

La Commission des Usagers à la rencontre des services

Hôpital
Saint-Antoine
AP-HP



Nabila HADDADI Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations (CRUA)
Alain OLYMPIE Représentant des Usagers, vice-président de la Commission des Usagers

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026

L'AP-HP et l'Hôpital Saint Antoine

Saint Antoine en chiffres

627 lits sur 56 services

3065 professionnels de santé

60 581 passages aux urgences

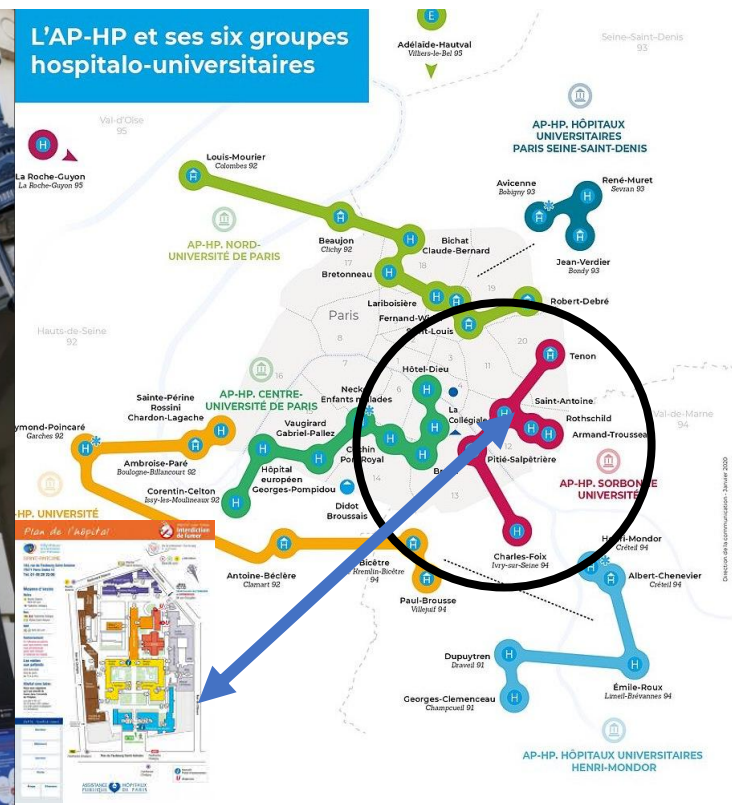
170 847 consultations

69 122 séjours en MCO

9 294 journées en psychiatrie

Le PASS Beaudelaire

Recherche (4 LIRH, 2 FHU)



La Commission des Usagers en 2023

Quatre nouveaux Représentants des Usagers
Une nouvelle Chargée des Relations des Usagers



Enjeu « habituel » : une mise en connaissance et en reconnaissance

Classique : on invite, on s'invite, on s'affiche ... **Aller plus loin ?**

P&R : environ 200/an



Aller vers les services

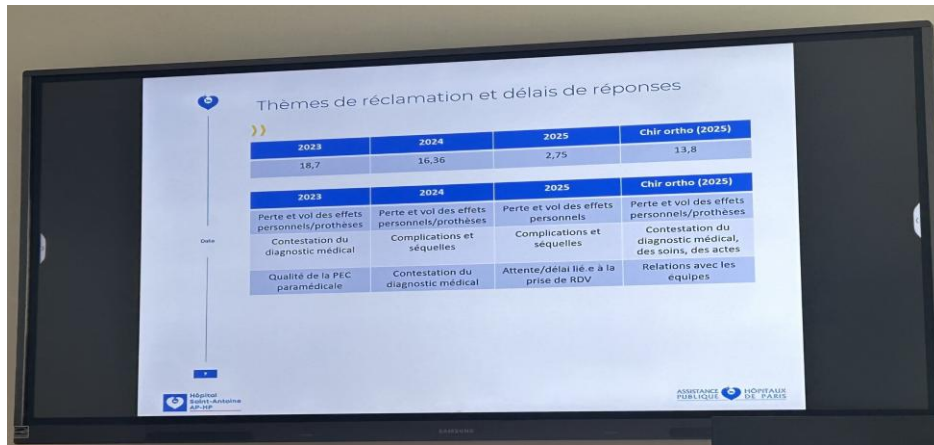


Action inspirante

Connaître « son » hôpital et se faire connaître

Expliquer qui nous sommes et ce que nous faisons

- La Commission des Usagers
- Les représentants des Usagers



Thèmes de réclamation et délais de réponses

2023	2024	2025	Chir ortho (2025)
18,7	16,36	2,75	13,8

2023	2024	2025	Chir ortho (2025)
Perte et vol des effets personnels/prothèses	Perte et vol des effets personnels/prothèses	Perte et vol des effets personnels	Perte et vol des effets personnels/prothèses
Contestation du diagnostic médical	Complications et séquelles	Complications et séquelles	Contestation du diagnostic médical, des soins, des actes
Qualité de la PEC paramédicale	Contestation du diagnostic médical	Attente/délai lié à la prise de RDV	Relations avec les équipes

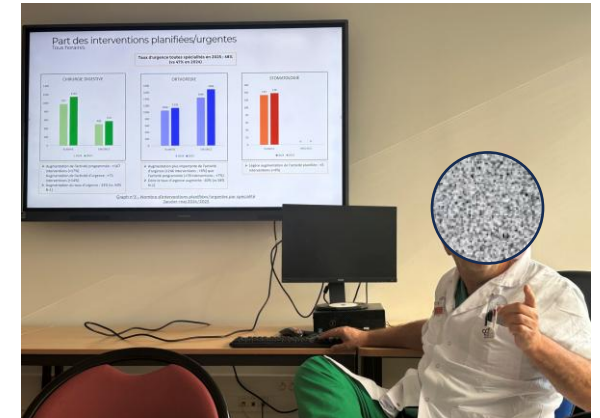
Organiser chaque Commission des Usagers dans un des 56 services de l'Hôpital

- Connaître le fonctionnement et l'organisation
- Connaître les personnes ressources (tout le personnel est invité à participer)
- Echanger autour des P&R et des médiations
- Comprendre les moyens mis en œuvre dans l'amélioration des parcours
- Echanger autour des projets d'amélioration

La réalisation ...

Priorité aux services qui génèrent le plus de remontées des usagers P&R

- SA Urgences
- Orthopédie
- Admissions et facturation



Ou des améliorations en cours dans des organisations complexes ...

- Imagerie (à la croisée de nombreux services dont SAU)

Et pour 2026 ...

Une nouvelle Team : Arrivée de Marie-Pierre (RU FFD) et de Nabila (CRUA)

Discussion en CDU des prochaines sessions :

- CDU consacrée à l'alimentation et la nutrition (visite des cuisines, rencontre pool diététiciens, CLAN, commission des menus, nouvelle appli menus ...)
- CDU consacrée à la PEC des vulnérabilités : Policlinique Beaudelaire & PASS (1^{er} PASS de France) *Service multidisciplinaire de consultation médicale ambulatoire de premier recours avec un accueil infirmier de soins et d'orientation auquel s'ajoute un service social permettant une prise en charge globale du patient en situation de vulnérabilité*

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026