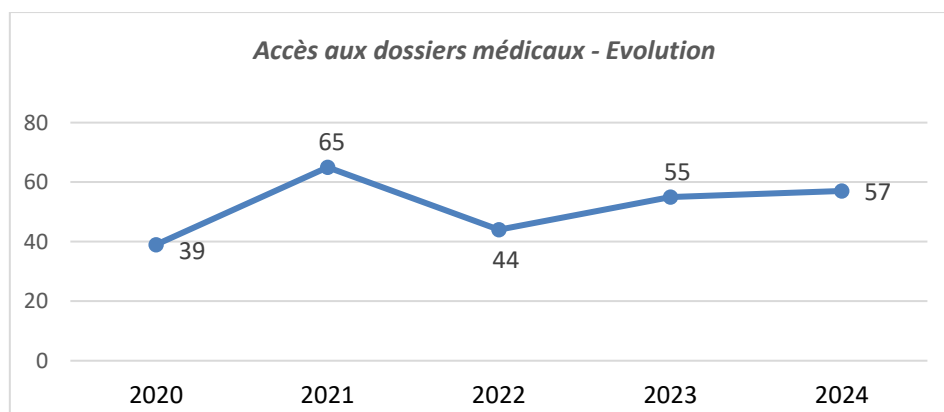
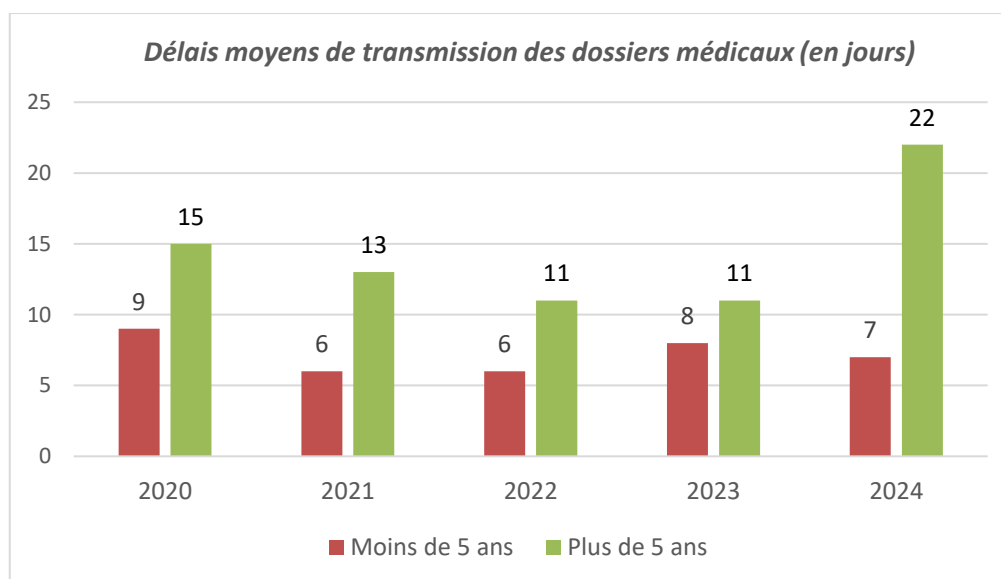
- 36 dossiers médicaux ont été envoyés directement aux demandeurs,
- 16 dossiers médicaux ont été remis en mains propres,
- 1 dossier a été consulté sur place,
- 1 dossier a été envoyé à un avocat à la demande du patient,
- 1 dossier a été envoyé au médecin traitant du demandeur,
- 2 dossiers ont été classés sans suite (pas de justificatif, pas de dossier).

