

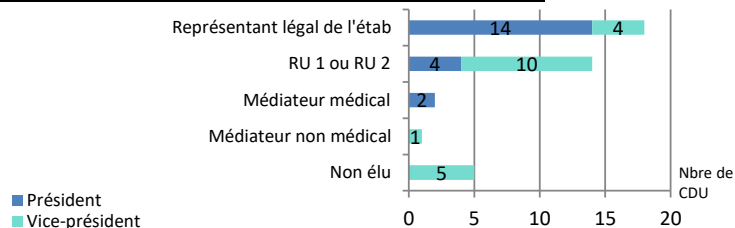
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 22 structures ont été sollicitées dans le département de l'Ain et 20 ont répondu, soit 91 % contre 98 % pour la région. Parmi les 20 structures répondantes, 8 sont des structures publiques et 12 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 10 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

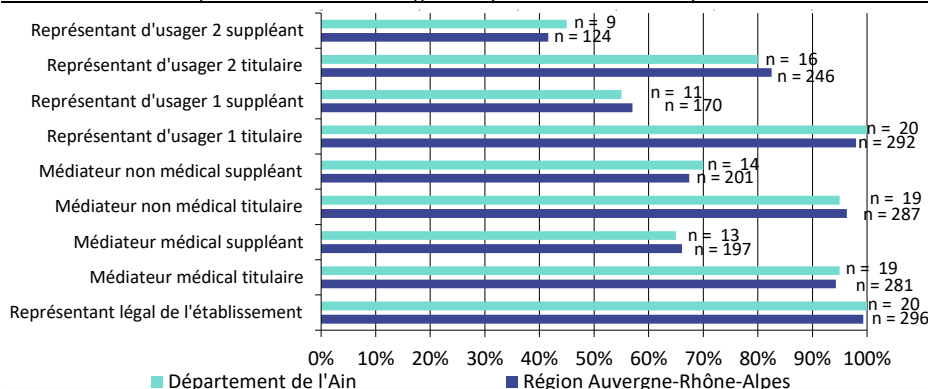
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

4 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 10 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

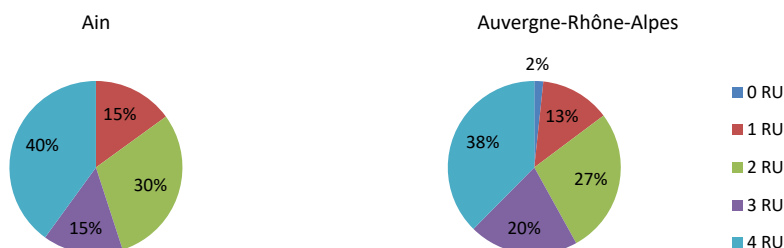
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 9 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Ain, contre 124 dans la région. Ainsi, 45 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



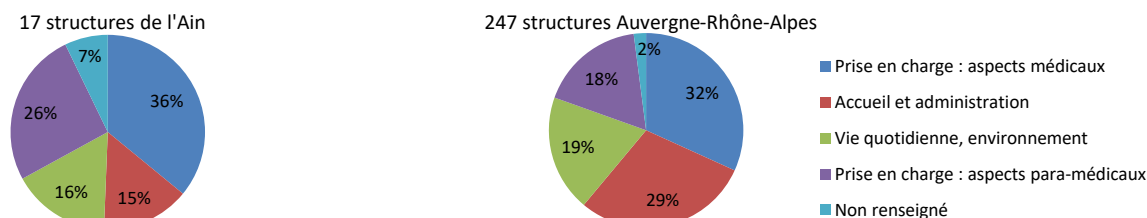
60 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 6,4 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 2,8 % sur les droits des usagers.
- 45 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 82,5 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 35 % des structures.
- Il est comptabilisé 10 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 100 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 640 réclamations ont été recensées en 2022.

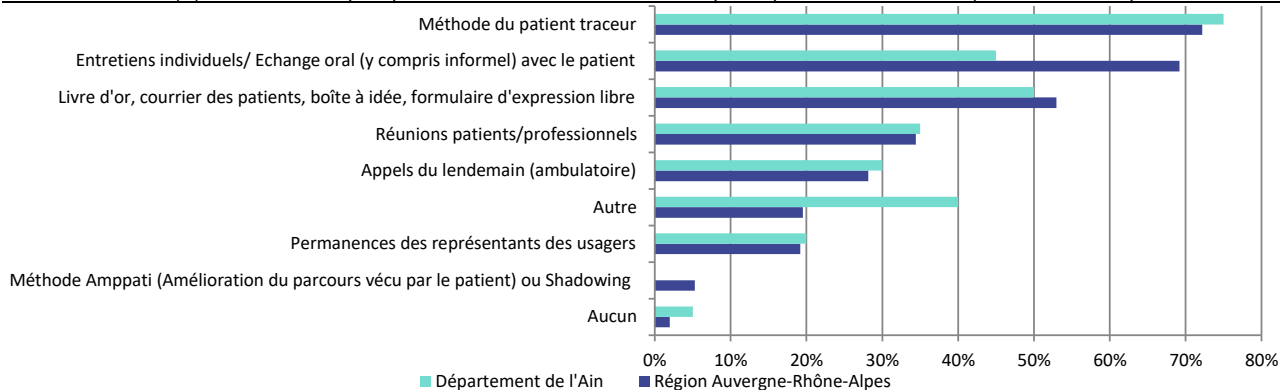
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 90 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 73 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

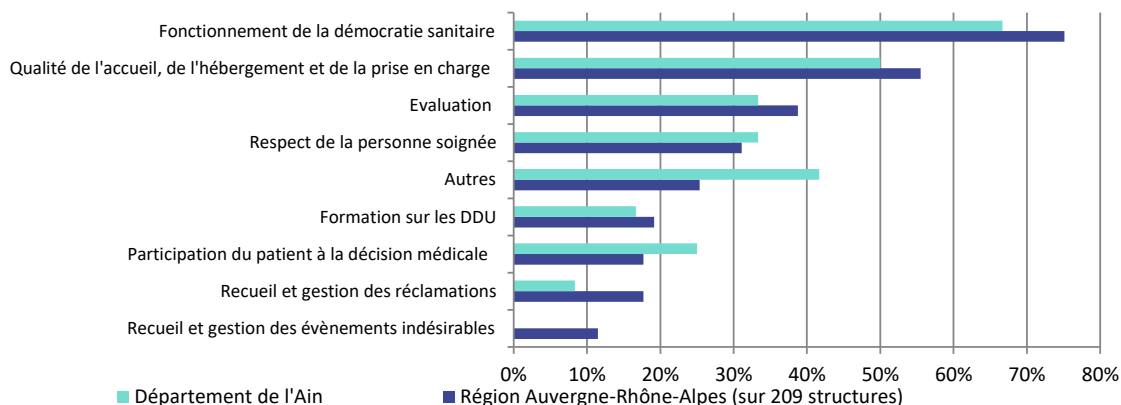
- 50 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

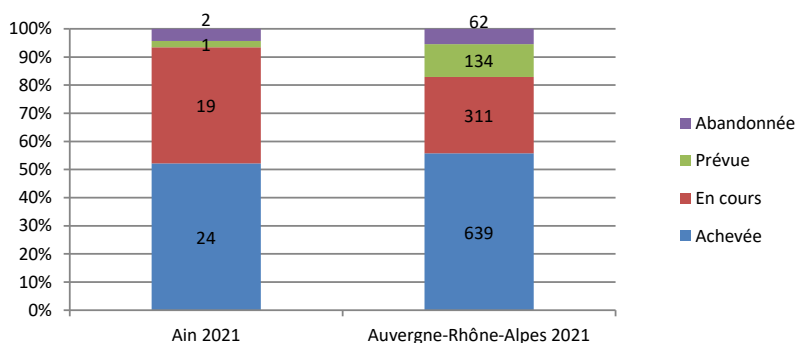
	Ain	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	95%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	90%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	85%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	80%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 46 recommandations en 2021 dans l'Ain contre 51 en 2022. La part des recommandations achevées est de 52% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

INFORMATIONS GENERALES

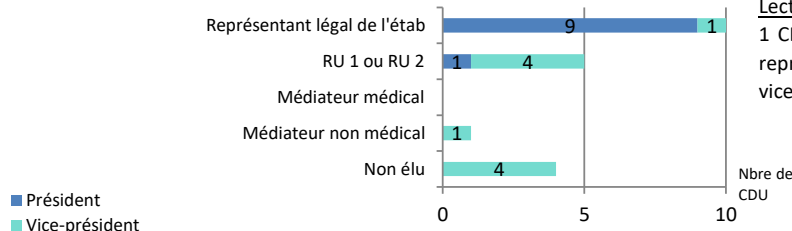
L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 9 structures ont été sollicitées dans le département de l'Allier et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 9 structures répondantes, 6 sont des structures publiques et 3 sont des structures privées.

Trois structures disposent d'une maison des usagers, soit 33,3 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

Le nombre de structures répondantes pour cette partie est 10 (sauf pour projet des usagers, auto-saisines, EIGS). Voir les explications dans le rapport.

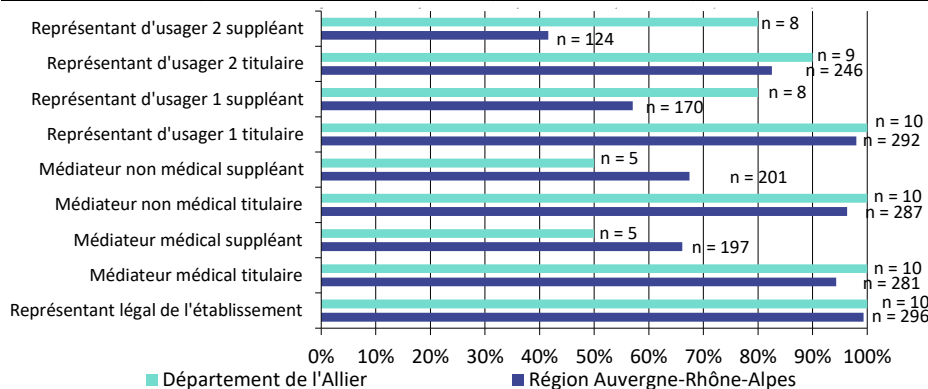
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

1 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 4 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

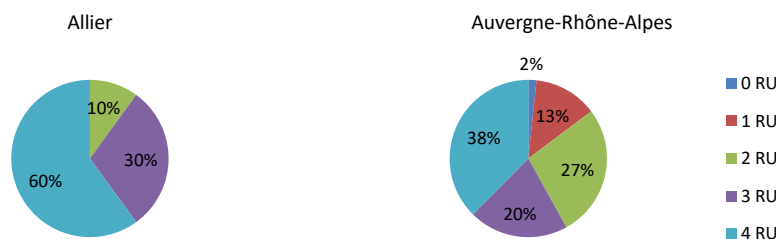
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Allier, contre 124 dans la région. Ainsi, 80 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



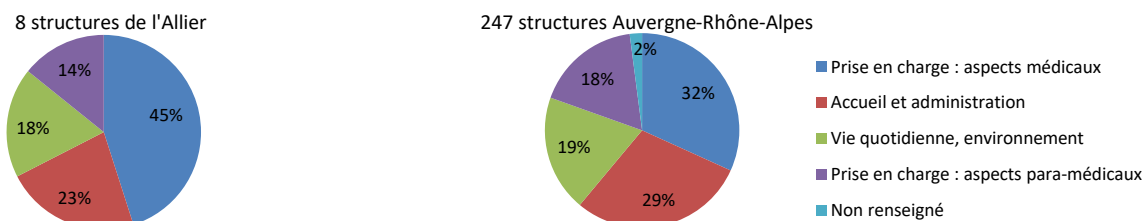
40 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 2,7 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 0 % sur les droits des usagers.
- 30 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 75 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 33,3 % des structures.
- Il est comptabilisé 2 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 89 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 415 réclamations ont été recensées en 2022.

