

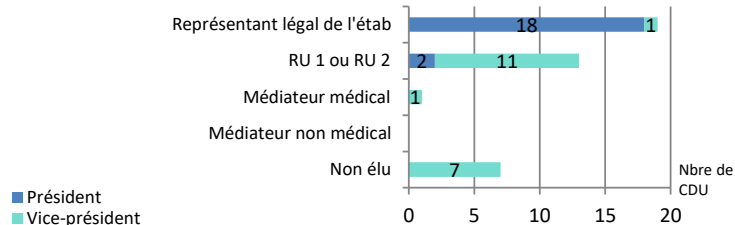
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 22 structures ont été sollicitées dans le département de l'Ain et 20 ont répondu, soit 91 % contre 99 % pour la région. Parmi les 20 structures répondantes, 8 sont des structures publiques et 12 sont des structures privées.

Une structure dispose d'une maison des usagers, soit 5 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

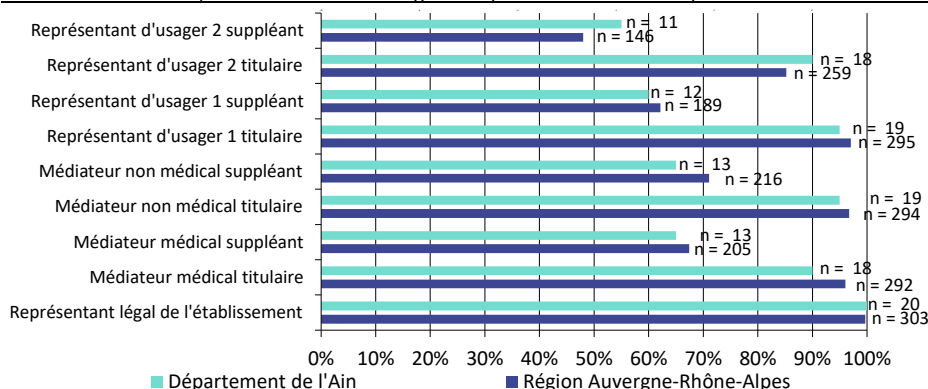
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

2 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 11 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

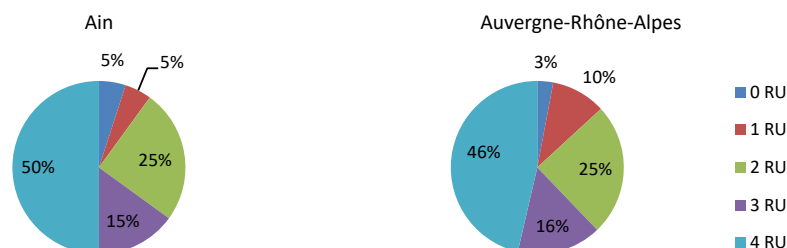
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 11 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Ain, contre 146 dans la région. Ainsi, 55 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



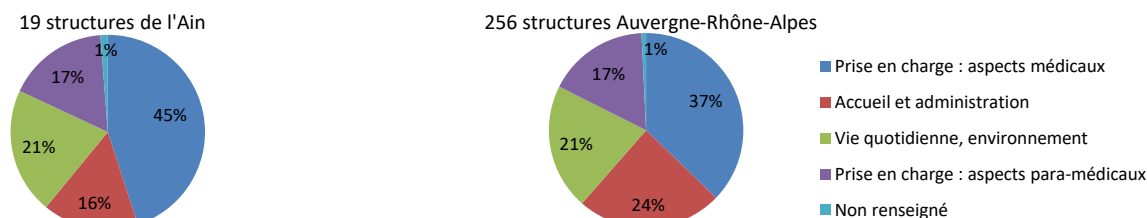
50 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 7,7 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 8,4 % sur les droits des usagers.
- 45 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 83,5 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 35 % des structures.
- Il est comptabilisé 9 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 95 % des structures.

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

- 909 réclamations ont été recensées en 2021.

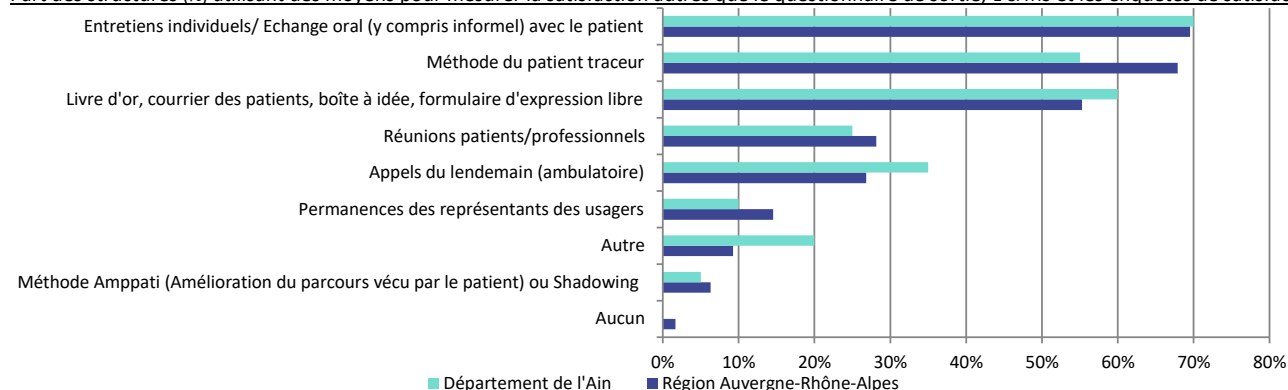
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 95 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 55 % 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

