

Présentation du Rapport CDU-2022 (données 2022)

*Commission Spécialisée
« Droits des usagers » du 06/12/2023*

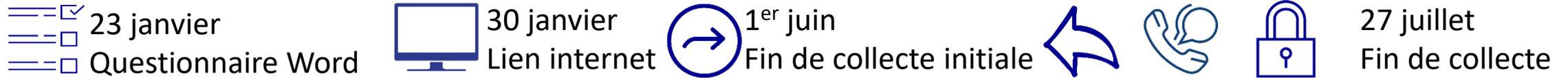
- 1. Contexte Législatif / Organisation au sein de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes**
- 2. Fonctionnement de la CDU**
- 3. Informations relatives aux évènements indésirables graves (EIG) associés aux soins**
- 4. Informations relatives à la gestion des réclamations (hors plaintes relevant du contentieux)**
- 5. Informations relatives à la mesure de la satisfaction des usagers**
- 6. Documents d'information à destination des usagers**
- 7. Informations relatives au respect des droits des usagers au sein de l'établissement**
- 8. Politique liée à la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes**
- 9. Avis et recommandations donnés par les CDU**
- 10. Echanges**

1. Contexte Législatif / Organisation au sein de l'ARS ARA

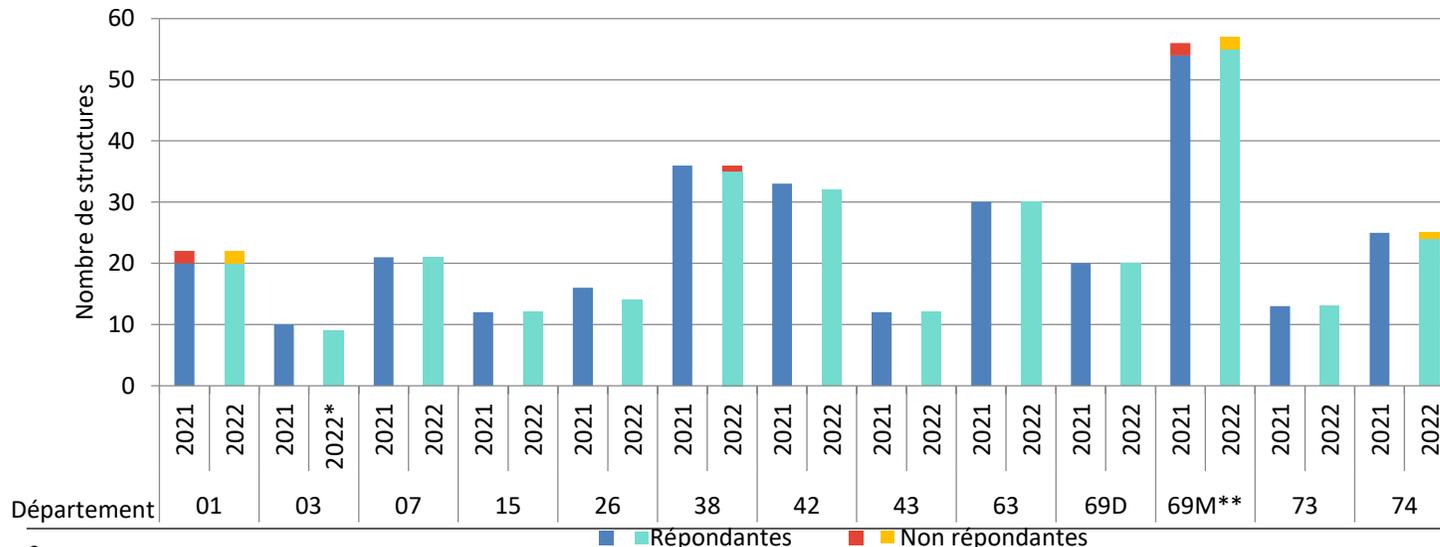
A. Contexte législatif

- Textes de référence : Loi n°2002 - 303 du 04 mars 2002, Décret n°2005 - 213 du 02 mars 2005, les articles L 1112-3 L 1114-1 L 1432-4 R 1112-79 à R 1112-9 du code de la santé publique
- Décret no 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