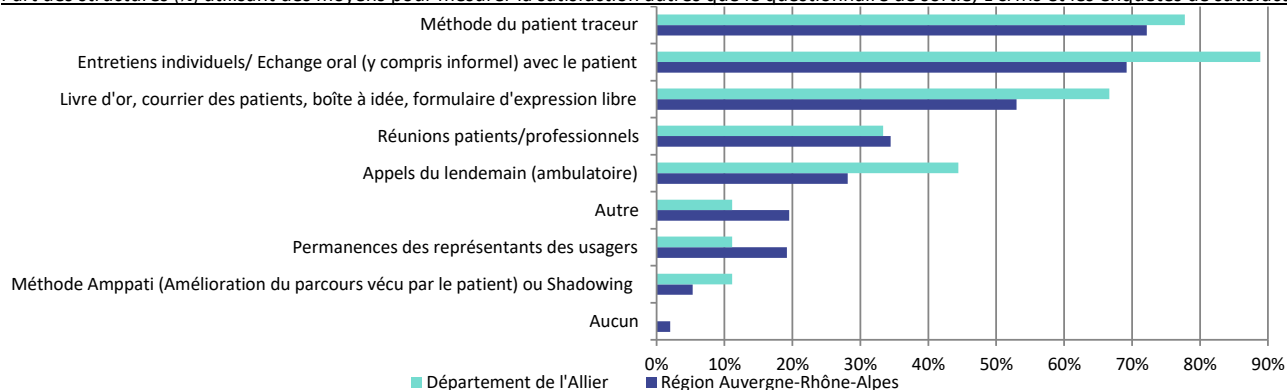
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 78 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 88 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

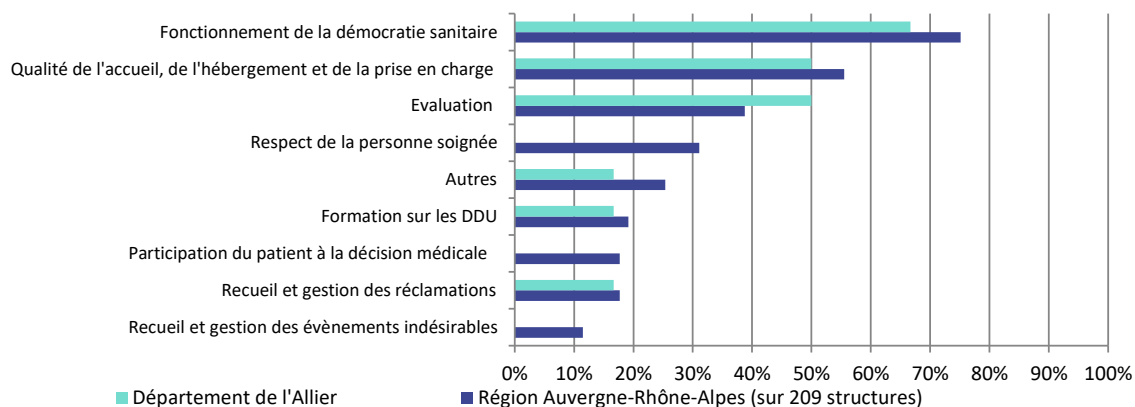
- 67 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

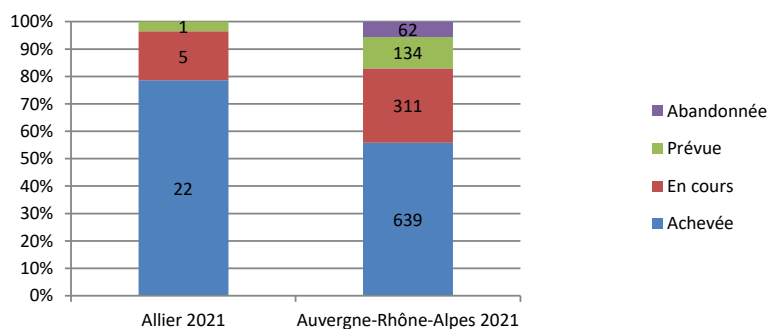
	Allier	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	100%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	100%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 28 recommandations en 2021 dans l'Allier contre 27 en 2022. La part des recommandations achevées est de 79% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

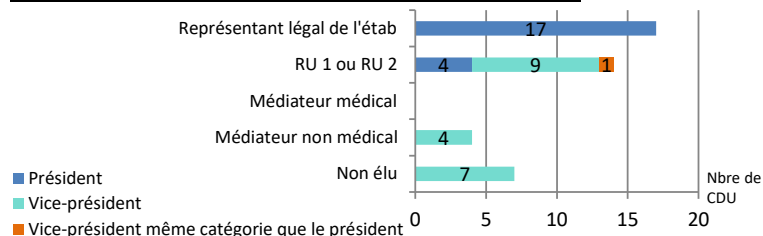
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 21 structures ont été sollicitées dans le département de l'Ardèche et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 21 structures répondantes, 13 sont des structures publiques et 8 sont des structures privées.

Une structure dispose d'une maison des usagers, soit 4,8 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

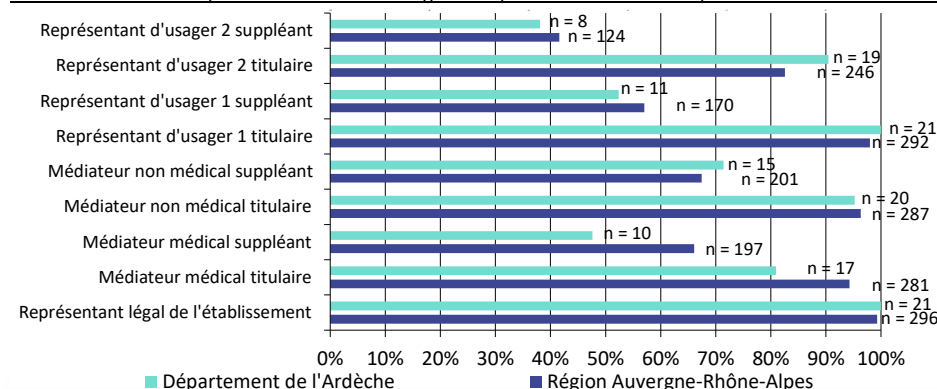
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

4 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un RU dont une ayant indiqué que la vice-présidence était assurée également par un RU. 9 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU (sans compter la structure ayant indiqué que la présidence était assurée également par un RU).

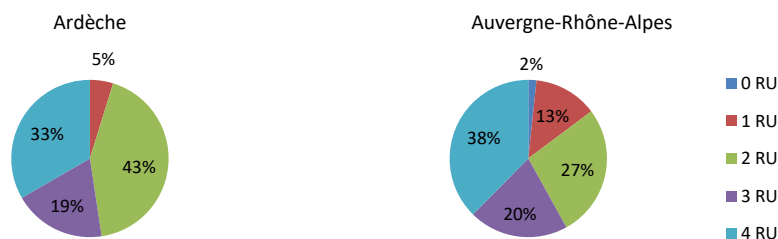
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Ardèche, contre 124 dans la région. Ainsi, 38 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



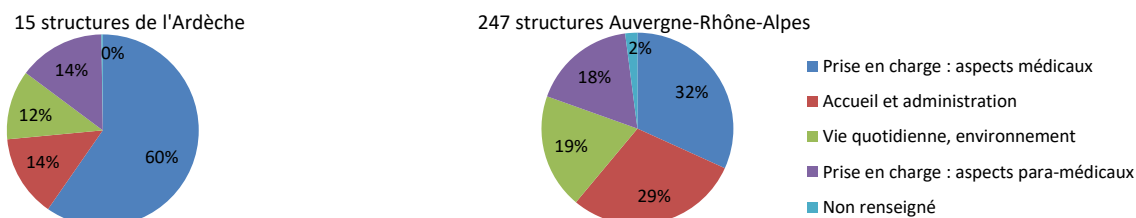
67 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 0 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 1,4 % sur les droits des usagers.
- 47,6 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 75,6 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 38,1 % des structures.
- Il n'est comptabilisé aucune auto-saisine des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 90 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 419 réclamations ont été recensées en 2022.

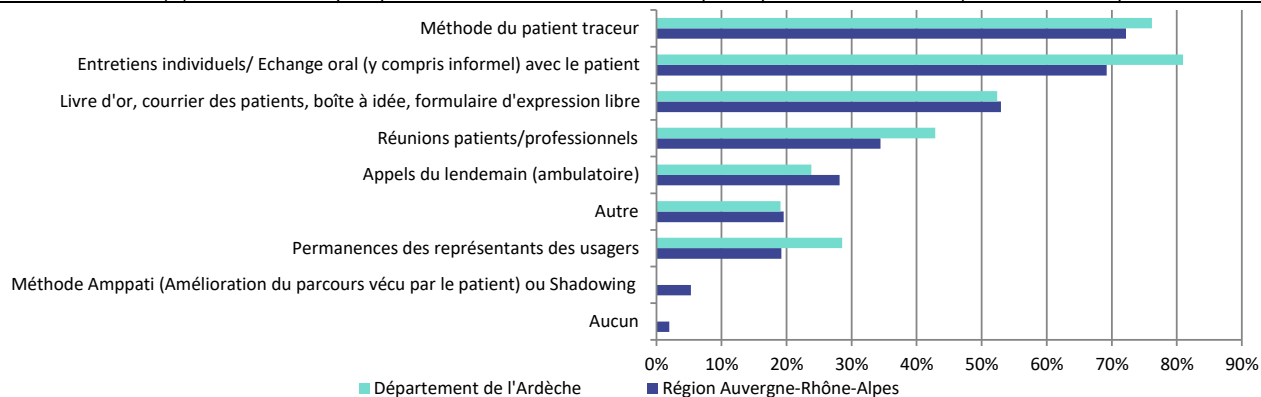
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un questionnaire de sortie.
- 47 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

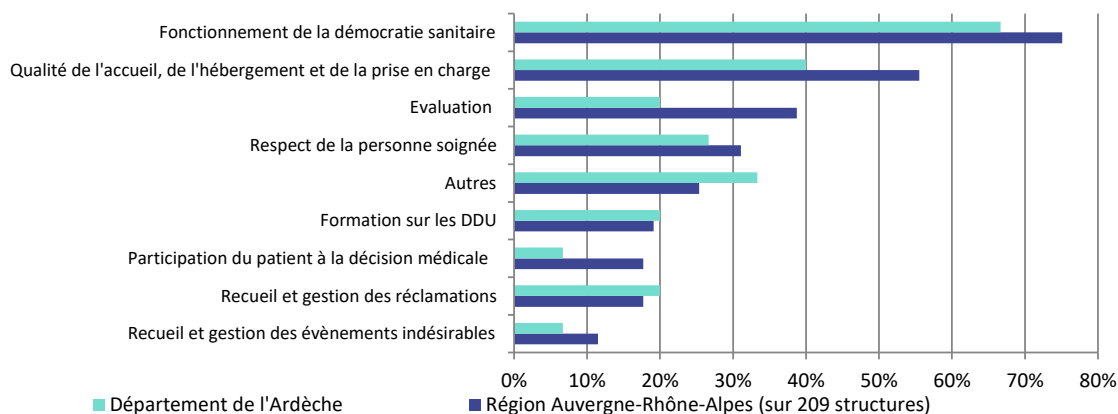
INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 48 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

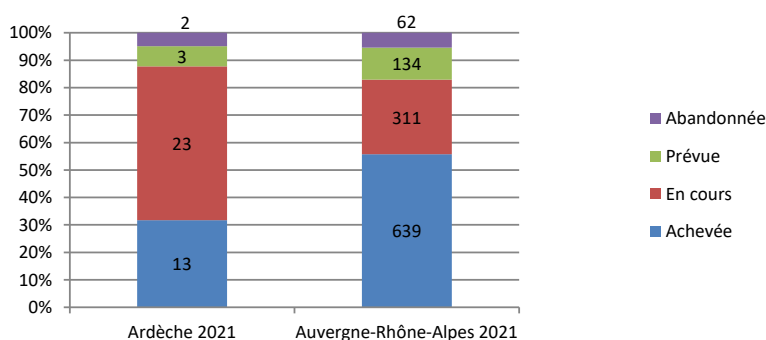
Part des structures disposant :	Ardèche	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	95%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	90%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	86%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	90%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 41 recommandations en 2021 dans l'Ardèche contre 55 en 2022. La part des recommandations achevées est de 32% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

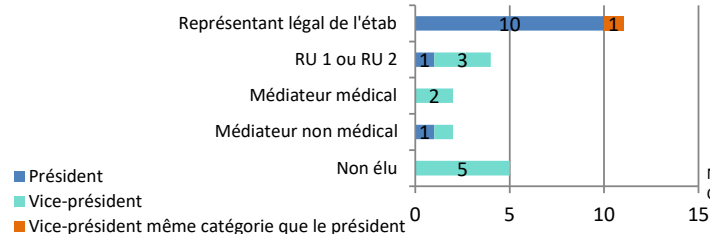
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 12 structures ont été sollicitées dans le département du Cantal et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 12 structures répondantes, 6 sont des structures publiques et 6 sont des structures privées.