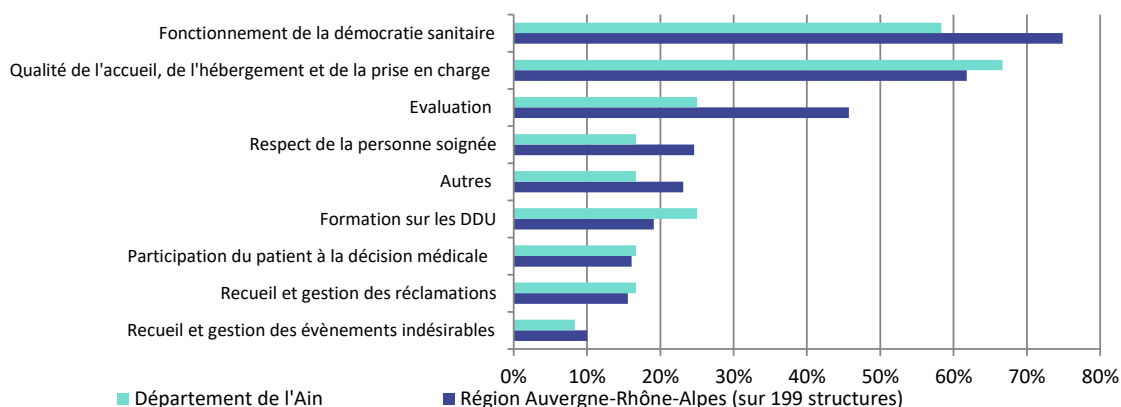
- 55 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

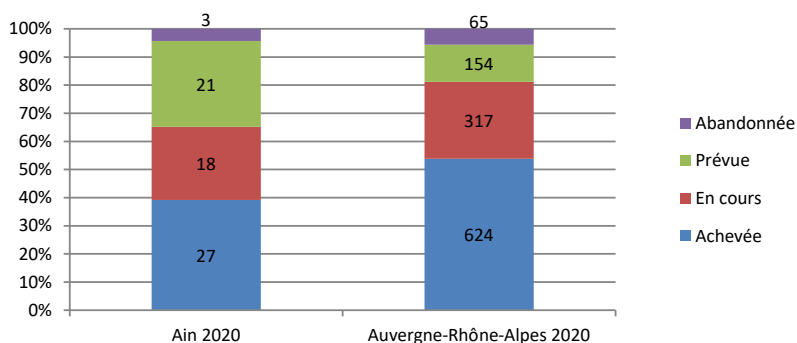
	Ain	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	95%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées 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%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	90%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 12 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 69 recommandations en 2020 dans l'Ain contre 55 en 2021. La part des recommandations achevées est de 39% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

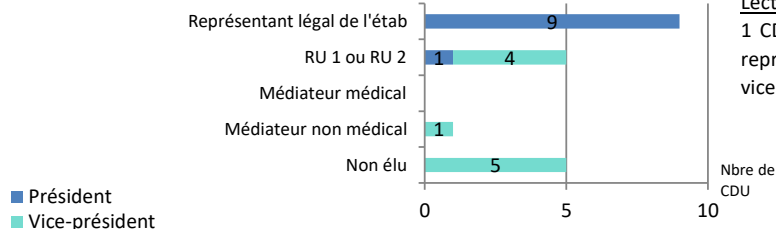
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 10 structures ont été sollicitées dans le département de l'Allier et toutes ont répondu, contre 99 % pour la région. Parmi les 10 structures répondantes, 7 sont des structures publiques et 3 sont des structures privées.

Trois structures disposent d'une maison des usagers, soit 30 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

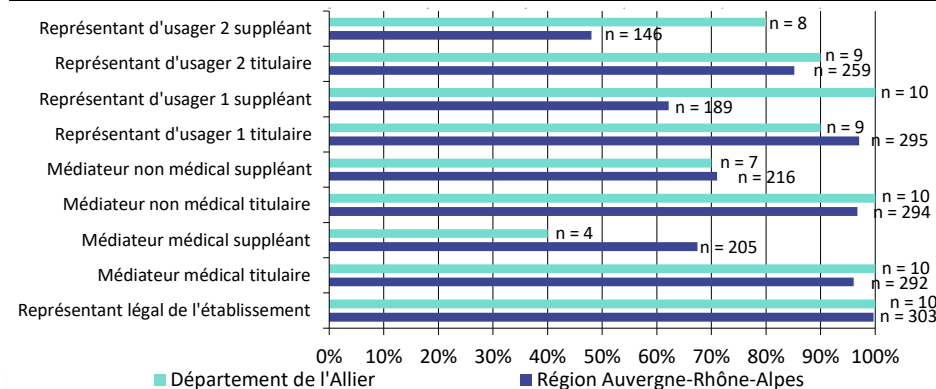
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

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

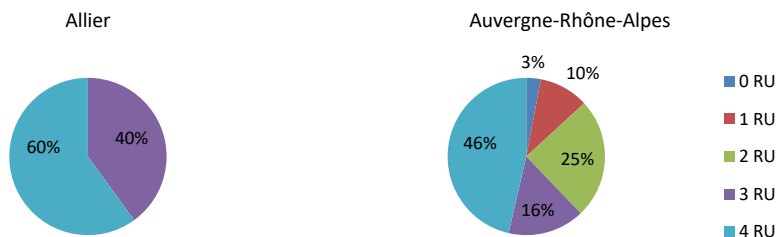
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Allier, contre 146 dans la région. Ainsi, 80 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



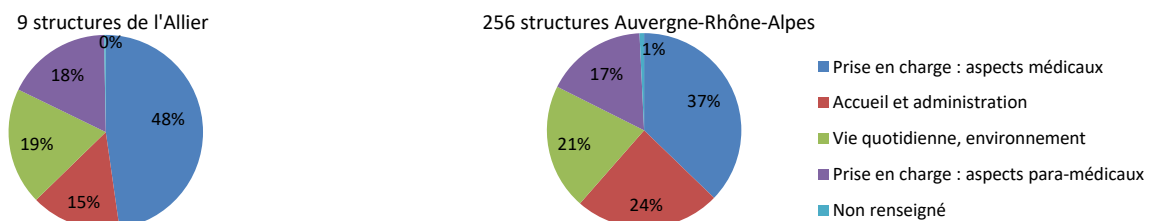
40 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 2,6 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 2,6 % sur les droits des usagers.
- 40 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 79,4 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 50 % des structures.
- Il est comptabilisé une auto-saisine 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)

- 354 réclamations ont été recensées en 2021.

