

RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSION DES RELATIONS AUX USAGERS (CRU)

2016



2 REUNIONS CAFE-CRU :

Hôpital de jour Bouloche : 12 parents + représentants de l'association de parents (APACEP)
Hôpital de jour Montsouris : 9 parents + représentants de l'association de parents (APACM)

SUJETS ABORDES :

- Reconnaissance des familles pour le travail des professionnels dans les hôpitaux de jour.
- Satisfaction sur l'évolution des supports d'informations (cahier de liaison), sur les nombreuses sorties et activités proposées, et sur l'organisation des réunions de parents jugées fondamentales.
- Difficultés des familles à effectuer les démarches administratives et avoir connaissance de leurs droits (aides financières, activités de loisirs adaptées...).
- Importance de favoriser les temps d'échanges entre les familles.
- Regard de la société complique le rôle des parents dans l'accompagnement vers l'autonomie de leur enfant/adolescent. Volonté des familles de mener des actions de sensibilisation auprès du grand public pour une meilleure connaissance du handicap psychique.

INFORMATIONS SUR LA CRU

- Affichage
- Réunions d'informations auprès des familles
- Site internet associatif
- Livrets d'accueil pour les familles (nouveaux livrets édités en 2016 pour mieux répondre aux obligations règlementaires)

Nombre de plaintes = 0

Nombre de demandes de médiation = 0

Nombre de demandes d'accès au dossier patient = 0

Nombre de réclamations écrites = 0

Nombre de réclamations orales = 48

(délais d'attente au standard téléphonique et pour obtenir un rdv au centre de consultations du Cofi-CMP)

ACTIONS D'AMELIORATION 2017

- Mettre en place la nouvelle Commission Des Usagers (CDU). M. Hoecke (membre de l'UNAFAM) a été désigné par l'ARS pour être le représentant des usagers au sein de la CDU Cerep-Phymmentin, pour une durée de 3 ans.
- Maintenir 4 réunions par an : 3 café-CRU et 1 réunion générale de la CDU
- Améliorer le recensement des réclamations des familles
- Lancer la nouvelle campagne de diffusion des questionnaires de satisfaction des familles
- S'engager et mener des actions de sensibilisation lors de la prochaine semaine d'informations en santé mentale