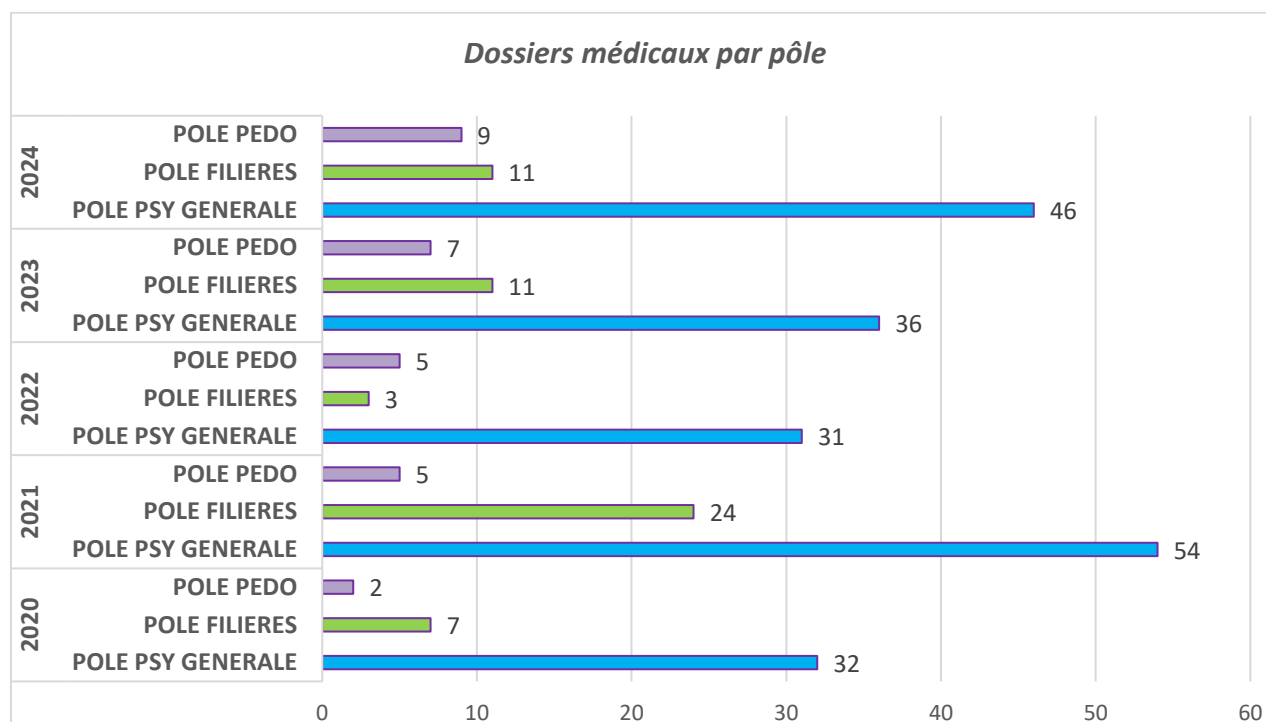
Sur ces 57 demandes, 10 proviennent d'ayant-droit.



Délai moyen de transmission :

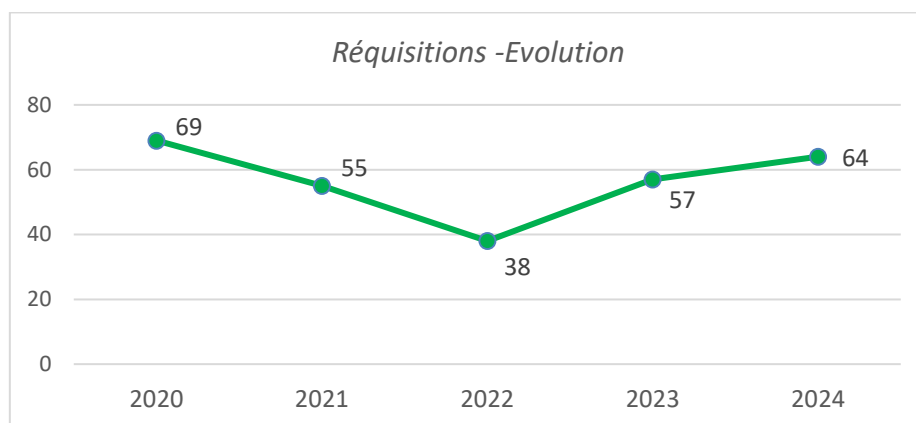
- Pour les dossiers de moins de 5 ans : délai de **7 jours** (délai réglementaire de 8 jours)
- Pour les dossiers de plus de 5 ans : délai de **22 jours** (délai réglementaire de 2 mois)





3.3. REQUISITIONS

En 2024, **64** réquisitions émanant des services de police et de gendarmerie ont été enregistrées et traitées.