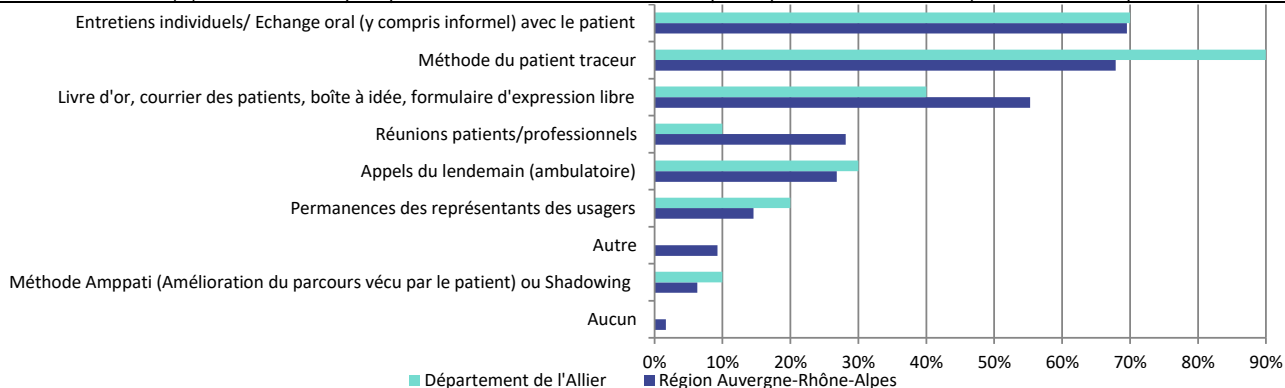
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 90 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 78 % 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

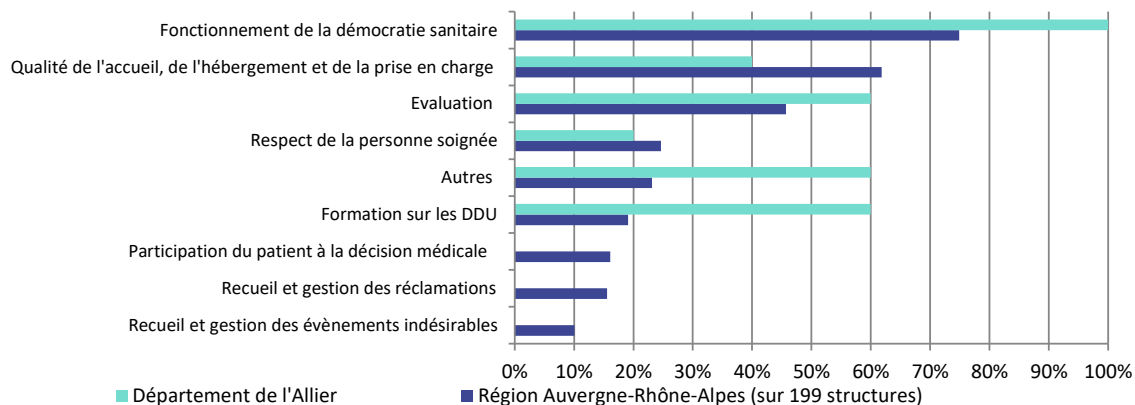
- 50 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

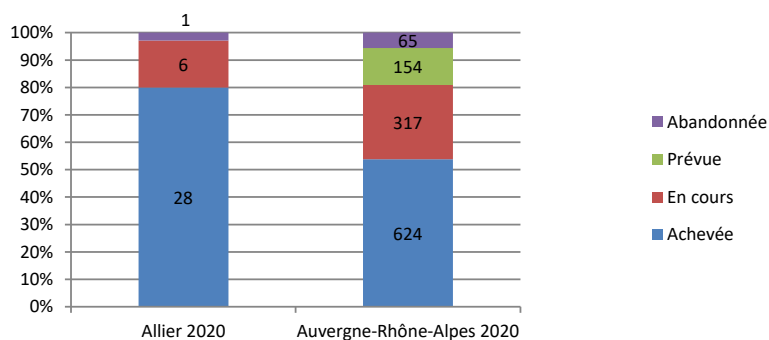
	Allier	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	90%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 5 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 35 recommandations en 2020 dans l'Allier contre 39 en 2021. La part des recommandations achevées est de 80% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

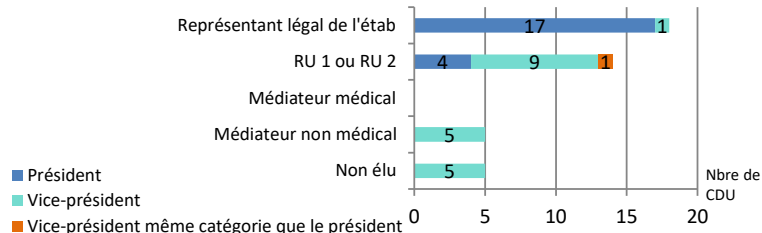
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 21 structures ont été sollicitées dans le département de l'Ardèche et toutes ont répondu, contre 99 % 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

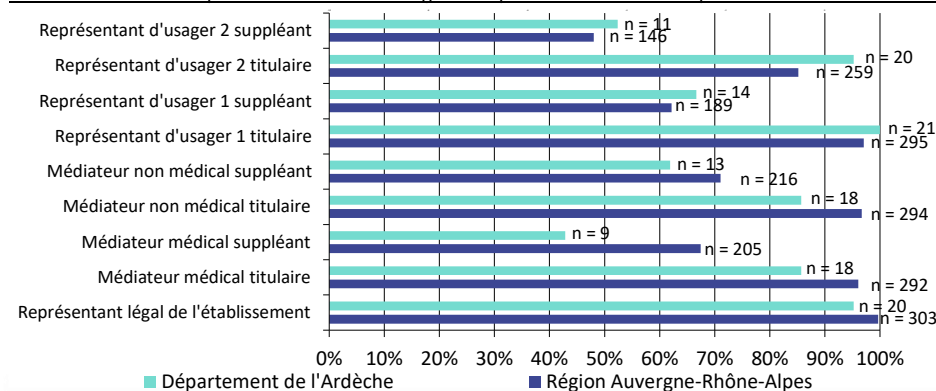
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



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).