Aucune structure ne dispose d'une maison des usagers.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

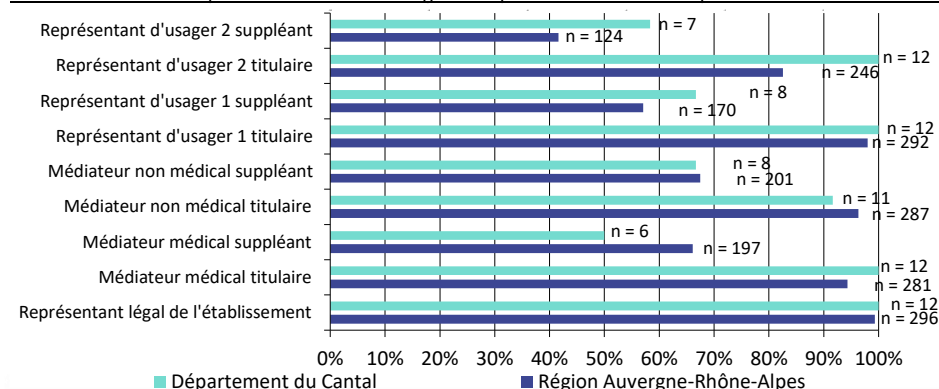
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

10 CDU parmi les répondantes ont élu comme président le représentant légal de l'établissement dont une ayant indiqué que la vice-présidence était assurée également par le représentant légal de l'établissement. Aucune structure n'a élu le représentant légal de l'établissement comme vice-président (sans compter la structure ayant indiqué que la présidence était assurée également par le représentant légal de l'établissement.)

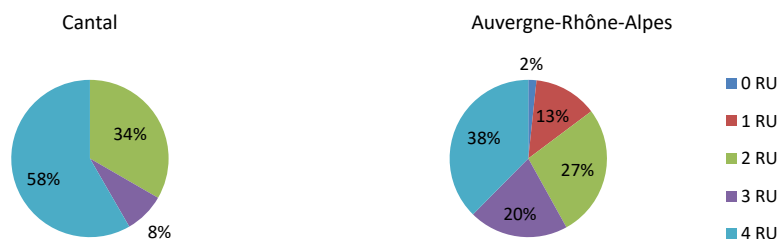
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 7 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de Cantal, contre 124 dans la région. Ainsi, 58 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



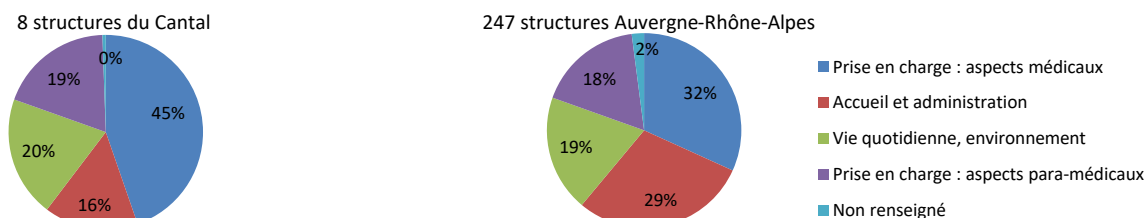
41,7 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 0 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 5,7 % sur les droits des usagers.
- 41,7 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 71,3 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 25 % des structures.
- Il n'est comptabilisé aucune auto-saisine des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 100 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 179 réclamations ont été recensées en 2022.

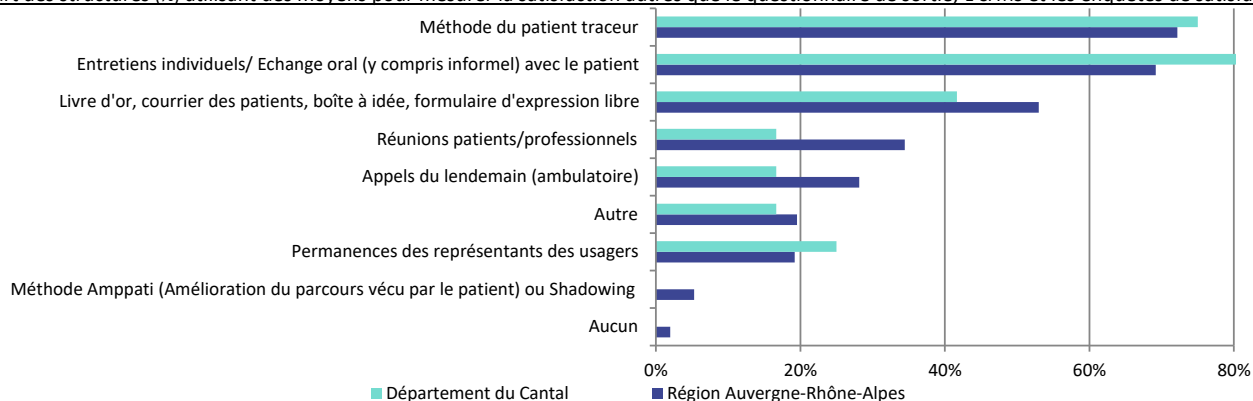
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 83 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 50 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

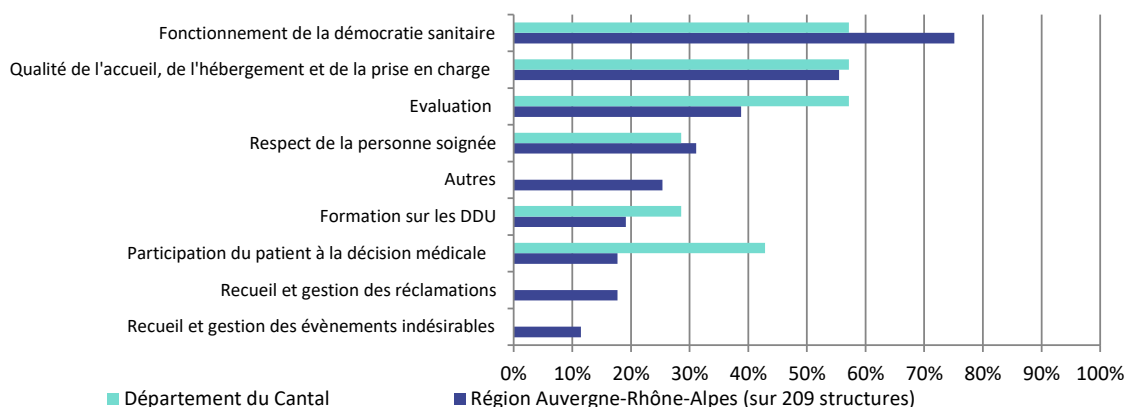
- 50 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

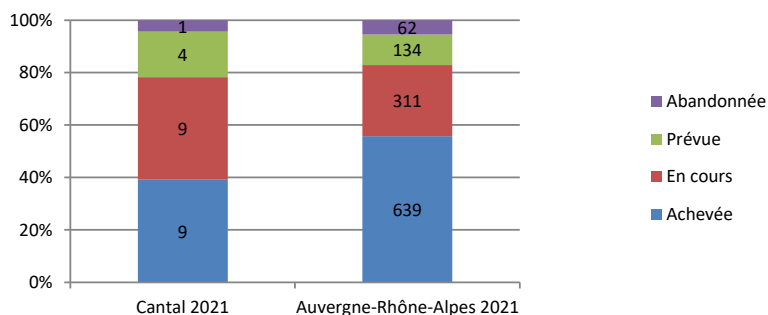
	Cantal	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	92%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	92%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	83%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	100%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 23 recommandations en 2021 dans le Cantal contre 30 en 2022. La part des recommandations achevées est de 39% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

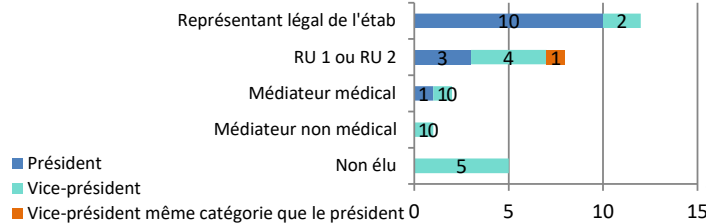
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 14 structures ont été sollicitées dans le département de la Drôme et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 14 structures répondantes, 8 sont des structures publiques et 6 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 14,3 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

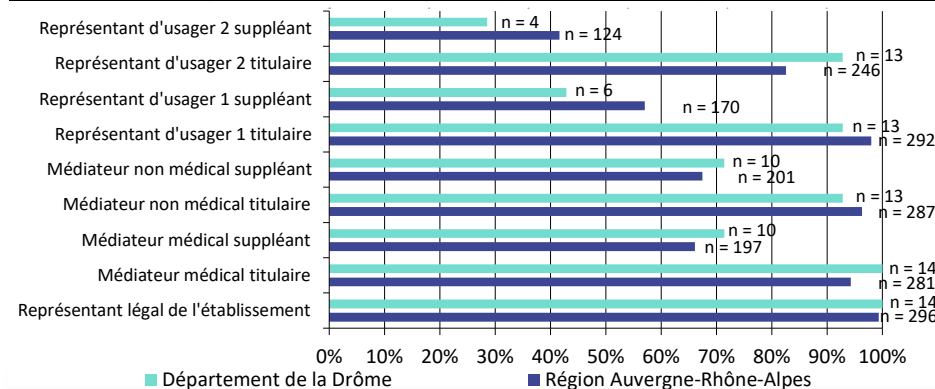
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

3 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. Une structure a élu un RU comme vice-président alors que le président fait partie de la même catégorie. 4 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU (sans compter la structure ayant indiqué que la présidence était assurée également par un RU).

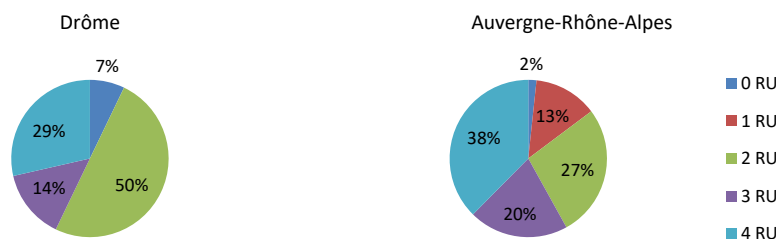
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 4 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Drôme, contre 124 dans la région. Ainsi, 29 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



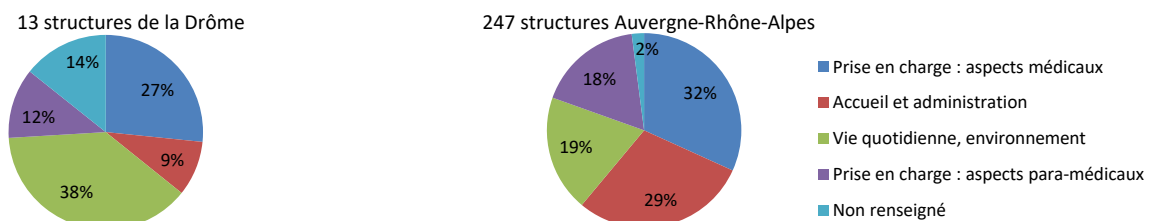
71 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 12,4 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 10,3 % sur les droits des usagers.
- 21,4 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 82,5 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 42,9 % des structures.
- Il est comptabilisé 2 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Evénements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 100 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 917 réclamations ont été recensées en 2022.