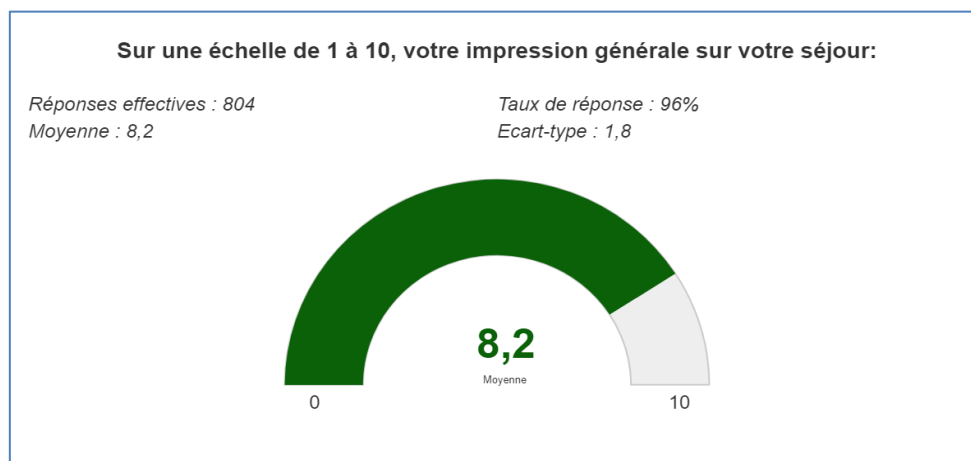


3.4. QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DES PATIENTS

Les questionnaires de satisfaction sont remis aux patients, soit avec le livret d'accueil, soit au moment de la sortie, soit lors d'un entretien avec un membre du personnel.

Ces questionnaires sont analysés par le Service Qualité et les résultats sont communiqués dans les unités ainsi que sur l'intranet et présentés à la Commission des Usagers qui exprime si besoin ses remarques.

De façon générale, la satisfaction globale obtient la note de 8,2/10.



Le recueil de la satisfaction des unités de Moyenne et Longue Evolution est réalisé sous forme d'enquête une fois par an et présenté en Commission des Usagers en Juin.

Un questionnaire de satisfaction pour les structures ambulatoires a également été réalisé et validé par les membres de la Commission lors de la réunion du mois de Septembre 2023.

Ces questionnaires sont donnés au moment de l'accueil du patient lors de son rendez-vous sur les structures ambulatoires.

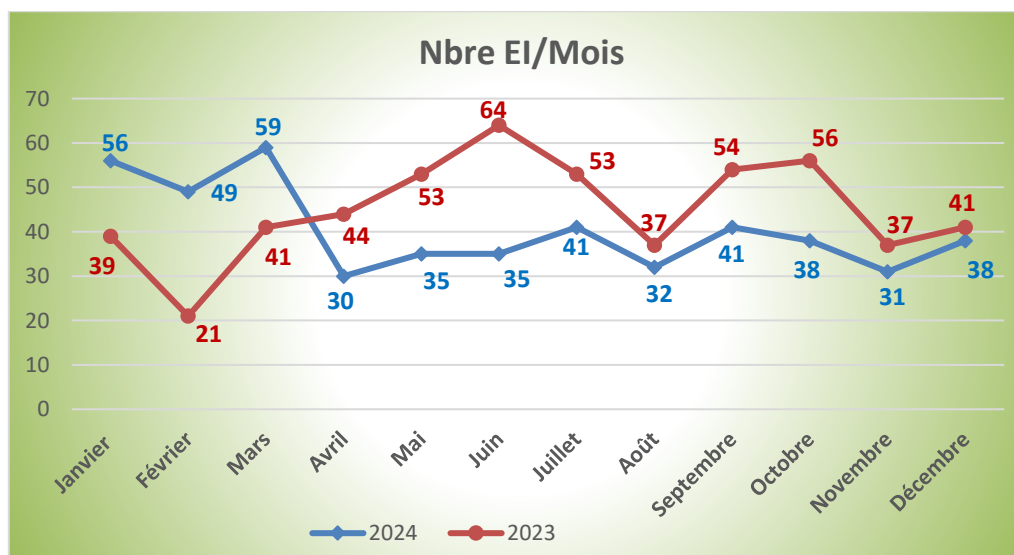
3.5. BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES