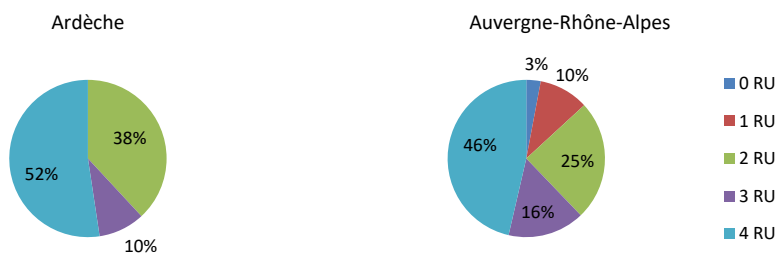
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 11 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Ardèche, contre 146 dans la région. Ainsi, 52 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



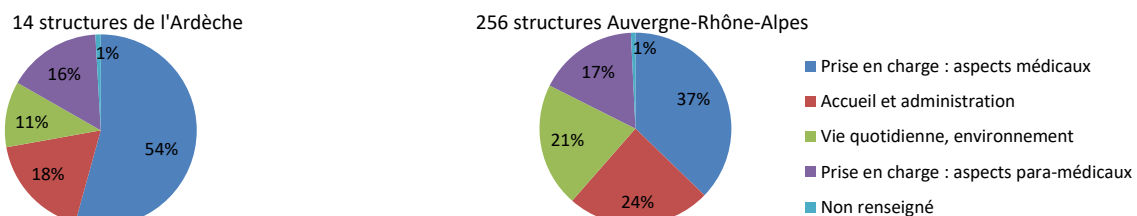
48 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 2,8 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 3,5 % sur les droits des usagers.
- 61,9 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 76,4 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 19 % des structures.
- Il est comptabilisé une auto-saisine 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)

- 442 réclamations ont été recensées en 2021.

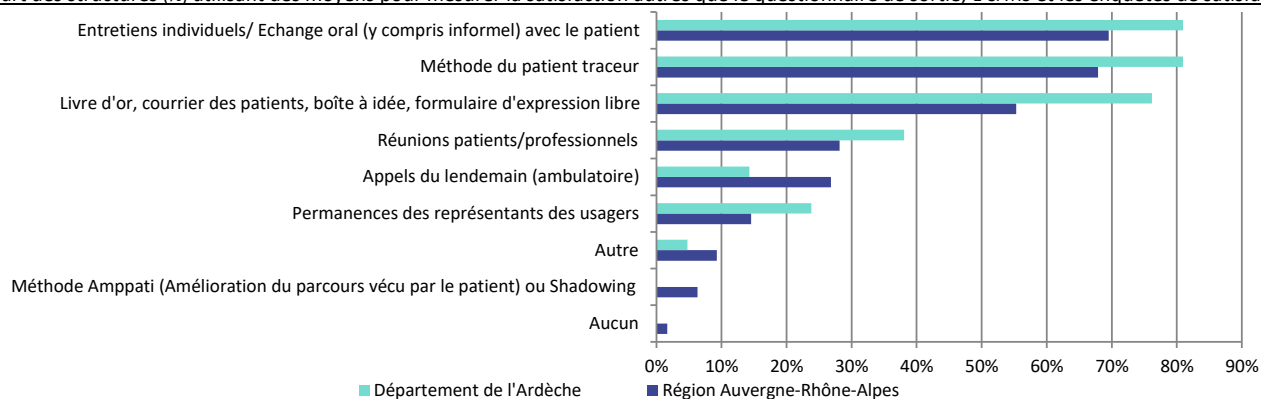
Répartition des motifs des réclamations pour :



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.

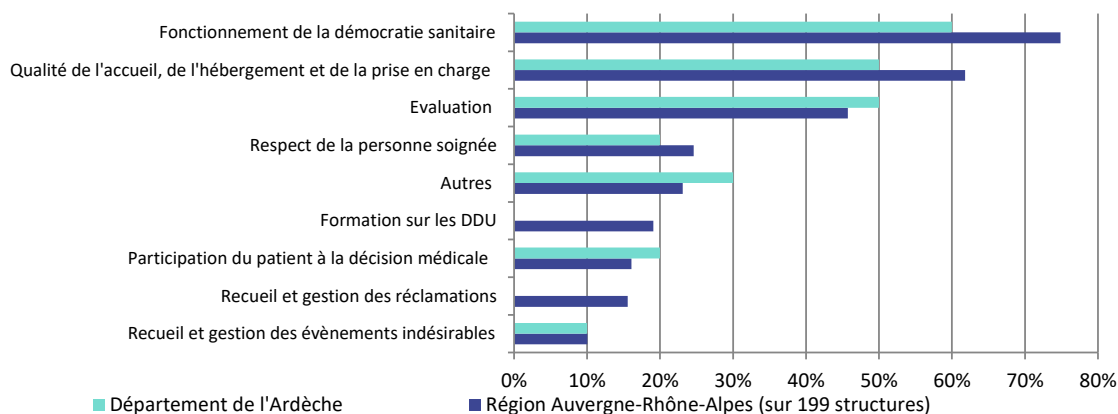
INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 52 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

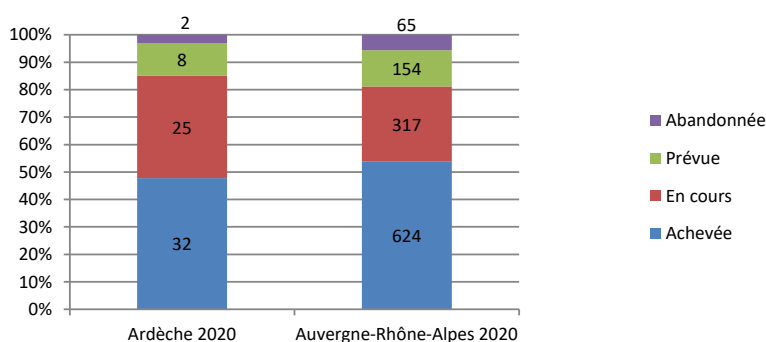
Part des structures disposant :	Ardèche	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	95%	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	90%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	86%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 10 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 67 recommandations en 2020 dans l'Ardèche contre 42 en 2021. La part des recommandations achevées est de 48% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

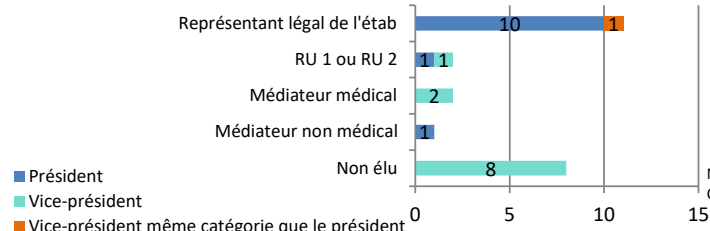
INFORMATIONS GÉNÉRALES

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-2021, sur l'activité 2021, 12 structures ont été sollicitées dans le département du Cantal et toutes ont répondu, contre 99 % 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.