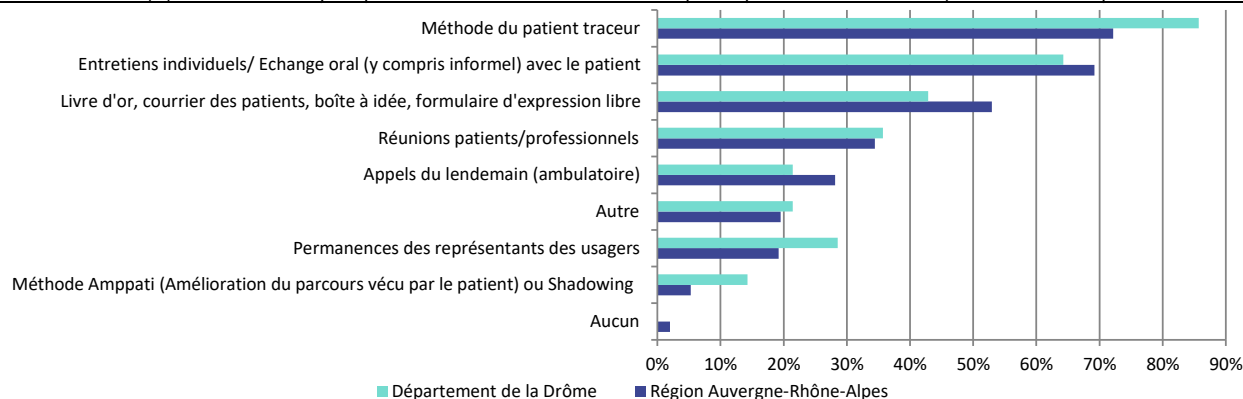
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 93 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- Toutes les structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont le livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

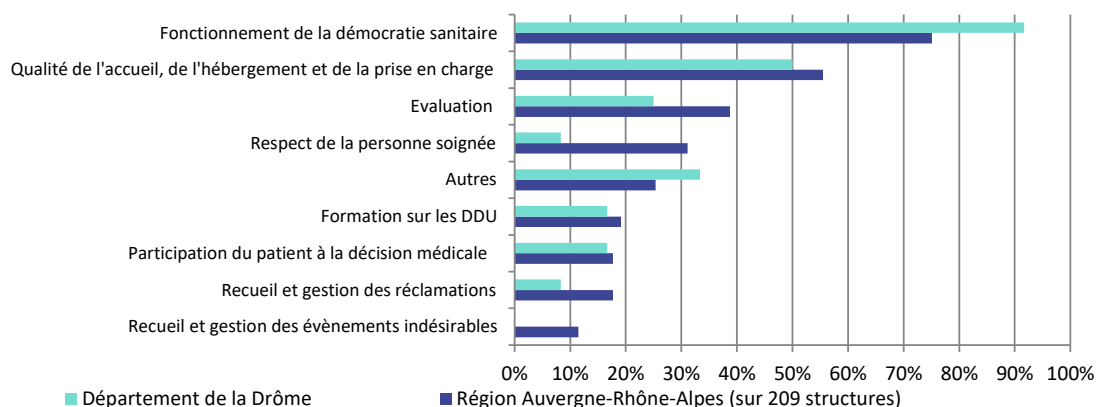
- 57 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

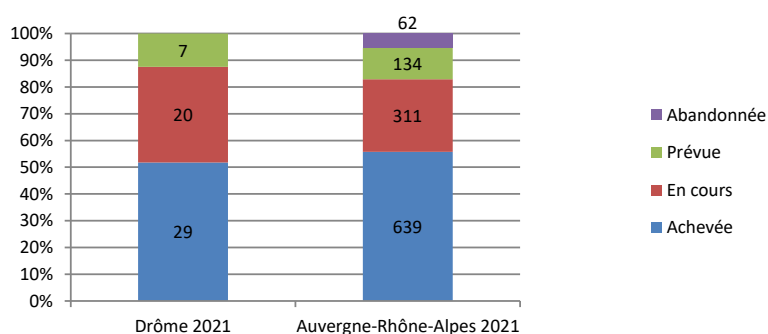
	Drôme	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	79%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	93%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 56 recommandations en 2021 dans la Drôme contre 52 en 2022. La part des recommandations achevées est de 52% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

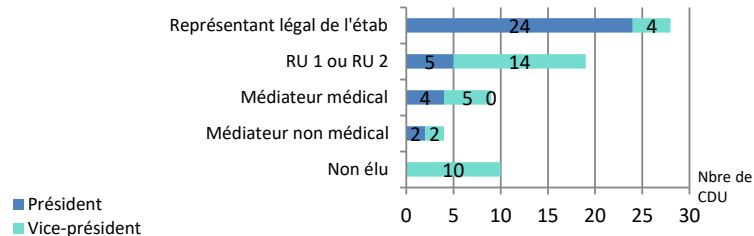
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 36 structures ont été sollicitées dans le département de l'Isère et 35 ont répondu, soit 97 % contre 98 % pour la région. Parmi les 35 structures répondantes, 16 sont des structures publiques et 19 sont des structures privées.

Trois structures disposent d'une maison des usagers, soit 8,6 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

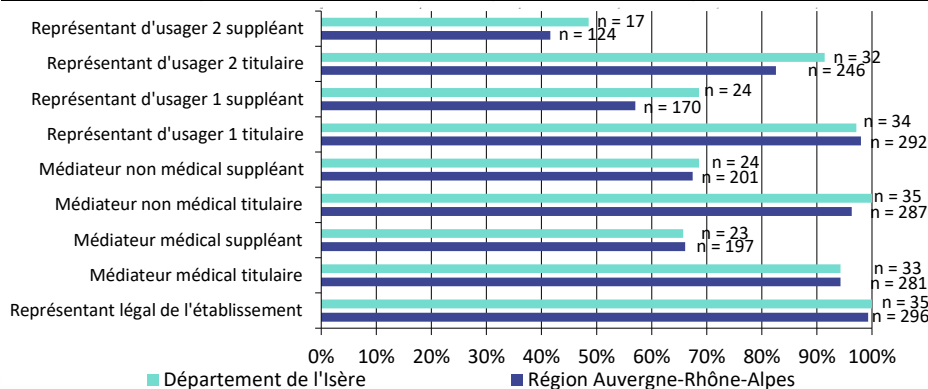
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

5 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 14 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

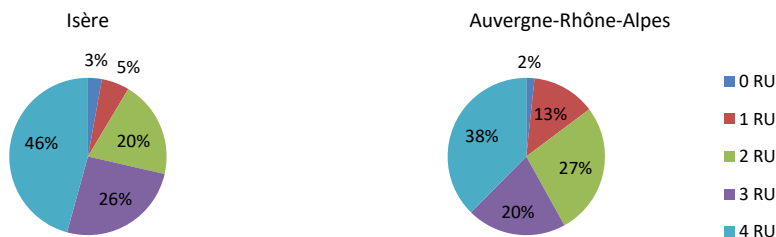
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 17 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Isère, contre 124 dans la région. Ainsi, 49 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



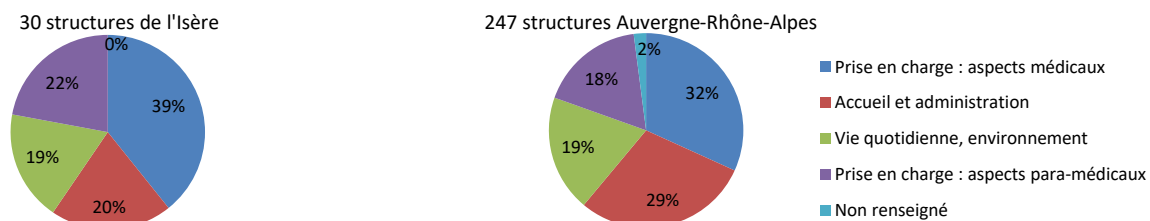
54 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 3,9 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 8,6 % sur les droits des usagers.
- 34,3 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 83,5 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 51,4 % des structures.
- Il est comptabilisé 5 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 91 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 1 381 réclamations ont été recensées en 2022.

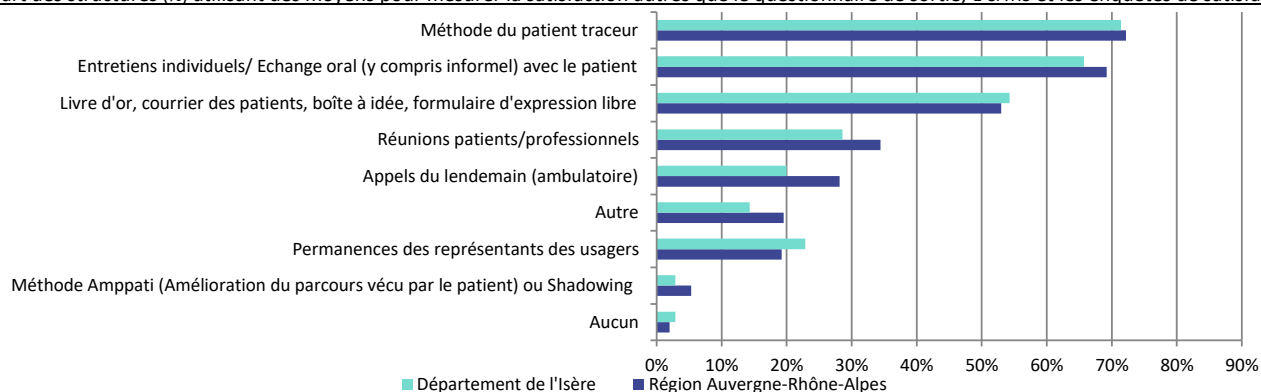
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 83 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 94 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

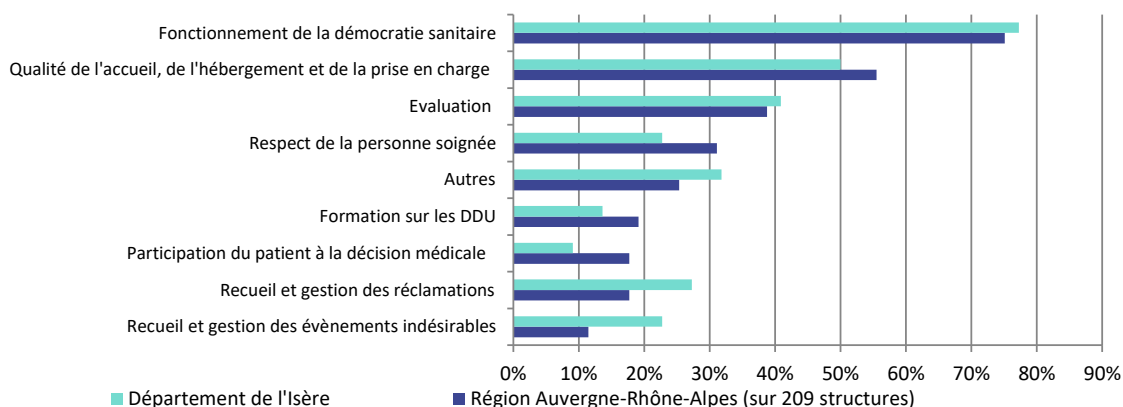
INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 57 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

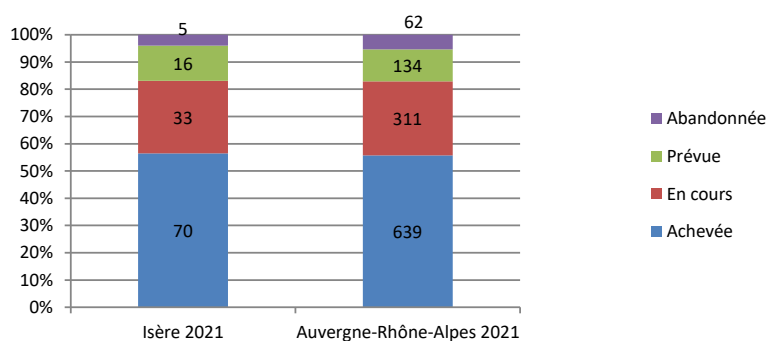
Part des structures disposant :	Isère	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	83%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	94%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 124 recommandations en 2021 dans l'Isère contre 126 en 2022. La part des recommandations achevées est de 56% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

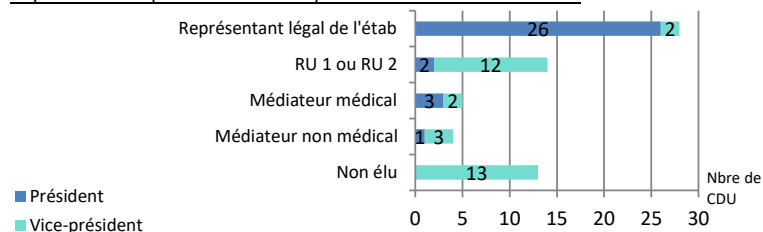
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 32 structures ont été sollicitées dans le département de la Loire et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 32 structures répondantes, 13 sont des structures publiques et 19 sont des structures privées.