B. Organisation au sein de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes



Nombre de structures sollicitées pour la CDU 2021 et CDU 2022 par département



297 structures
répondantes sur
les 303 sollicitées

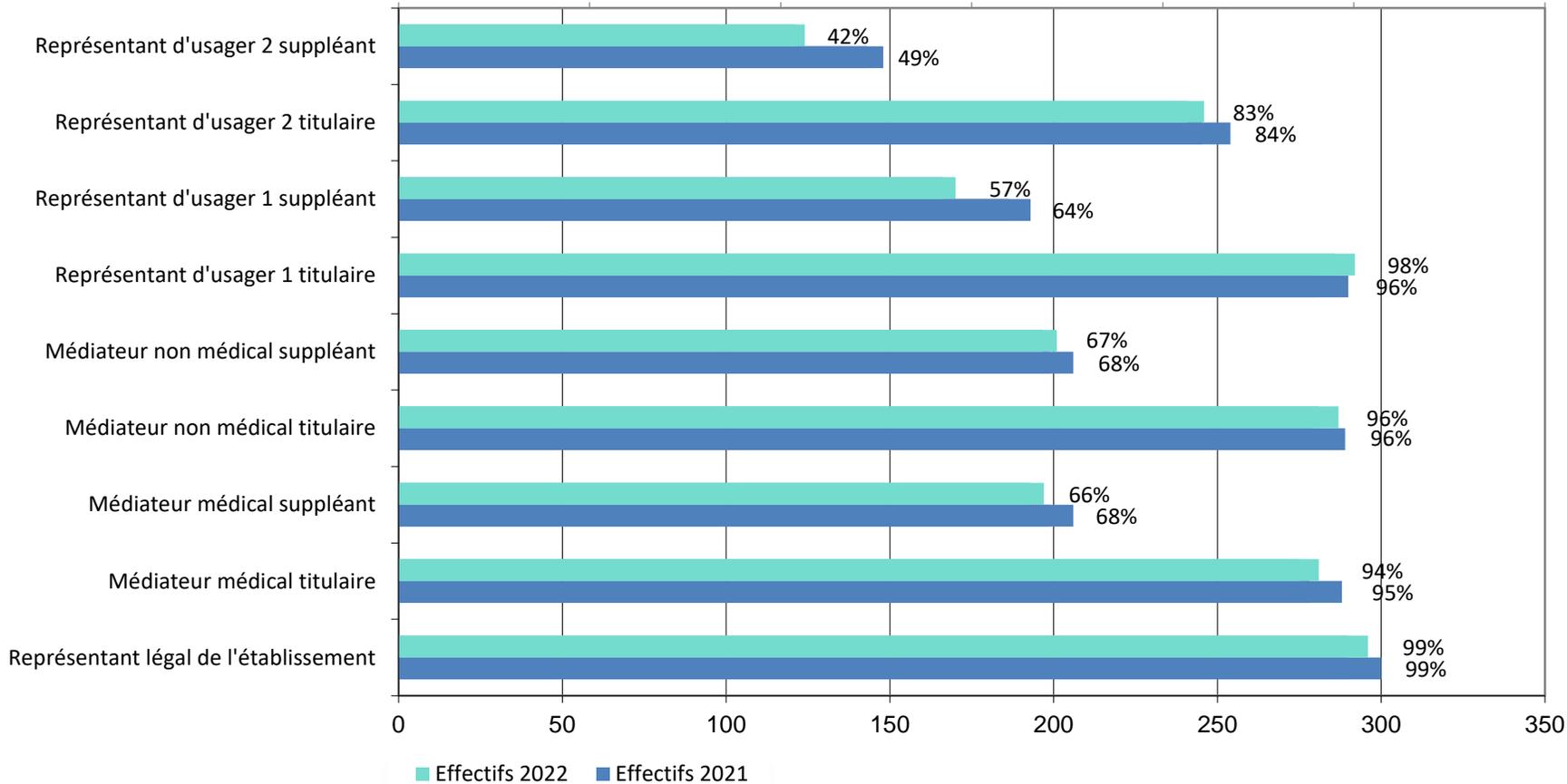
* un rapport CDU au niveau de l'EJ alors qu'il y a deux CDU qui ont chacune leurs propres membres

** le nombre de structures sollicitées 2021 et 2022 ne tient pas compte des cliniques esthétiques n'ayant pas transmis leur rapport CDU (une en 2021 et une autre en 2022).

2. Fonctionnement de la CDU

A. Membres obligatoires

Effectifs des membres obligatoires en 2021 et 2022 parmi les structures répondantes



4 % ont suivi une formation en 2022 sur le rôle et les missions des CDU (5 % en 2021)



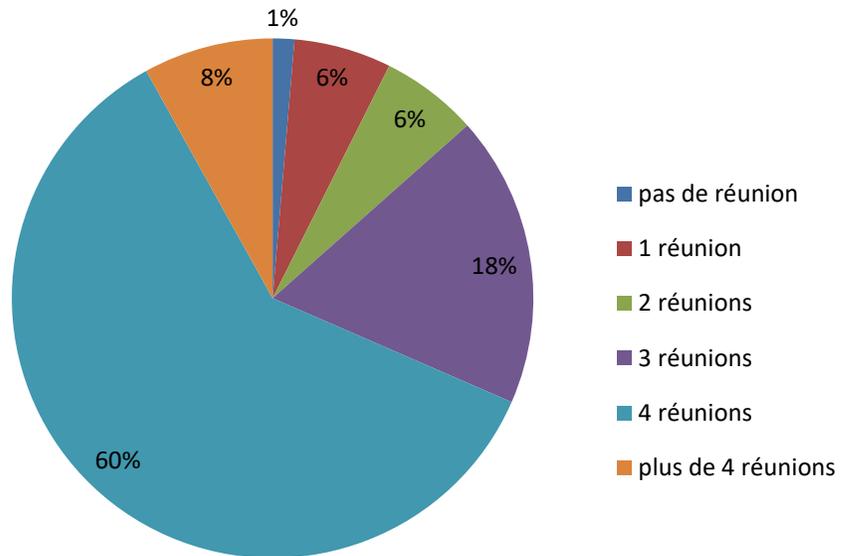
5 % ont suivi une formation en 2022 sur les droits des usagers (7 % en 2021)

Source : Enquêtes CDU-2021, CDU-2022 – Activités 2021-2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