DONNÉES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

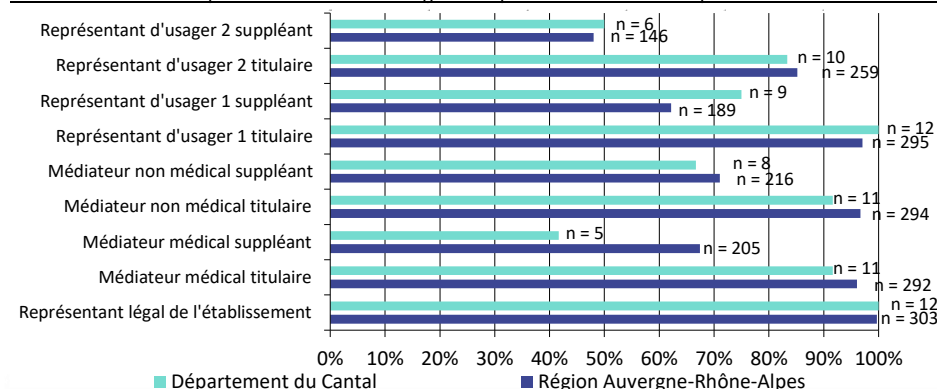
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



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 l'égal de l'étab. comme vice-président (sans compter la structure ayant indiqué que la présidence était assurée également par le représentant légal de l'étab.)

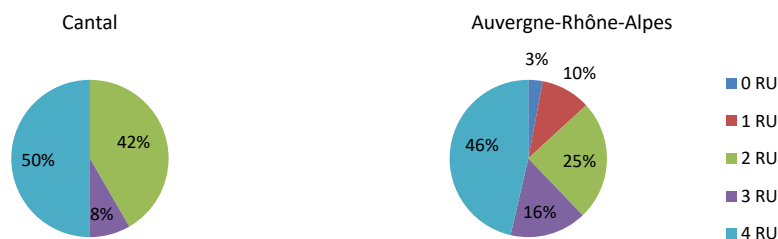
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 6 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département du Cantal, contre 146 dans la région. Ainsi, 50 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



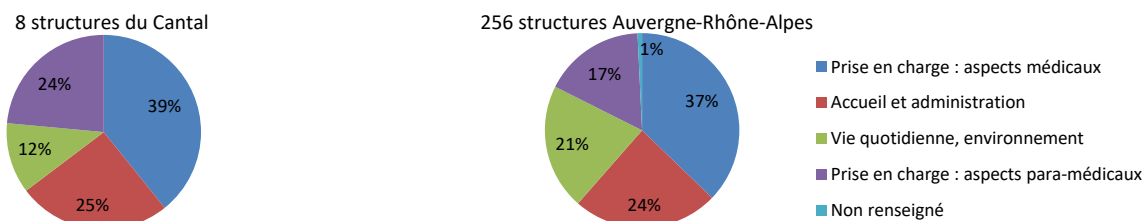
50 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 4,8 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 1,2 % sur les droits des usagers.
- 75 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 81,9 %.
- 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)

- 204 réclamations ont été recensées en 2021.

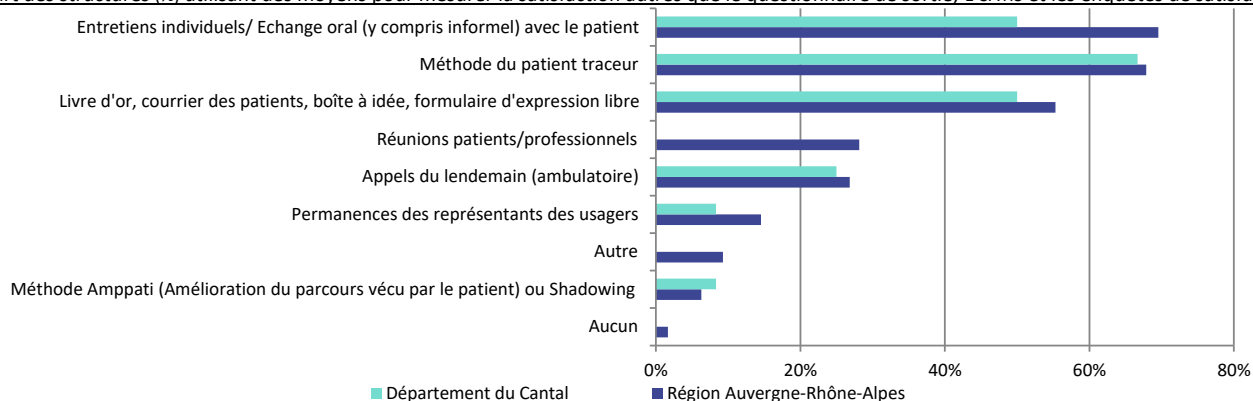
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 83 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 63 % 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

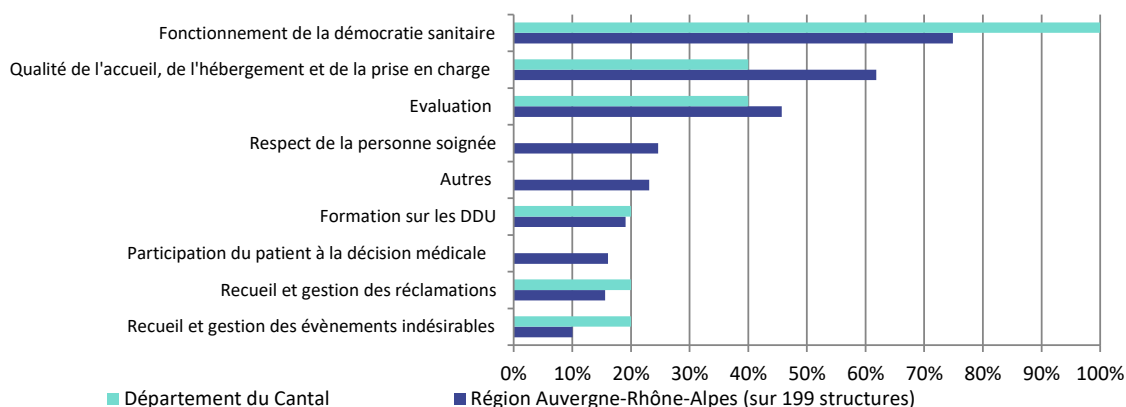
- 42 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