Une structure dispose d'une maison des usagers, soit 3,2 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

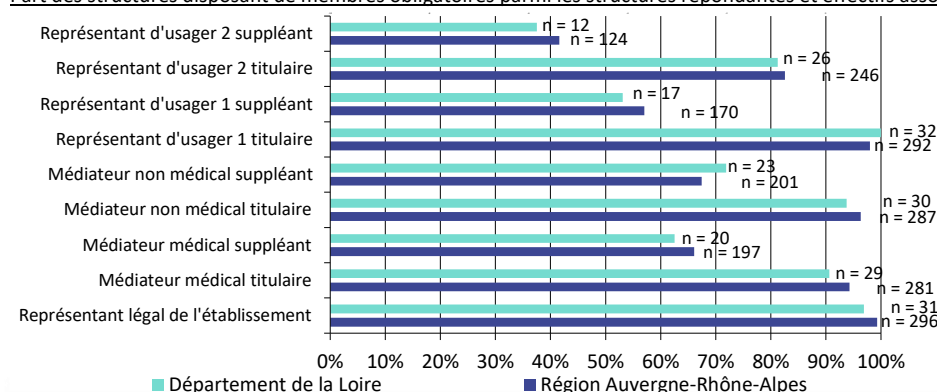
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

2 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 12 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

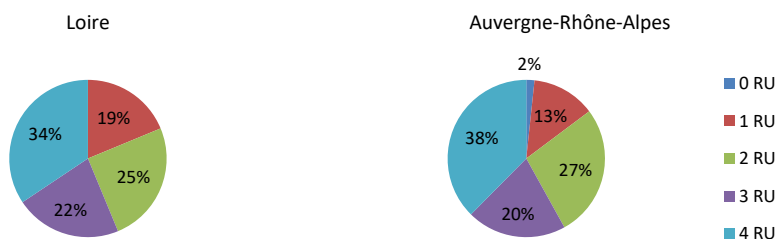
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 12 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Loire, contre 124 dans la région. Ainsi, 38 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



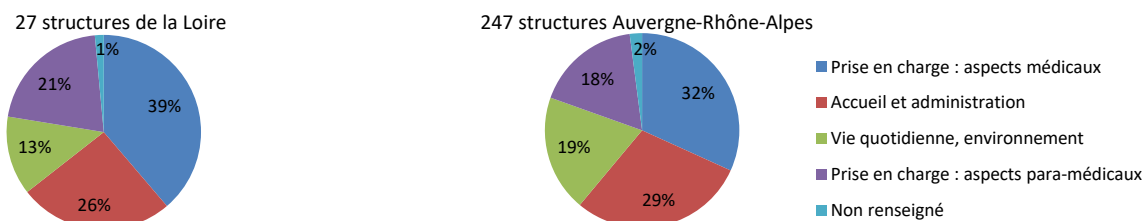
66 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 6,4 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4,1 % sur les droits des usagers.
- 28,1 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 77,8 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 25 % des structures.
- Il est comptabilisé 2 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 97 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 1 698 réclamations ont été recensées en 2022.

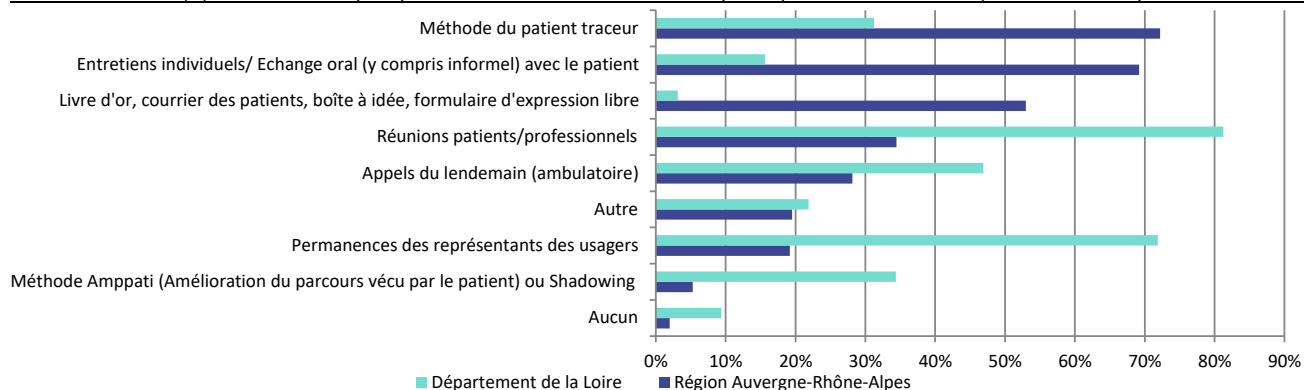
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 84 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 71 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

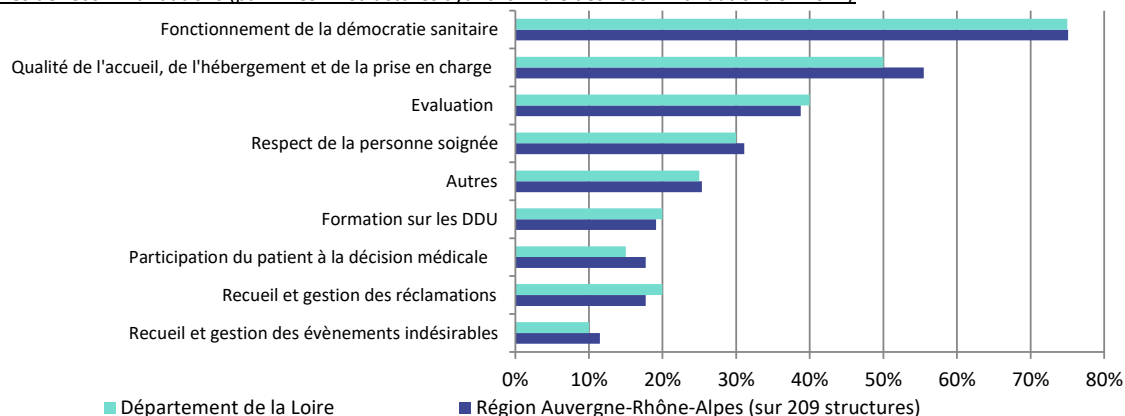
- 41 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

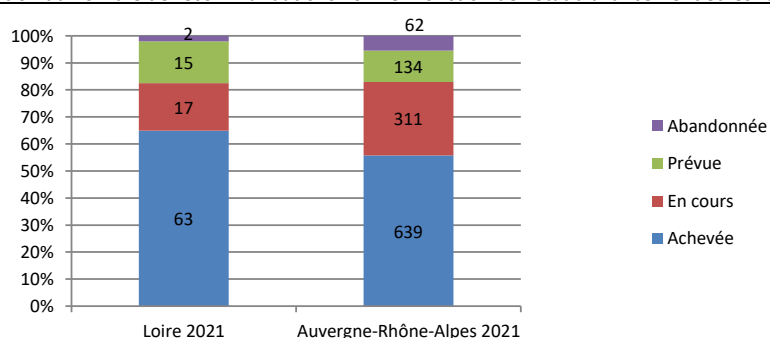
	Loire	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	97%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	84%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	84%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 97 recommandations en 2021 dans la Loire contre 95 en 2022. La part des recommandations achevées est de 65% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

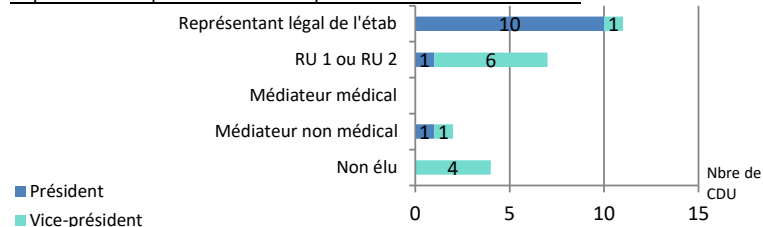
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 12 structures ont été sollicitées dans le département de la Haute-Loire et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 12 répondantes, 5 sont des structures publiques et 7 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 16,7 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

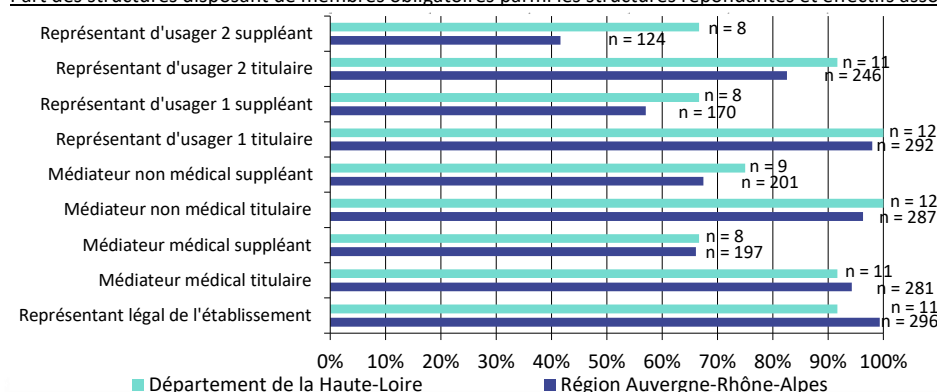
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

1 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 6 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

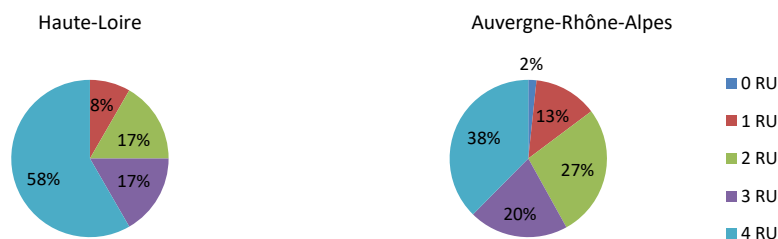
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Haute-Loire, contre 124 dans la région. Ainsi, 67 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



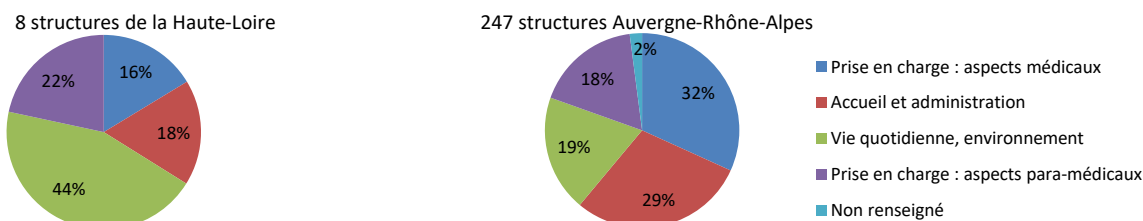
42 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 0 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 1,1 % sur les droits des usagers.
- 25 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 74,2 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 33,3 % des structures.
- Il n'est comptabilisé aucune auto-saisine des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 100 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 245 réclamations ont été recensées en 2022.