2. Fonctionnement de la CDU

B. Réunions plénières

Répartition des structures répondantes en fonction du nombre de réunions CDU 2022

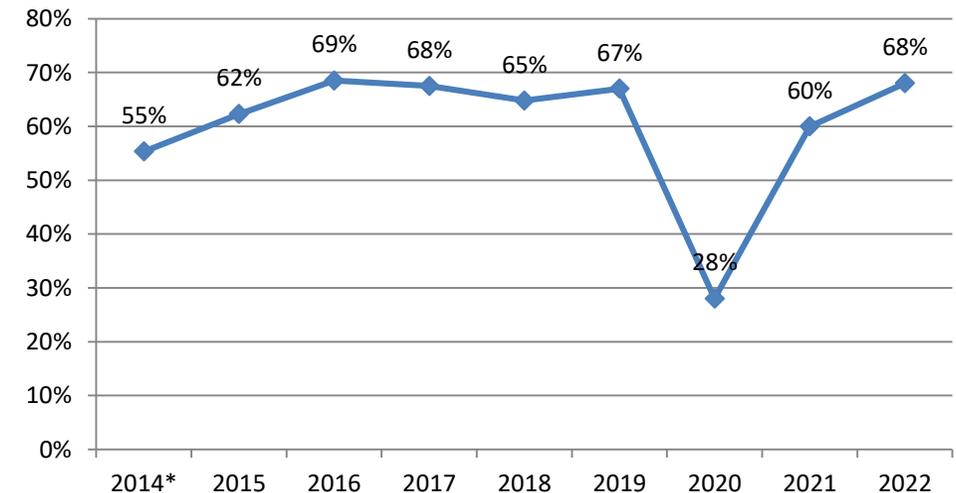


Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes



68 % des CDU ont organisé les 4 séances plénières

Evolutions de la part des structures ayant réalisées quatre réunions ou plus dans l'année de 2014 à 2022

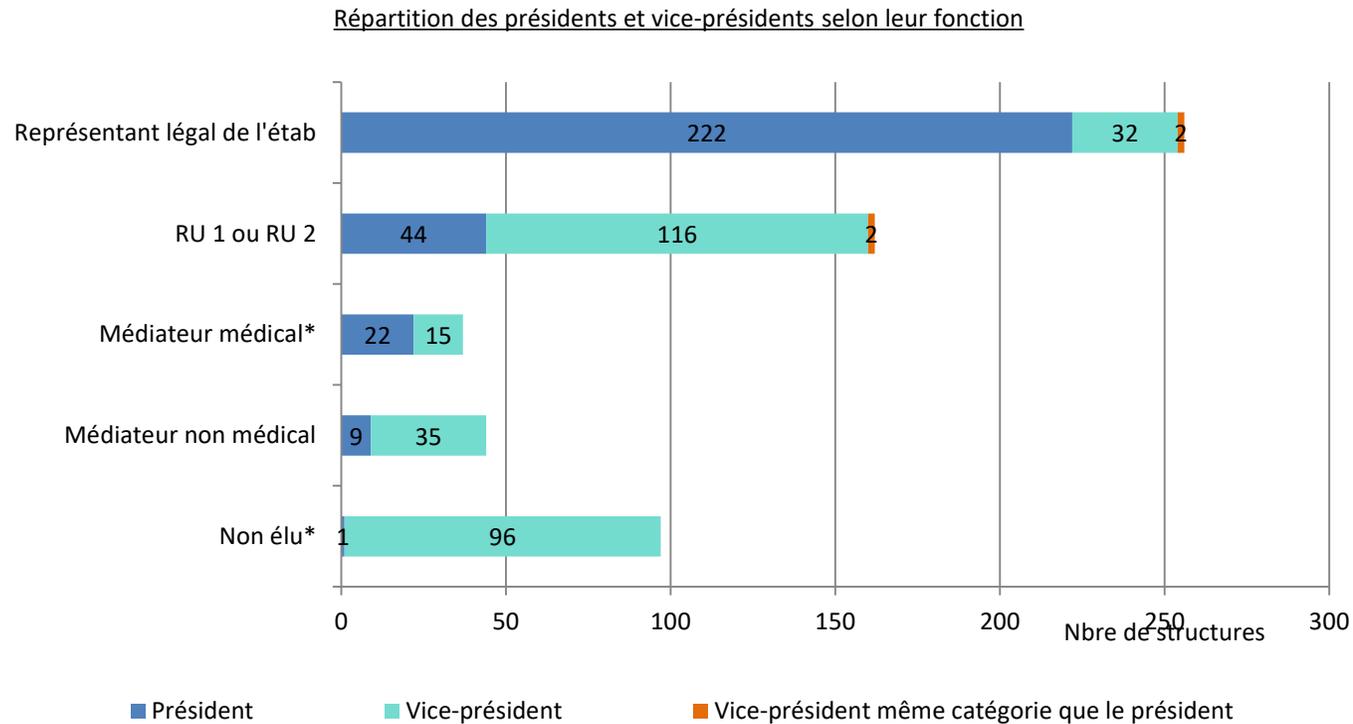


* Deux rapports régionaux : ex-Auvergne et ex-Rhône-Alpes

Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-DSPAR

2. Fonctionnement de la CDU

C. Présidence / Vice-Présidence



74 % des CDU sont présidées par le représentant légal de l'établissement

Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

* Une structure a coché que la présidence de la CDU était assurée par un médiateur médical mais que c'était un choix par défaut car il n'y avait la possibilité de mettre "Autre". Le président de la CDU devant être un des membres obligatoires, cette structure est comptabilisée dans "Non élu"