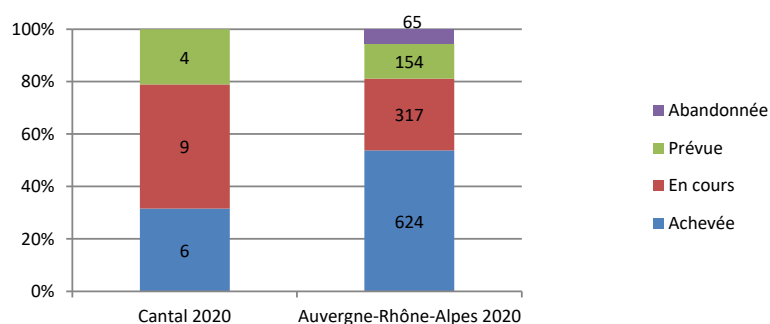
	Cantal	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	92%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 5 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 19 recommandations en 2020 dans le Cantal contre 15 en 2021. La part des recommandations achevées est de 32% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

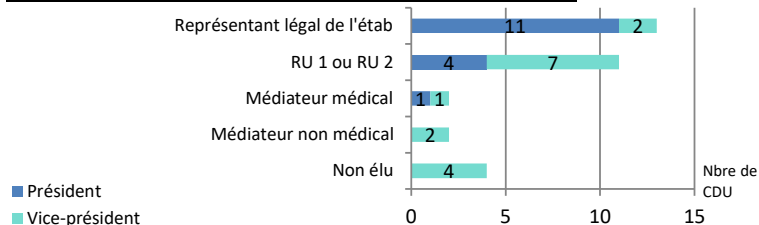
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 16 structures ont été sollicitées dans le département de la Drôme et toutes ont répondu, contre 99 % pour la région. Parmi les 16 structures répondantes, 8 sont des structures publiques et 8 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 12,5 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

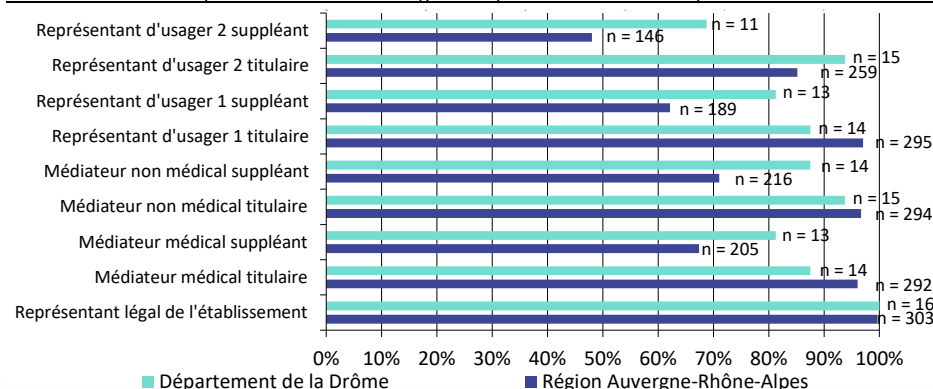
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

4 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 7 structures ont élu, en tant que vice-président, un RU.

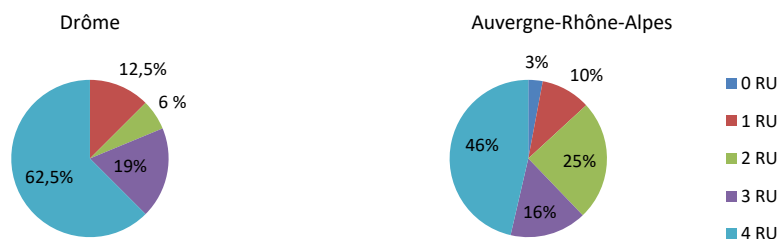
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 11 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Drôme, contre 146 dans la région. Ainsi, 69 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



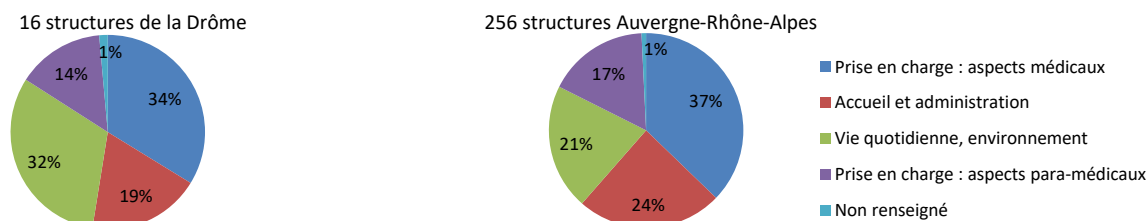
38 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 8,8 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 17,6 % sur les droits des usagers.
- 37,5 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 88,1 %.
- 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 100 % des structures.

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

- 847 réclamations ont été recensées en 2021.