A chaque réunion de la Commission des Usagers, un bilan des événements indésirables est réalisé par le Service Qualité.

Des Cellules d'Evènements Indésirables (CEI) sont organisées quasiment tous les mois par le Service Qualité et ont pour mission :

- d'analyser les fiches d'évènements indésirables,
- de proposer des actions d'amélioration, de prévention
- de mettre en place et suivre les actions afin de juger de leur efficacité.

Pour l'année 2024, **482** déclarations d'évènements indésirables ont été enregistrées et **20** Cellules de Retour d'Expérience (CREX) ont été organisées sur les EIG.



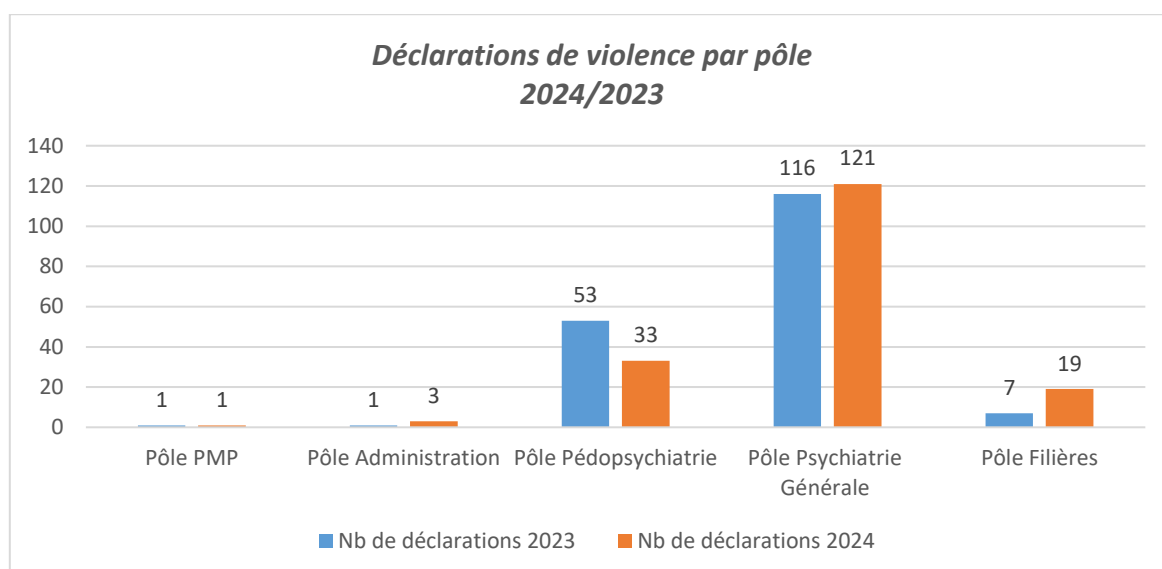


178 déclarations concernant les situations de violence sont enregistrées identiques à 2023.

Le plus souvent, il s'agit de violences de patients envers le personnel avec injures, coups et blessures.

Ces situations de violence font l'objet de déclarations à l'Observatoire National des Violences (ONVS).

41 situations ont été déclarées.



➤ Analyse des Evènements indésirables graves :

	1 ^{er} Trimestre	2 ^{ème} Trimestre	3 ^{ème} Trimestre	4 ^{ème} Trimestre	TOTAL
EIG 2023	8	26	33	25	92
EIG 2024	27	13	18	16	74

Sont ici recensés les EIG dont la gravité est égale ou supérieure à 4.