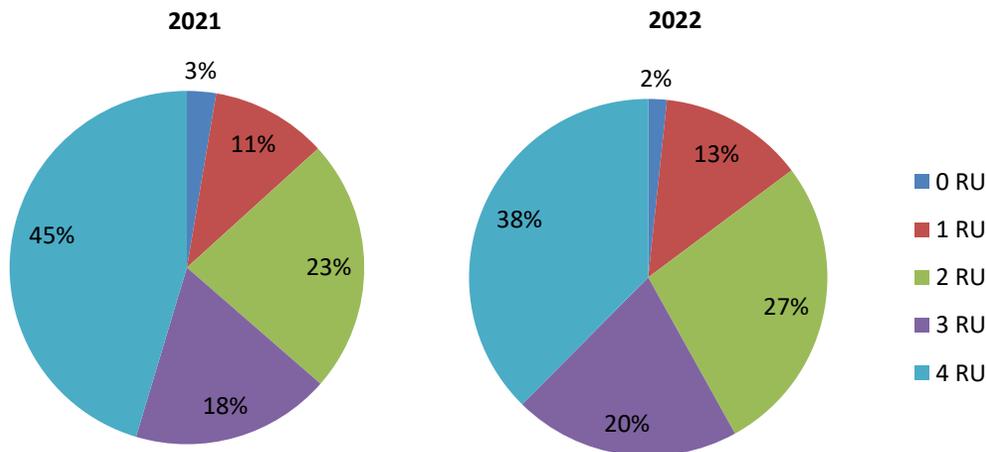
2. Fonctionnement de la CDU

D. Représentants d'Usagers



70 % des postes de RU
sont occupés

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



Source : Enquêtes CDU-2021, CDU-2022 – Activités 2021, 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

E. Activités



« La CDU peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données. »

✓ 62 auto-saisines dans 5 % des structures



La CDU a proposé un projet des usagers dans 53 % des structures. Parmi elles, 75 % l'ont utilisé pour la définition ou l'actualisation du projet de l'établissement.

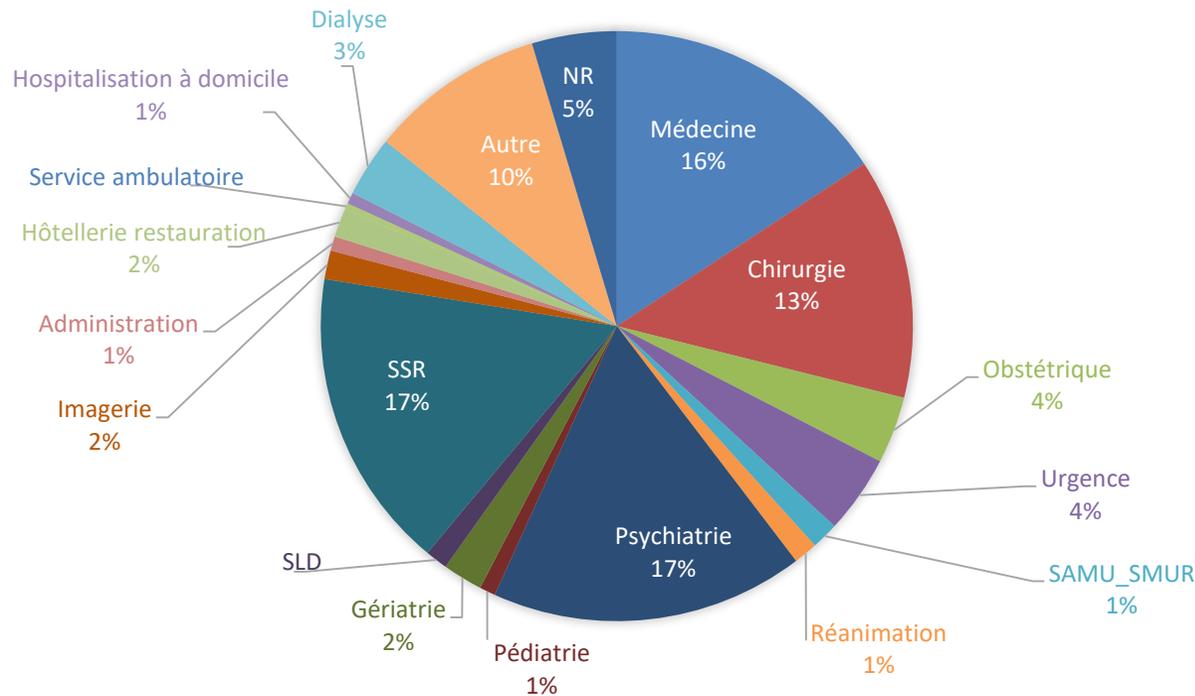


61 % des structures ont signé une convention avec une association de bénévoles.