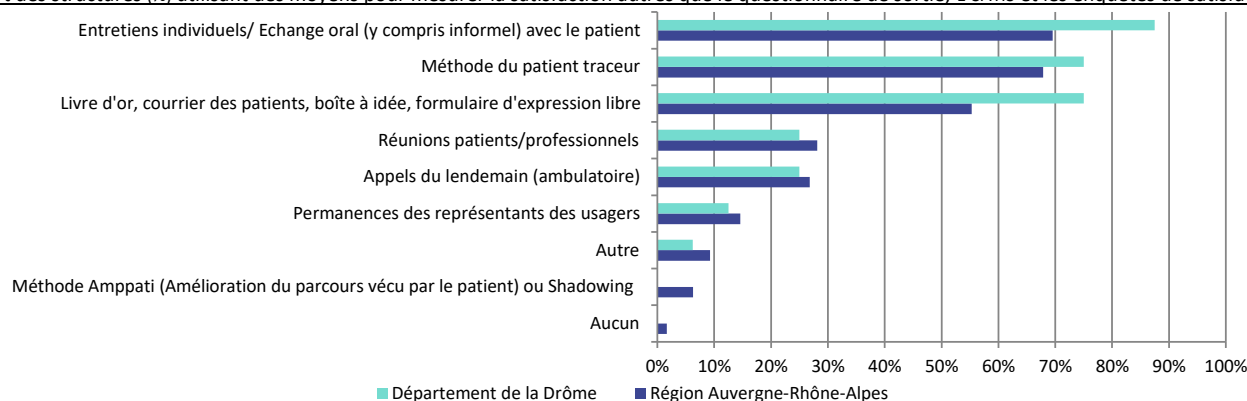
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- Toutes les 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

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

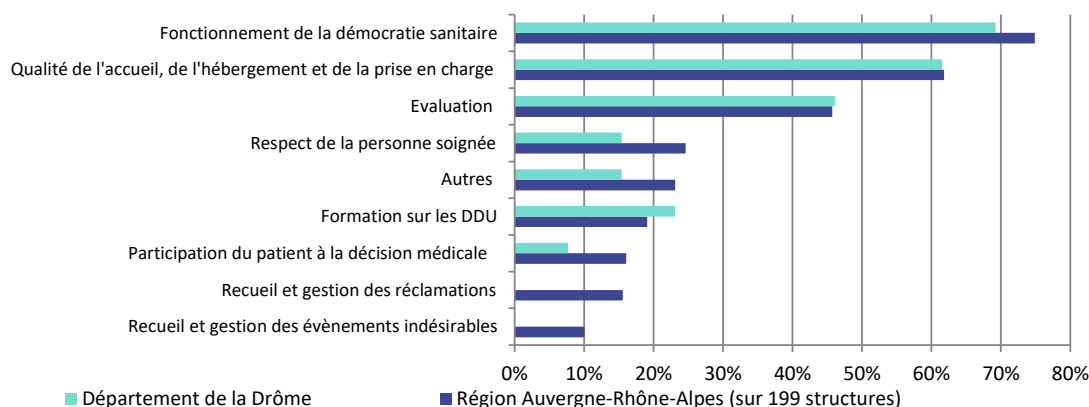
INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 63 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

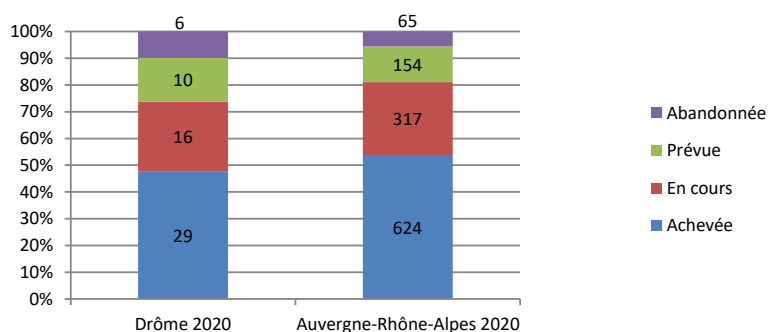
Part des structures disposant :	Drôme	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité 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	81%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	81%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 13 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 61 recommandations en 2020 dans la Drôme contre 55 en 2021. La part des recommandations achevées est de 48% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

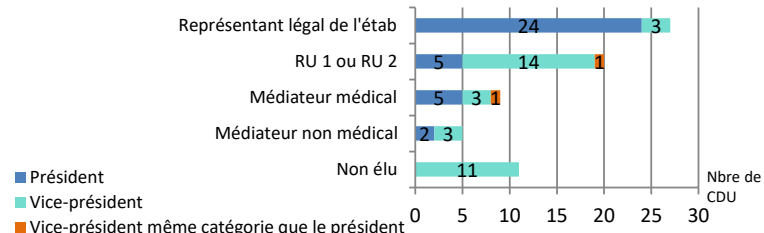
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 36 structures ont été sollicitées dans le département de l'Isère et toutes ont répondu, contre 99 % pour la région. Parmi les 36 structures répondantes, 16 sont des structures publiques et 20 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 5,6 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

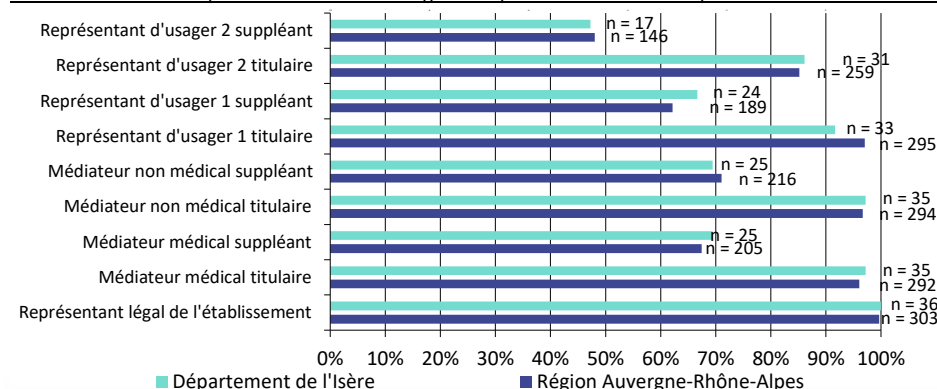
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

5 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. Une structure a élu un RU comme vice-président alors que le président fait partie de la même catégorie. 14 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).