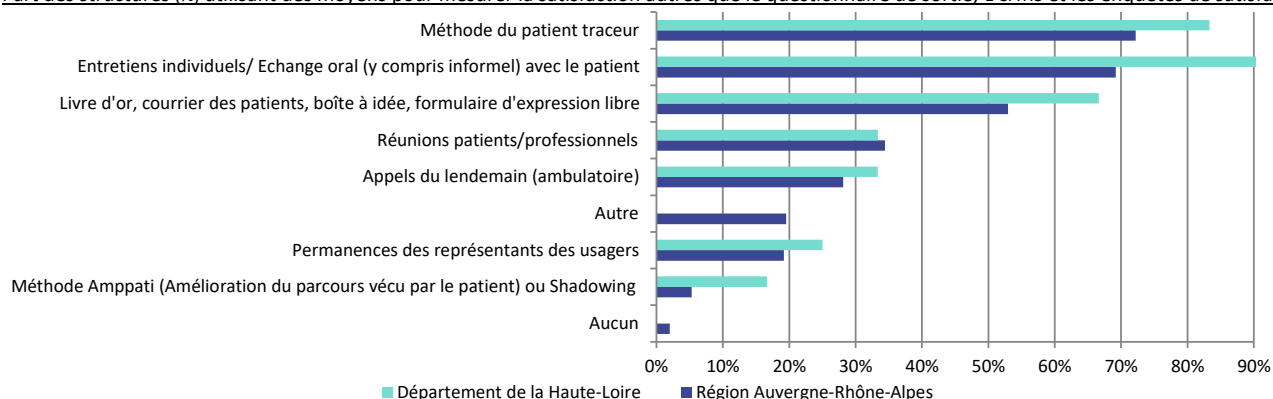
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un questionnaire de sortie.
- 71 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

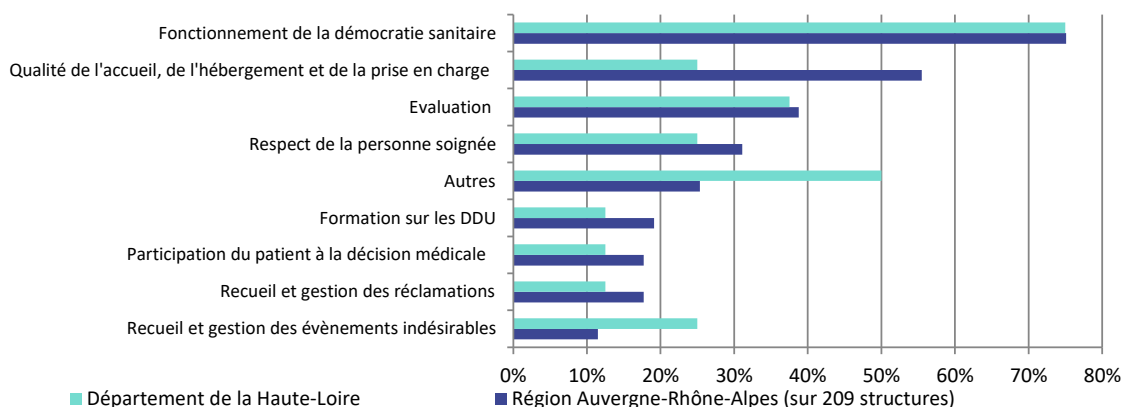
- 33 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

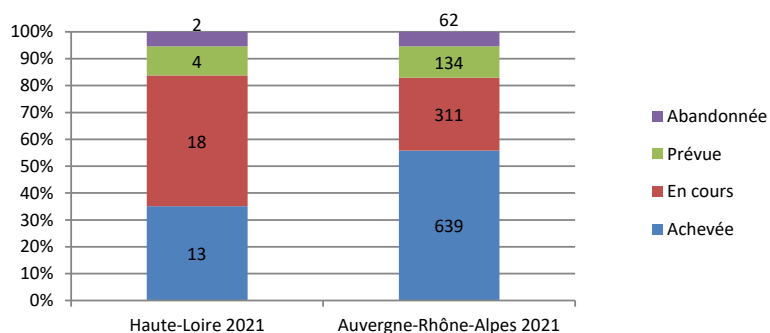
	Haute-Loire	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	92%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	100%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 37 recommandations en 2021 dans la Haute-Loire contre 46 en 2022. La part des recommandations achevées est de 35% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

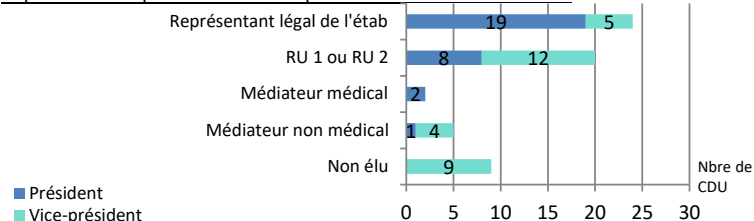
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 30 structures ont été sollicitées dans le département du Puy-de-Dôme et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 30 répondantes, 8 sont des structures publiques et 22 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 6,9 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

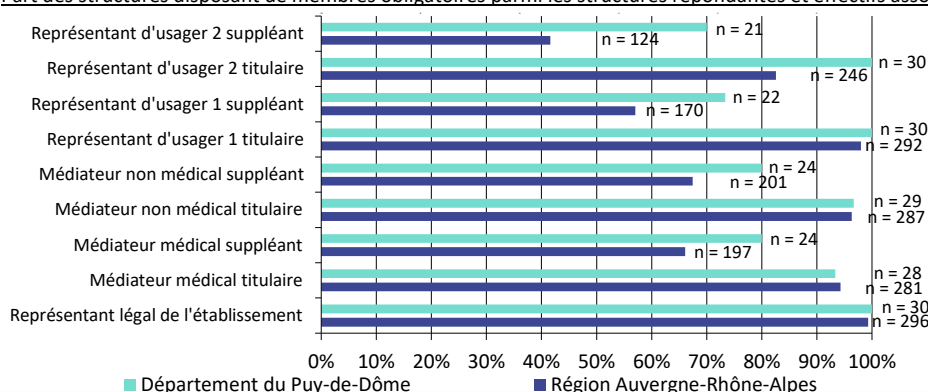
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

8 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 12 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

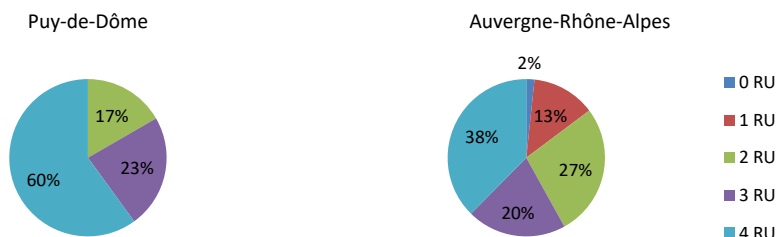
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 21 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de Puy-de-Dôme, contre 124 dans la région. Ainsi, 70 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



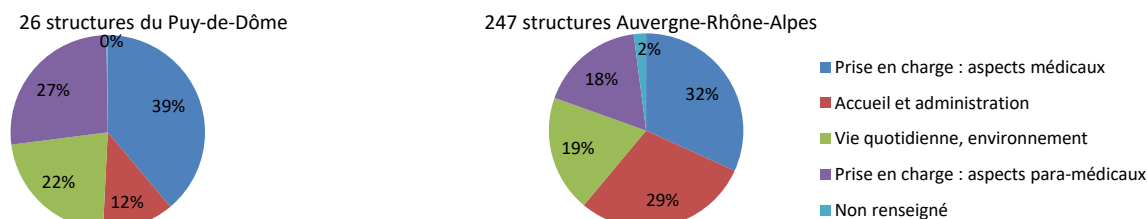
40 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 2,9 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 5,9 % sur les droits des usagers.
- 26,7 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 71,8 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 43,3 % des structures.
- Il est comptabilisé 2 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 97 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 1 284 réclamations ont été recensées en 2022.

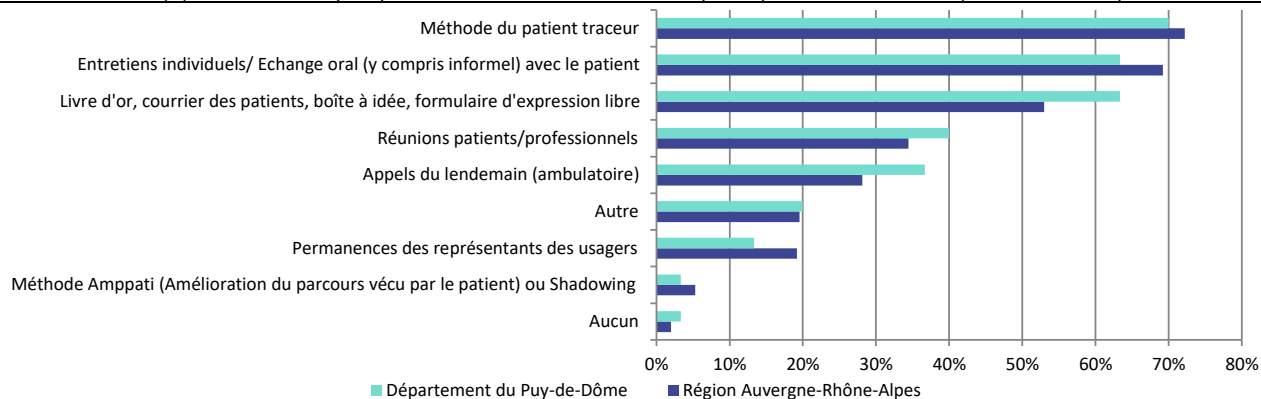
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 87 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 83 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

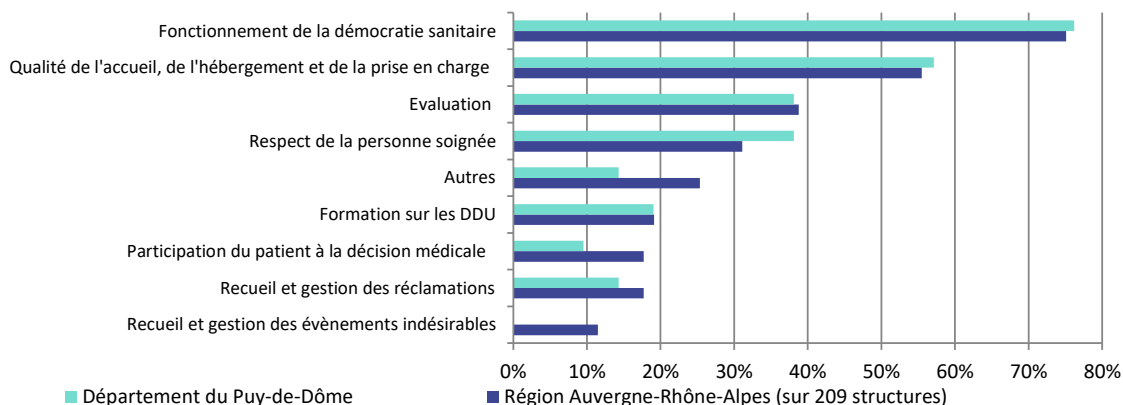
- 53 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

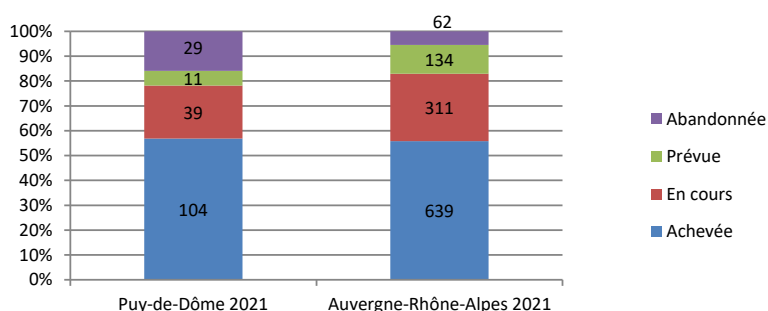
	Puy-de-Dôme	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	93%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	90%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	87%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	93%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	90%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	90%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 183 recommandations en 2021 dans le Puy-de-Dôme contre 159 en 2022. La part des recommandations achevées est de 57% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

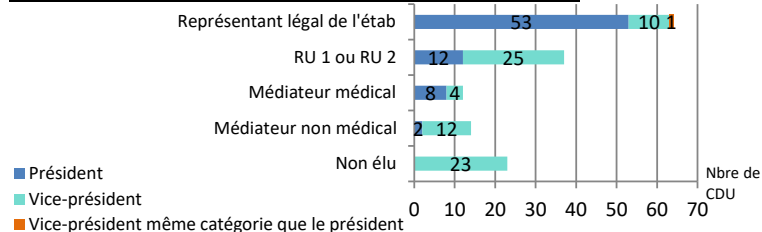
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 77 structures ont été sollicitées dans le département du Rhône et 75 ont répondu, soit 97 % contre 98 % pour la région. Parmi les 75 répondantes, 16 sont des structures publiques et 59 sont des structures privées.