Parmi les EIG, on retrouve :

- Les fugues
- Les suicides / tentatives de suicide
- Les problèmes de prises en charge patient / parcours du patient
- Les erreurs médicamenteuses
- Les violences

Ces évènements sont traités en CEI et au regard des éléments de réponse, la commission décide de réaliser une analyse des causes.

➡ 2 CREX sur les parcours et prises en charge ont eu lieu en inter établissement



☞ 18 CREX ont été réalisées concernant :

- FUGUES : 1 analyse
- PRISE EN CHARGE DU PATIENT : 4 analyses
- 2 CREX sur les parcours et prises en charge ont eu lieu en inter établissements
- PECM (Erreur médicamenteuse) : 6 analyses
- SUICIDE / DECES : 3 analyses
- VIOLENCE : 2 analyses
- PTI (dysfonctionnement) : 1 analyse
- RISQUE PROFESSIONNEL : 1 analyse

Ces CREX ont générées 43 actions d'améliorations dont 5 encore en cours et 6 non réalisées (soit 74 % des actions réalisées).

Ces actions consistent principalement à **des rappels** ou de la sensibilisation aux bonnes pratiques et à des **réajustements de pratiques**.

Prévenir / Faire face / Accompagner

3.6. VISITE DE CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITE DE SANTE

Des experts de la Haute Autorité de Santé sont venus dans l'établissement du 22 au 26 janvier 2024 dans le cadre de la visite de Certification.

Une décision en date du 15 Mai 2024 a été rendue par la Haute Autorité de Santé et a décidé de certifier l'établissement « **Qualité des soins confirmée** ».



3.7. VISITE DU CONTROLEUR GENERAL DES LIEUX DE PRIVATION ET DE LIBERTE (CGLPL)

La Contrôleuse Générale des Lieux de Privation et de Liberté a missionné une Cheffe de mission ainsi que huit autres contrôleurs pour effectuer la visite de l'établissement du 8 au 12 Janvier 2024. L'objet de cette visite étant de s'assurer que la dignité et les droits fondamentaux des patients hospitalisés sans leur consentement sont respectés.

Le rapport définitif du CGLPL a été publié officiellement le 16 Janvier 2025.

L'établissement a mis en œuvre un plan d'actions et de suivi des recommandations.

3.8. VISITES DE LA COMMISSION DEPARTEMENTALE DES SOINS PSYCHIATRIQUES DE LA SOMME (CDSP)

En 2024, les membres de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques sont venus dans l'établissement le 3 juin 2024 et le 2 décembre 2024.

Ils se sont rendus aux « Urgences Hospitalières Psychiatriques » en Juin 2024 et dans le service « Marcé » en Décembre 2024.

Il n'y a eu aucune demande de patients hospitalisés sous contrainte pour rencontrer les membres de la Commission.

3.9. AUDIENCES AUPRES DU JUGE DU TRIBUNAL JUDICIAIRE

• Audiences dans le cadre des hospitalisations sous contrainte :

En 2024, 97 audiences se sont tenues en salle d'audience devant le juge du Tribunal Judiciaire au sein de l'établissement.

349 patients hospitalisés en soins sans consentement sont passés en audience avec leur avocat choisi ou commis d'office.

12 levées de mesures ont été ordonnées par le juge.

	ANNEE 2023	ANNEE 2024
Nombre d'audiences	99	97
Nombre de patients en soins sans consentement	373	349
Nombre de levées de mesure par le Juge	5	12
Nombre de requêtes en mainlevée de patients	1	1
Nombre d'appel de patients auprès de la Cour d'Appel d'AMIENS	2	3

• Audiences dans le cadre des mesures d'isolement et de contention :

	MESURES D'ISOLEMENT			MESURES DE CONTENTION		
	ORDONNANCES	ORDONNANCES DE LEVEES	% LEVEES	ORDONNANCES	ORDONNANCES DE LEVEES	% LEVEES
TOTAL 2024	502	42	8%	31	3	10%

3.9. RAPPORT ANNUEL RENDANT COMPTE DES PRATIQUES D'ADMISSION EN CHAMBRE D'ISOLEMENT ET DE CONTENTION

Lors de la réunion du 10 juin 2024, le rapport annuel 2023 rendant compte des pratiques d'admission en chambre d'isolement et de contention a été présenté pour avis aux membres de la Commission.