✓ 19 % ont reçu des observations formulées par ces associations

3. Informations relatives aux évènements indésirables graves (EIGS) associés aux soins

Répartition du nombre d'EIGS selon le service

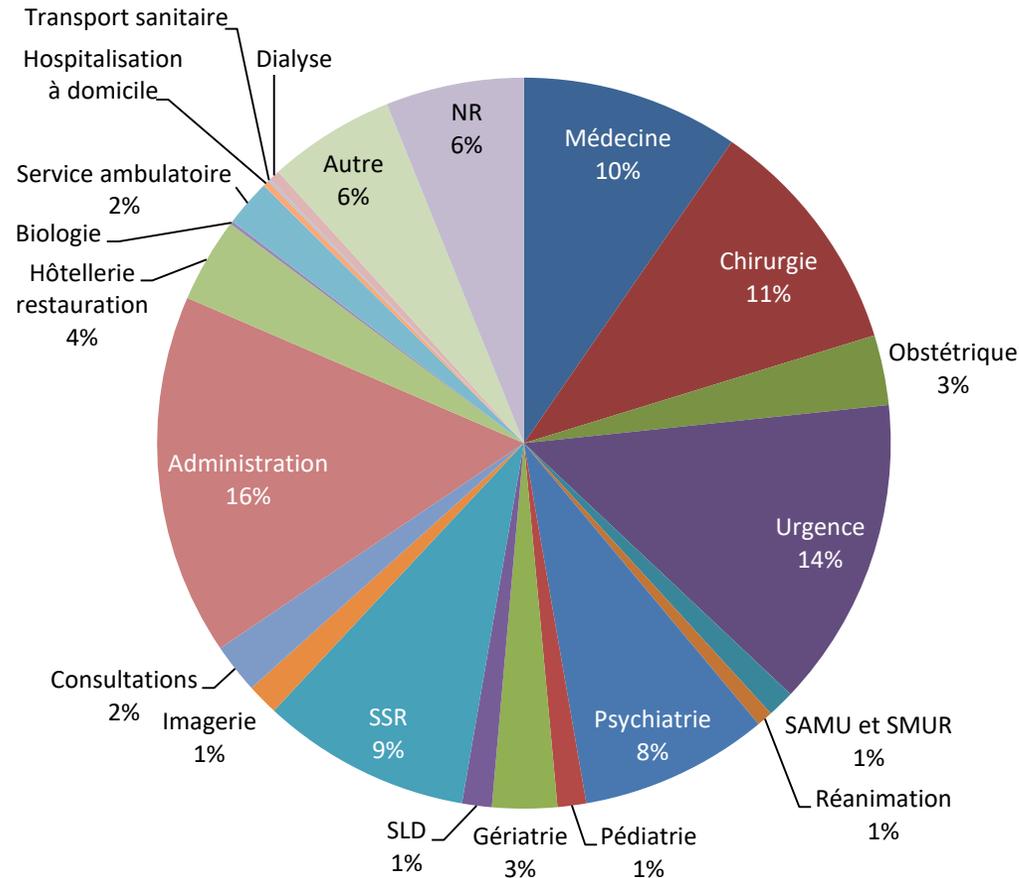


- 1 109 EIGS dans 170 structures dont 163 ont déclaré les EIGS par service
- Nombre d'EIGS par structure varie de 0 à 113

Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

4. Informations relatives à la gestion des réclamations (hors plaintes relevant du contentieux)

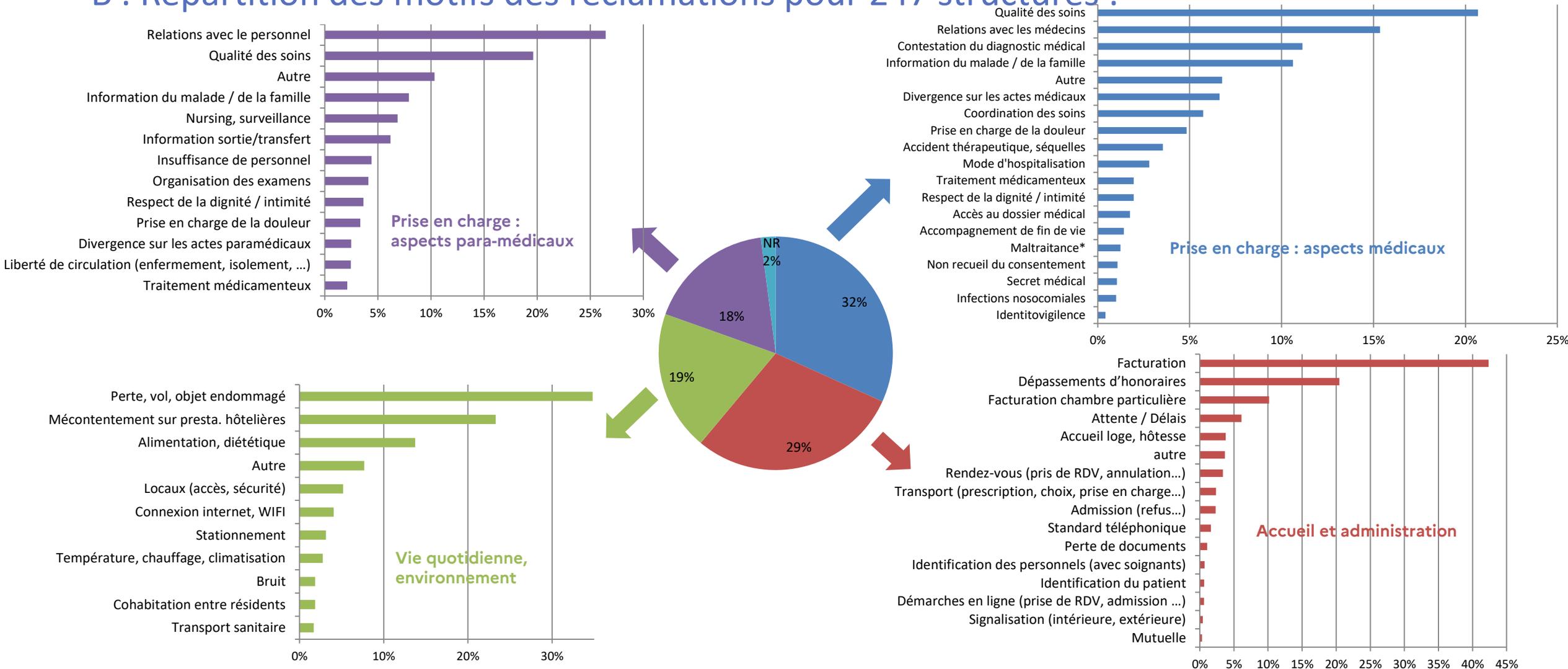
A . Répartition du nombre de réclamations selon le service :