Cinq structures disposent d'une maison des usagers, soit 6,7 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

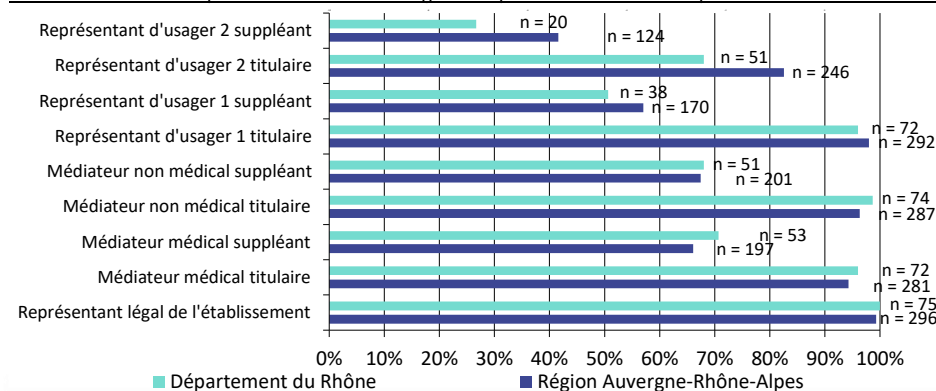
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

53 CDU parmi les répondantes ont élu comme président le représentant légal de l'étab. Une structure a élu le représentant légal de l'étab également comme vice-président. 10 structures ont élu, en tant que vice-président, le représentant légal de l'étab (sans compter la structure ayant indiqué que la présidence était assurée également par lui).

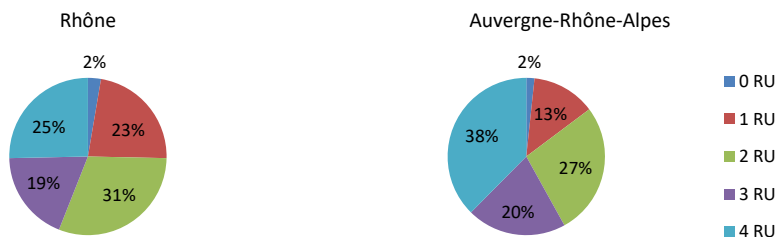
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 20 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de Rhône, contre 124 dans la région. Ainsi, 27 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



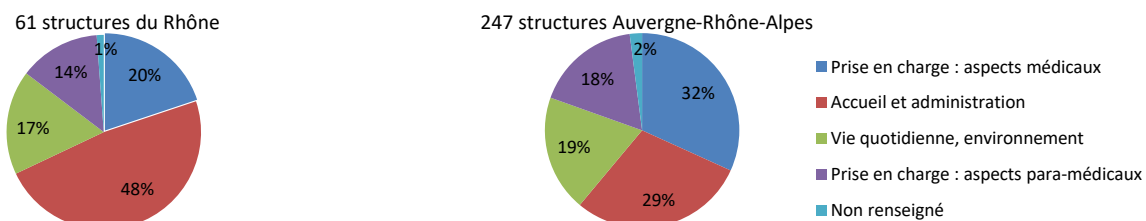
75 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 2,8 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 3,6 % sur les droits des usagers.
- 21,3 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 77,3 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 28 % des structures.
- Il est comptabilisé 38 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 100 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 4 530 réclamations ont été recensées en 2022.

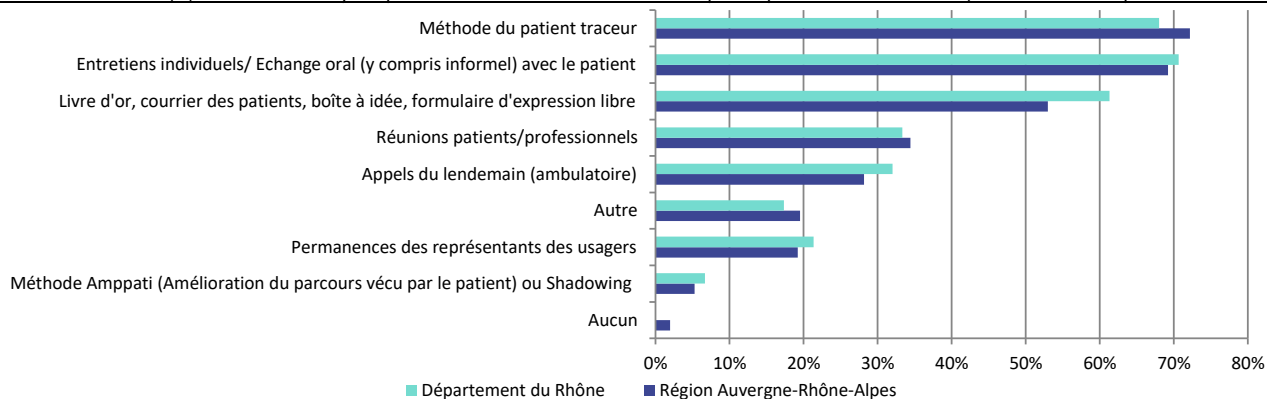
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 91 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 66 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Une structure n'a pas de charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

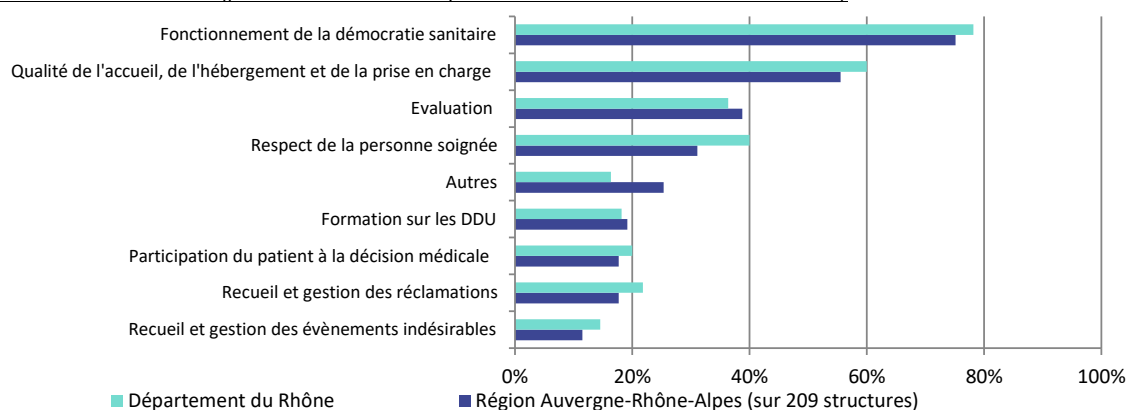
- 52 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

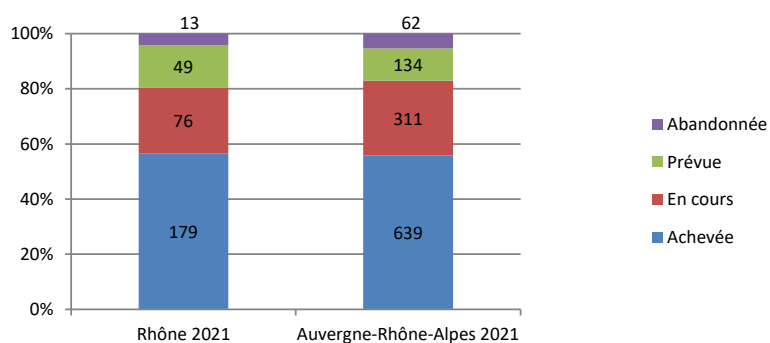
	Rhône	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	97%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	99%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	89%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	99%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	87%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	88%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 317 recommandations en 2021 dans le Rhône contre 313 en 2022. La part des recommandations achevées est de 56% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

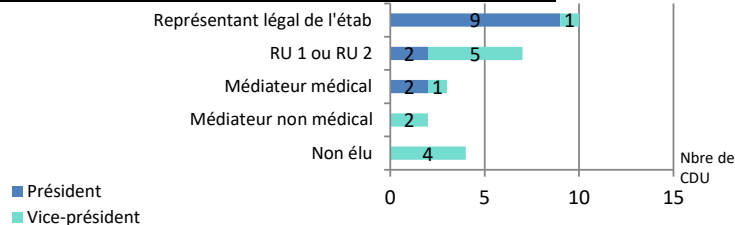
INFORMATIONS GENERALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 13 structures ont été sollicitées dans le département de la Savoie et toutes ont répondu, contre 98 % pour la région. Parmi les 13 répondantes, 6 sont des structures publiques et 7 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 15,4 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

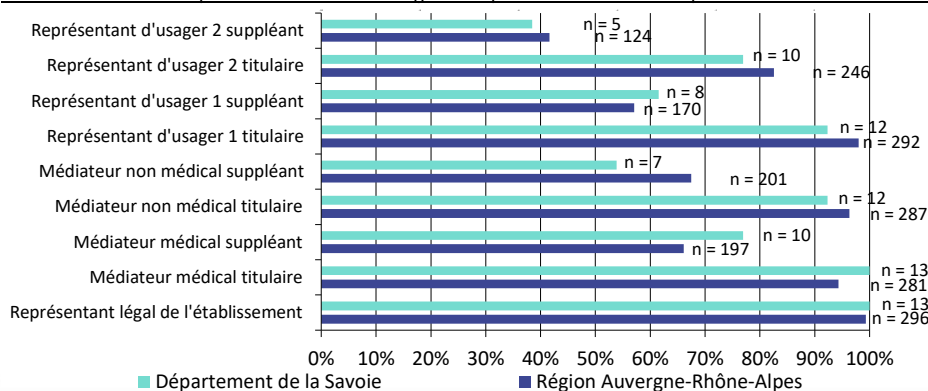
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

2 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 5 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

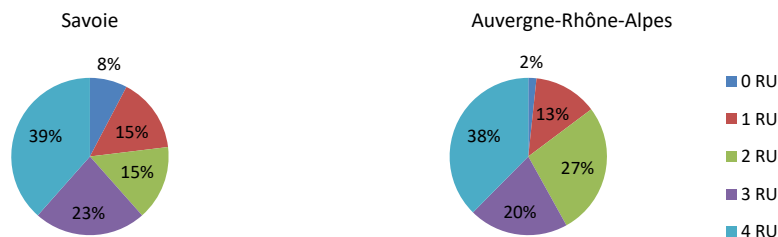
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 5 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Savoie, contre 124 dans la région. Ainsi, 38 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



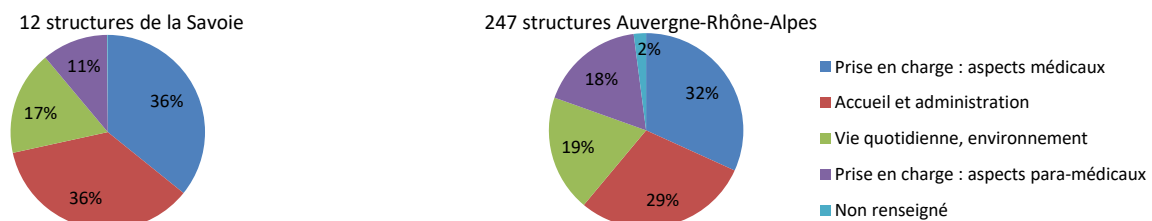
62 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 10 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4,4 % sur les droits des usagers.
- 61,5 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 77 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 23,1 % des structures.
- Il est comptabilisé une auto-saisine des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 85 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 802 réclamations ont été recensées en 2022.