L'article L. 3222-5-1 du code de la santé publique, crée par la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé en son article 72, donne un cadre juridique au recours à l'isolement et la contention. L'instruction DGOS du 29 mars 2017 relative à la politique de réduction des pratiques d'isolement et de contention vise à préciser les modalités de mise en œuvre du registre prévu par le loi et l'utilisation des données au sein de chaque établissement.

Une sous-commission de la CME a été créée en janvier 2018 afin de constituer une instance d'observation des pratiques, garante de l'application des mesures réglementaires et des recommandations de la Haute Autorité de Santé, aux fins également de structurer notre action ainsi que son évaluation.



Cette démarche qualité doit permettre de faire évoluer notre politique et nos pratiques de soins concernant l'isolement et la contention.

Tous les ans, la Commission des Usagers doit rendre un avis sur ce rapport, qui décrit la politique mise en place par l'établissement, les données chiffrées communiquées par le Département d'Information et de Recherche Médicale (DIRM), mais également le dispositif des espaces d'apaisement créé au sein des unités.

Le rapport est ainsi présenté aux membres de la Commission, par le médecin DIM, vice-président de la sous-commission « *Isolement et Contention* » de la Commission Médicale d'Etablissement.

3.10. INFORMATIONS SUR LES PROJETS INSTITUTIONNELS

♦ HELIUM :

La Directrice de l'EPSM a présenté un point d'étape sur le projet HELIUM.

Ce projet s'inscrit dans l'évolution de l'offre ambulatoire avec un renforcement des équipes mobiles et des réponses en soins psychiatriques alternatives à l'hospitalisation répondant aux besoins des usagers.

L'ouverture de l'activité est prévue en Septembre 2026.

♦ Projet Médico-Soignant :

Le Directeur des Soins a présenté le Projet Médico-Soignant 2025-2029.

Ce projet sera en cohérence avec le territoire et aura cinq objectifs :

- Associer les acteurs
- Des groupes de travail multidisciplinaires
- Des informations régulières
- Des équipes dédiées
- Adapter aux besoins.

Le Directeur des Soins a indiqué que les représentants des usagers y seront bien entendu associés.



4. RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION A L'EVALUATION DES MESURES ADOPTEES

4.1. LES PRINCIPAUX CONSTATS

La Commission est engagée dans la démarche qualité de l'établissement.

Les actions d'amélioration proposées par la Commission des Usagers au regard des plaintes et réclamations étudiées font l'objet d'une analyse en lien avec les actions qualité et un point qualité est inscrit à l'ordre du jour de chaque réunion de la Commission.

Dans le cadre de la politique de réduction des pratiques d'isolement et de contention, la Commission des Usagers est attentive aux actions mises en place dont le suivi de l'installation des espaces d'apaisement dans des unités afin de développer les alternatives à l'isolement et limiter le recours aux chambres d'isolement.

Les représentants des usagers ont mis en place des permanences mensuelles depuis Avril 2024 au sein de l'établissement afin de porter à la connaissance des usagers le rôle des représentants des usagers et de la Commission des Usagers.

Une réflexion est en cours pour la mise en place de ces permanences dans les structures ambulatoires notamment dans le cadre du projet HELIUM.

4.2. LES RECOMMANDATIONS

La Commission des Usagers n'a pas émis de recommandation particulière pour l'année 2024.

Cependant, les représentants des usagers ont formulé une demande de réouverture de la Cafétéria le week-end ainsi que de développer davantage les activités au bénéfice des patients dans les unités.

Le Président