10 603 réclamations recensées en 2022 dans 294 structures

4. Informations relatives à la gestion des réclamations (hors plaintes relevant du contentieux)

B. Répartition des motifs des réclamations pour 247 structures :



5. Informations relatives à la mesure de la satisfaction des usagers

A . Questionnaire de sortie

90 % des structures répondantes disposent d'un questionnaire de sortie pour mesurer la satisfaction de leurs patients après un séjour (87 % des structures privées et 94 % des publiques).

- ✓ 64 % sont distribués à la sortie de l'hospitalisation et 50 % à l'entrée de l'hospitalisation
- ✓ pour le retour : 77 % sont remis en main propre à un membre du personnel
- ✓ 75 % proposent une aide au remplissage
- ✓ Le taux de retour médian est de 30 %
- ✓ 86 % des CDU l'analysent et 98 % mettent en place des actions correctives après cette analyse.

B . Enquête de satisfaction

- ✓ 73 % des 161 établissements MCO utilisent le questionnaire de satisfaction E-SATIS
- ✓ 59 % disposent d'une autre enquête qu'E-SATIS et le questionnaire de sortie

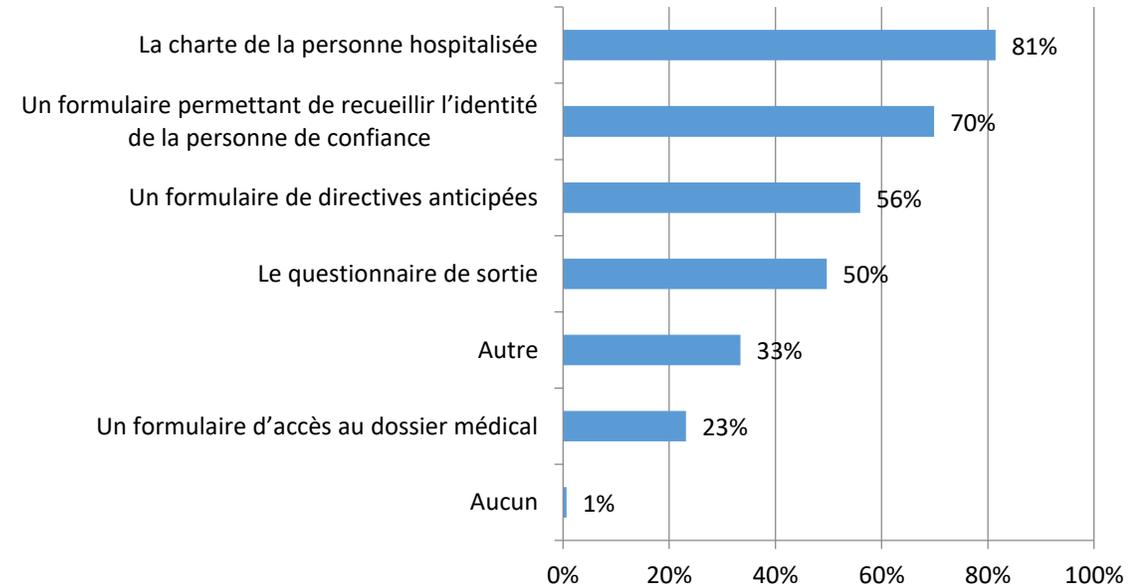
6. Documents d'information à destination des usagers

A . Livret d'accueil

- ✓ Toutes les structures de la région ont un livret d'accueil
- ✓ 88 % des établissements le remettent lors de l'entrée du patient
- ✓ Dans 66 % des cas, le livret d'accueil est disponible à l'accueil