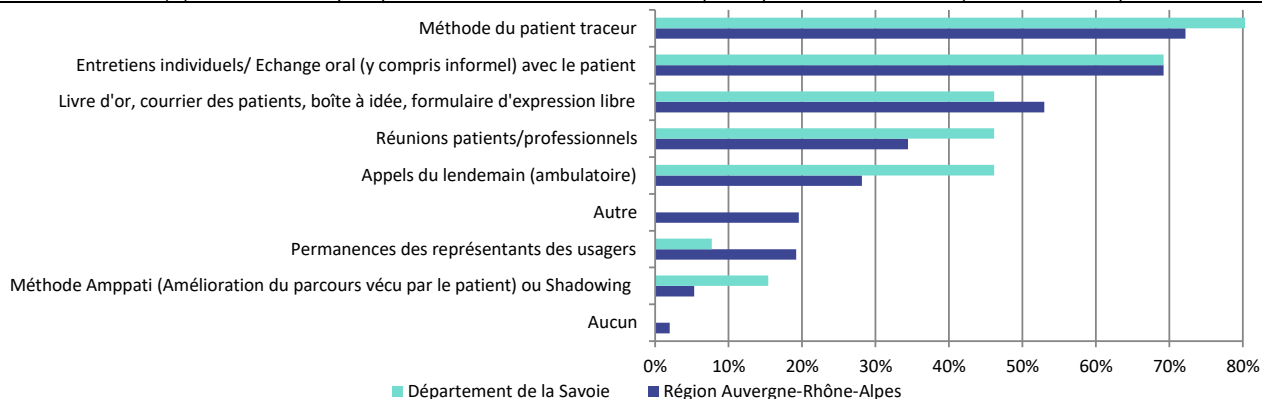
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 92 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 83 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

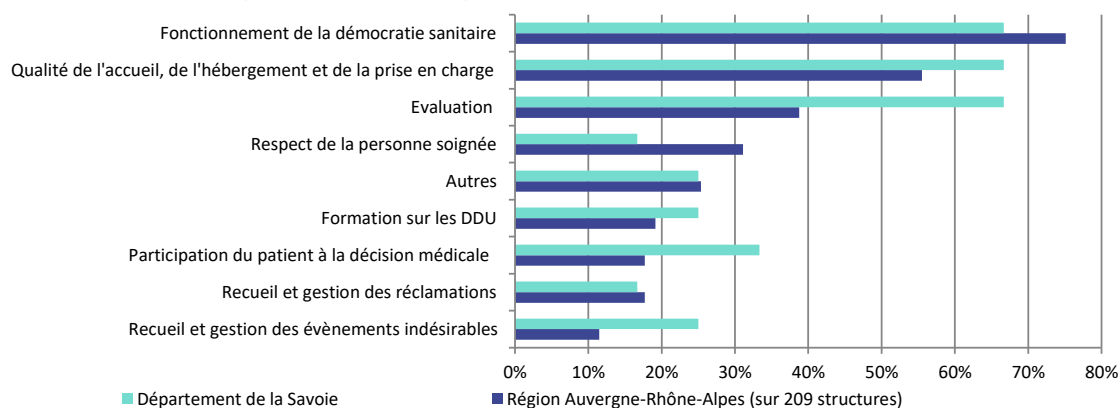
- 38 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

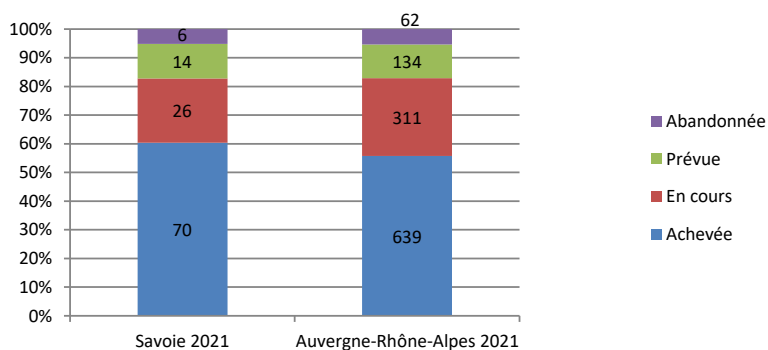
	Savoie	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	92%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	85%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	92%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	92%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	92%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 116 recommandations en 2021 dans la Savoie contre 110 en 2022. La part des recommandations achevées est de 60% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes

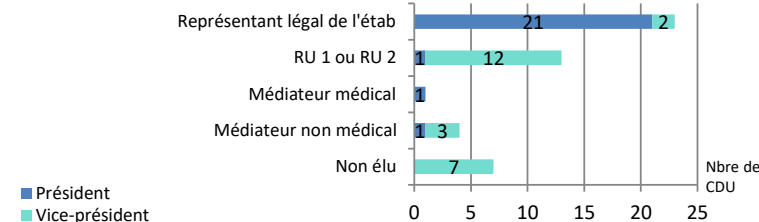
INFORMATIONS GÉNÉRALES

L'unité statistique du rapport est la structure. Elle peut être un établissement géographique, une entité juridique ou un regroupement de plusieurs établissements géographiques. Pour le rapport CDU-2022, sur l'activité 2022, 25 structures ont été sollicitées dans le département de la Haute-Savoie et 24 ont répondu, soit 96 % contre 98 % pour la région. Parmi les 24 répondantes, 8 sont des structures publiques et 16 sont des structures privées.

Cinq structures disposent d'une maison des usagers, soit 21,7 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNÉES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

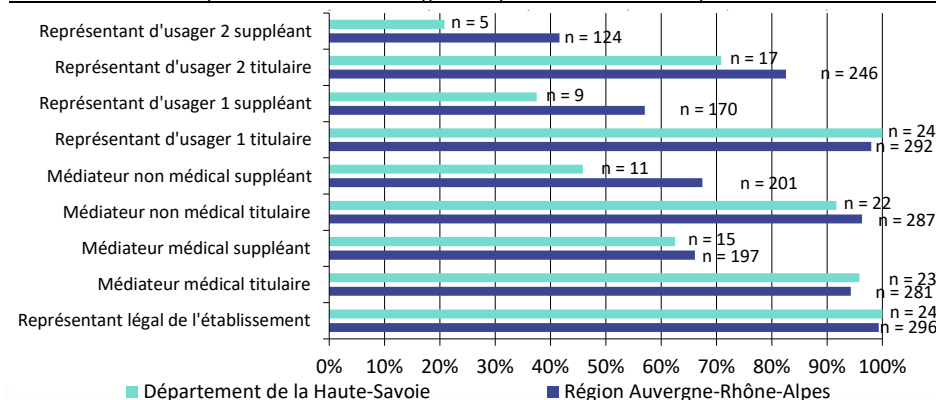
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

1 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 12 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

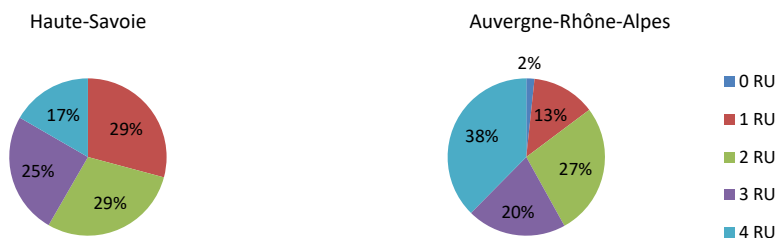
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2022 recensent 5 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Haute-Savoie, contre 124 dans la région. Ainsi, 21 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 42 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



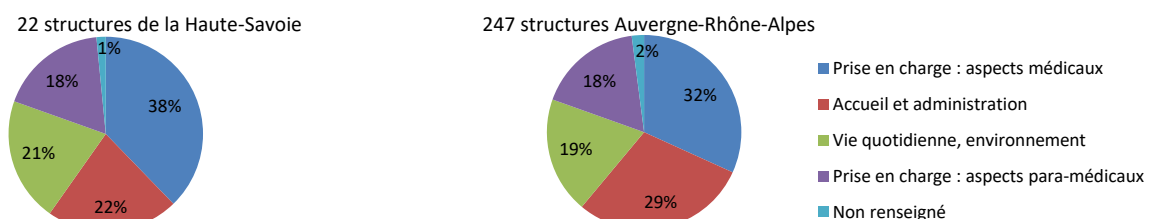
83 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 4,7 % ont suivi en 2022 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 5,3 % sur les droits des usagers.
- 33,3 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2022. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 66,8 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 37,5 % des structures.
- Il n'est comptabilisé aucune auto-saisine des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 100 % des structures.

INFORMATIONS RELATIVES A LA GESTION DES RECLAMATIONS (HORS PLAINTES RELEVANT DU CONTENTIEUX)

- 972 réclamations ont été recensées en 2022.

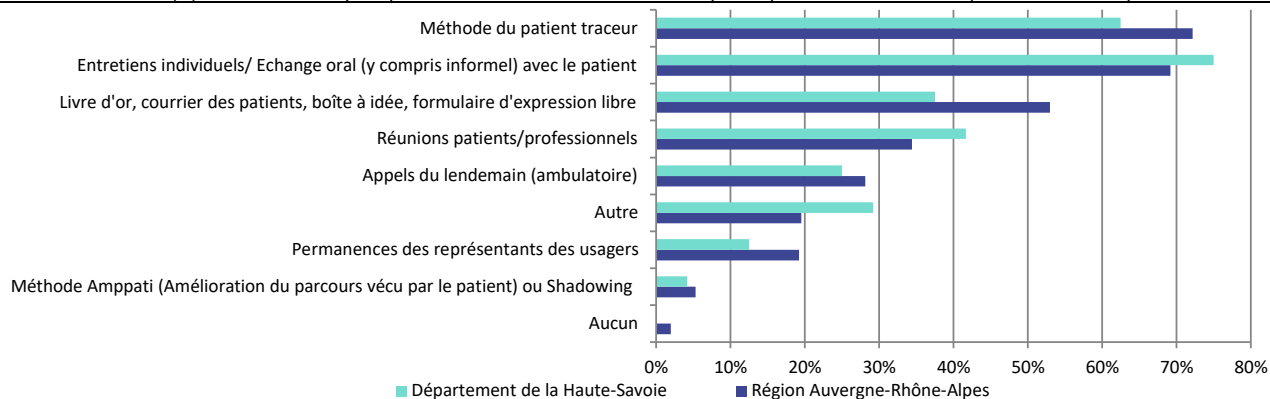
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 96 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 73 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

Part des structures (%) utilisant des moyens pour mesurer la satisfaction autres que le questionnaire de sortie, E-SATIS et les enquêtes de satisfaction



DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un livret d'accueil.
- Toutes les structures ont une charte de la personne hospitalisée.

INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

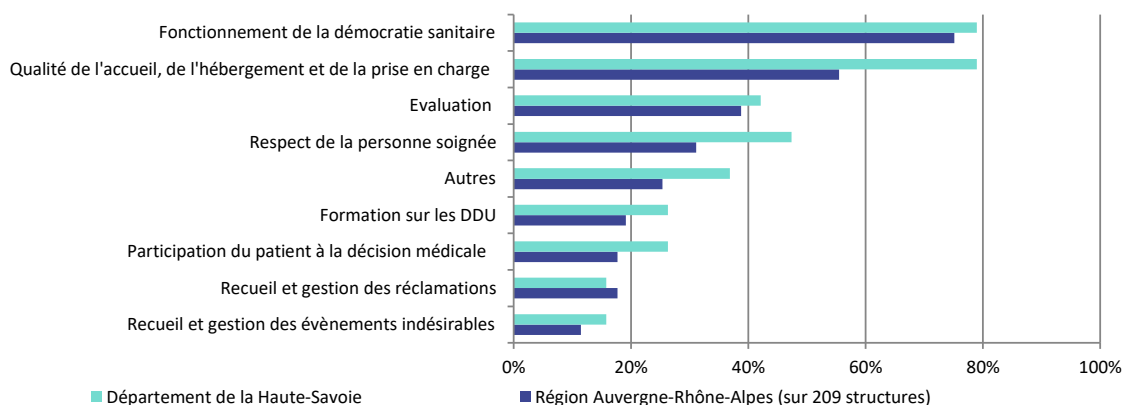
- 50 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2022.

Part des structures disposant :

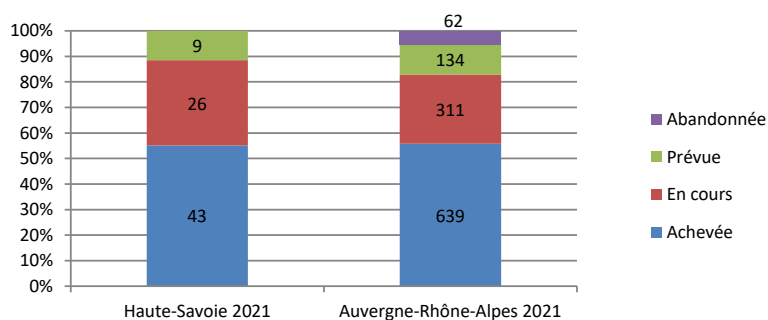
	Haute-Savoie	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	97%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	83%	86%
d'actions de promotion de la bientraitance	100%	91%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2022)



Répartition du nombre de recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2022



Il y a eu 78 recommandations en 2021 dans la Haute-Savoie contre 85 en 2022. La part des recommandations achevées est de 55% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2022 Auvergne-Rhône-Alpes