62 % des structures
ont mis à jour leur
livret d'accueil en 2022

Part des structures selon les documents associés au livret d'accueil



Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

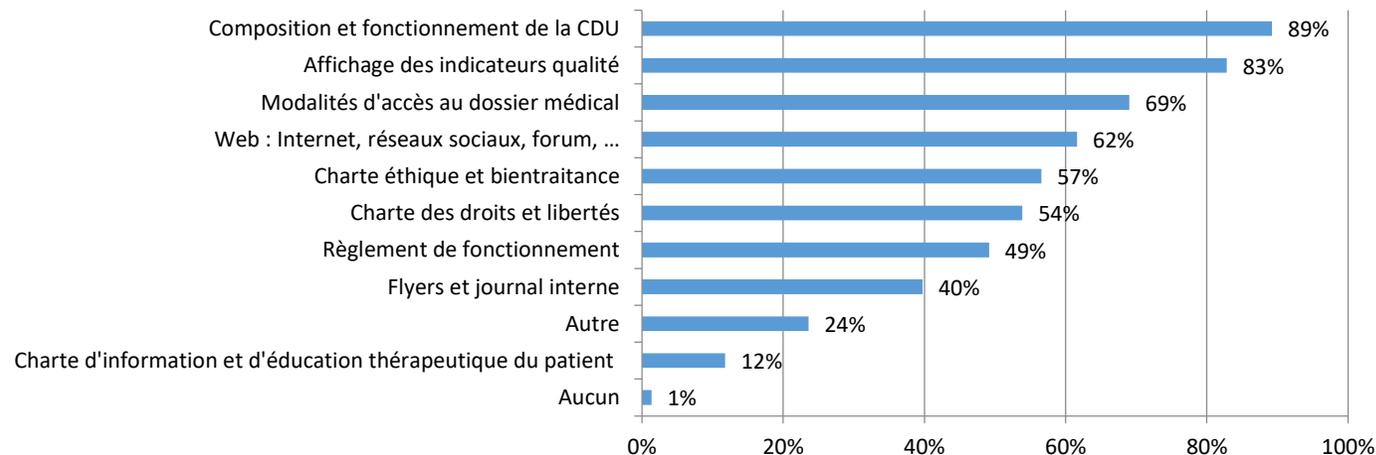
6. Documents d'information à destination des usagers

B . Charte de la personne hospitalisée

- ✓ Seulement une structure n'a pas de charte de la personne hospitalisée bien qu'elle avait pourtant déclaré en avoir une en 2021.
- ✓ 99 % des établissements disposant de cette charte l'affichent
 - ⇒ 80 % dans les lieux fréquentés par les usagers de l'établissement
 - ⇒ 79 % dans l'espace commun de l'unité

C . Autres dispositifs d'information des usagers

Part des structures selon les dispositifs / documents d'information des usagers
autres que le livret d'accueil et que la charte de la personne hospitalisée



Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

7. Informations relatives au respect des droits des usagers au sein de l'établissement

Formations

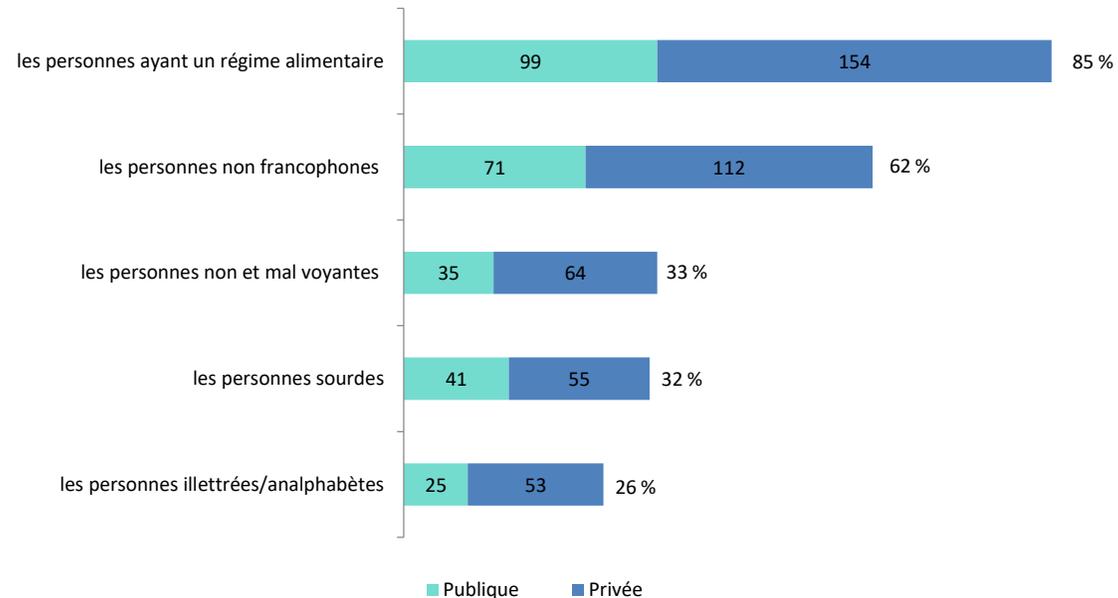
Nombre de personnes formées selon les différents sujets	2021	2022
Respect de la personne soignée	7 733	8 017
Droit à l'information et protection du patient	3 472	2 735
Droit à participer à la décision médicale	1 772	1 469
Organisation de la démocratie sanitaire	1 372	971
Autre	30	57

Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

8. Politique liée à la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes

Evaluation des dispositifs d'accueil adaptés au public spécifique

Part des structures ayant des dispositifs d'accueil adaptés au public spécifique



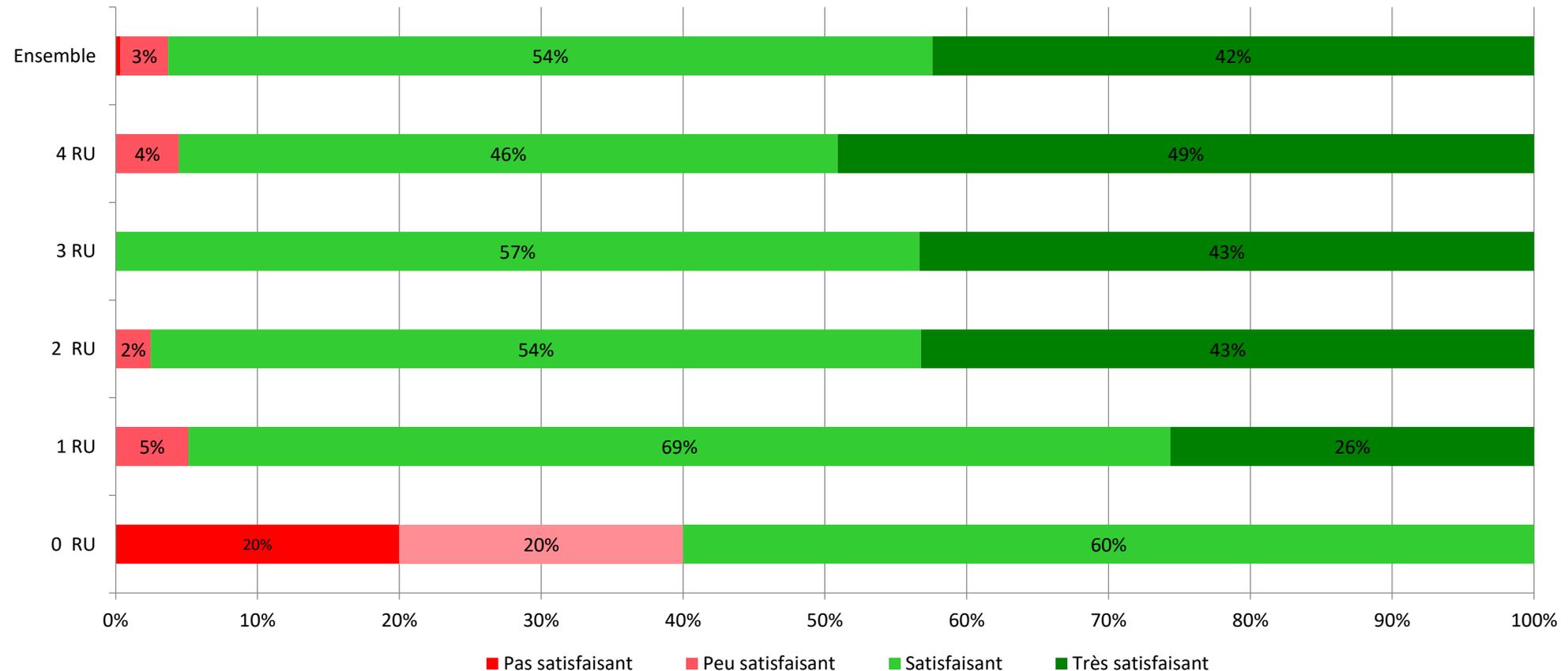
Toutes les structures sont accessibles aux personnes à mobilité réduite sauf une structure privée

Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

9. Avis donnés par la CDU

A . Place accordée à la CDU dans la politique liée à la prise en charge

Répartition des structures selon l'avis donné par la CDU sur le fonctionnement global de la commission et le nombre de RU



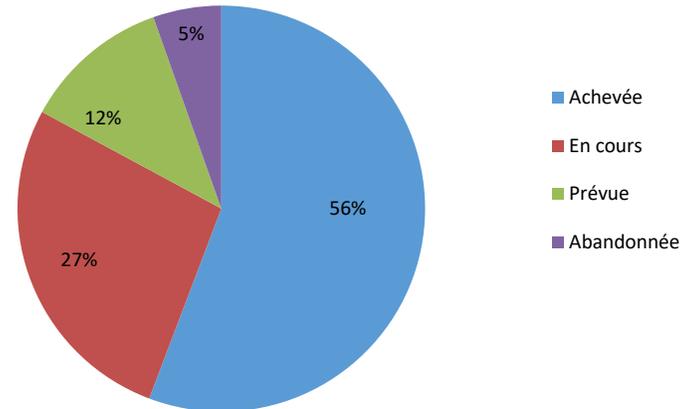
Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

9. Avis donnés par la CDU

B . Exercice précédent : Mise en œuvre des recommandations

⇒ En 2021, 1 146 recommandations sont formulées par la CDU dans 191 structures de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Répartition des recommandations 2021 en fonction de l'état d'avancement



Source : Enquête CDU-2022 – Activité 2022 – Calcul ARS ARA-Service Statistiques et Etudes

C . Exercice actuel : Formulation des recommandations

⇒ En 2022, 1 154 recommandations ont été formulées dans 209 structures.

Merci pour votre attention