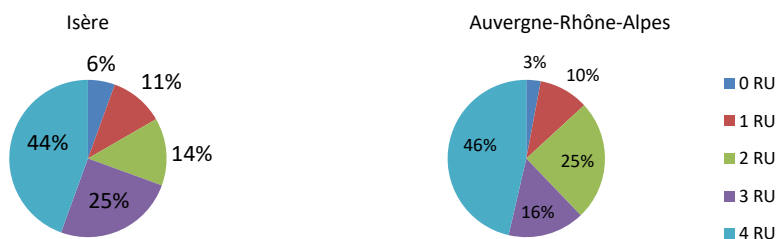
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 17 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Isère, contre 146 dans la région. Ainsi, 47 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



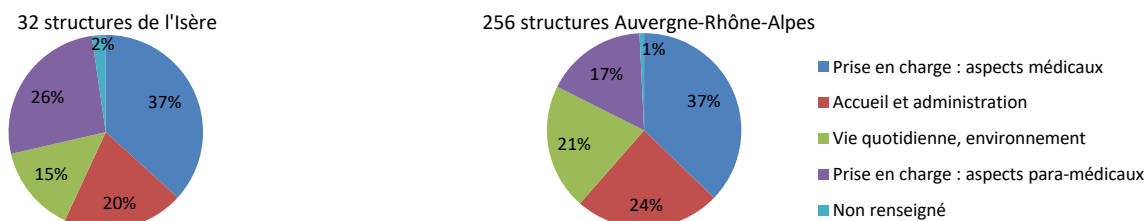
56 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 2,3 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 5,7 % sur les droits des usagers.
- 30,6 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 81,4 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 33,3 % des structures.
- Il est comptabilisé 6 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 94 % des structures.

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

- 1 643 réclamations ont été recensées en 2021.

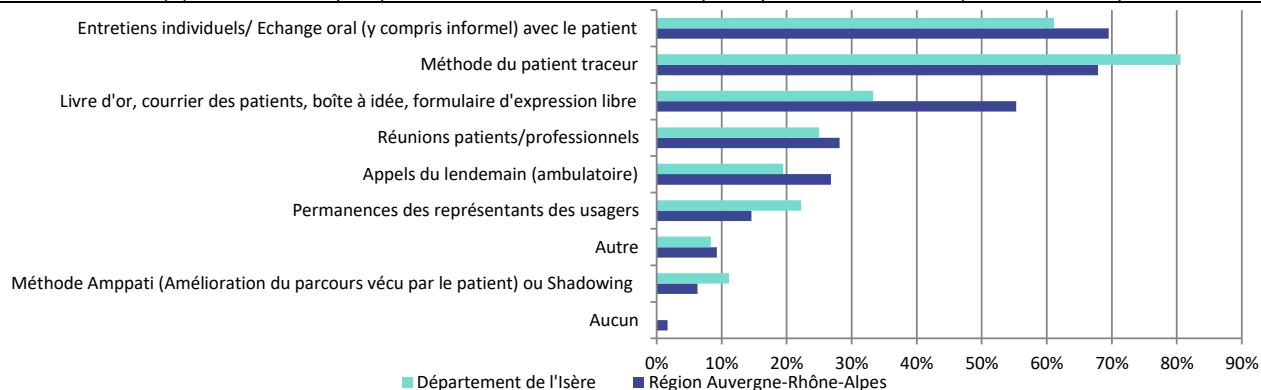
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 83 % 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.
- Une structure n'a pas de charte de la personne hospitalisée.

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

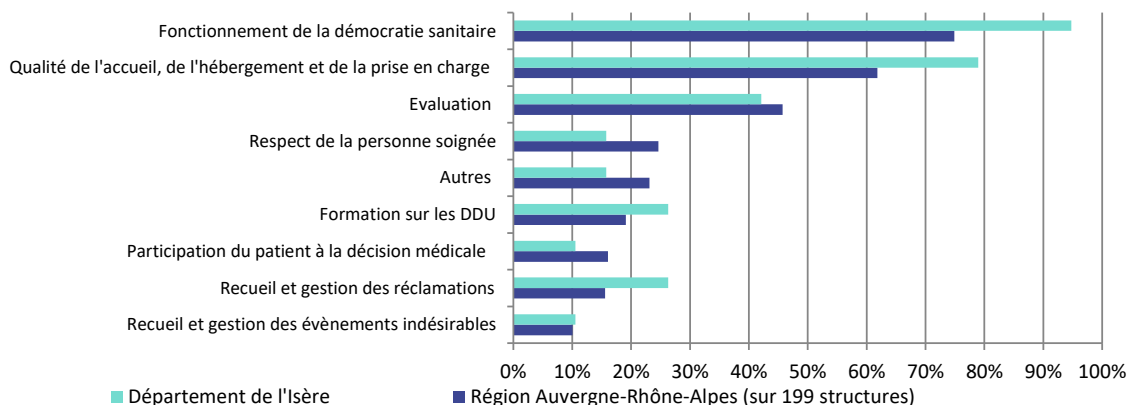
- 61 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

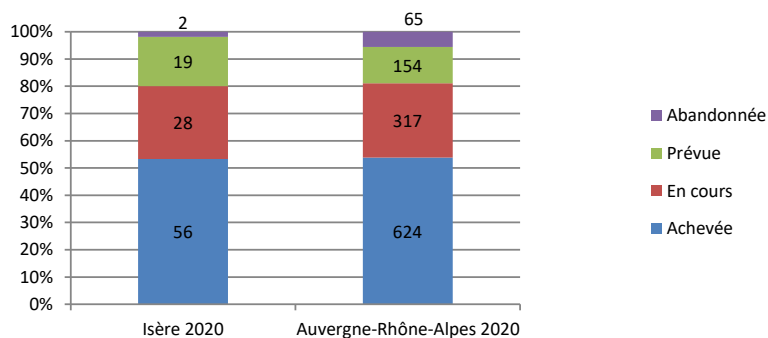
	Isère	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	97%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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	83%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	86%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 19 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 105 recommandations en 2020 dans l'Isère contre 119 en 2021. La part des recommandations achevées est de 53% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

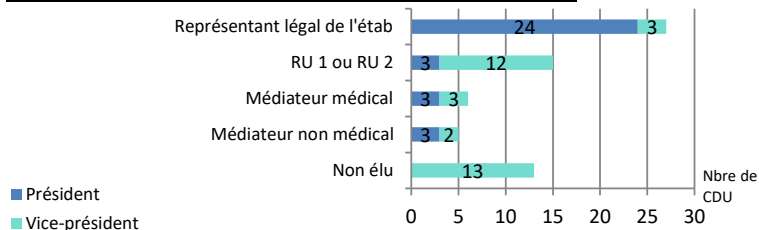
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 33 structures ont été sollicitées dans le département de la Loire et toutes ont répondu, contre 99 % pour la région. Parmi les 33 structures répondantes, 14 sont des structures publiques et 19 sont des structures privées.

Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 6,4 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

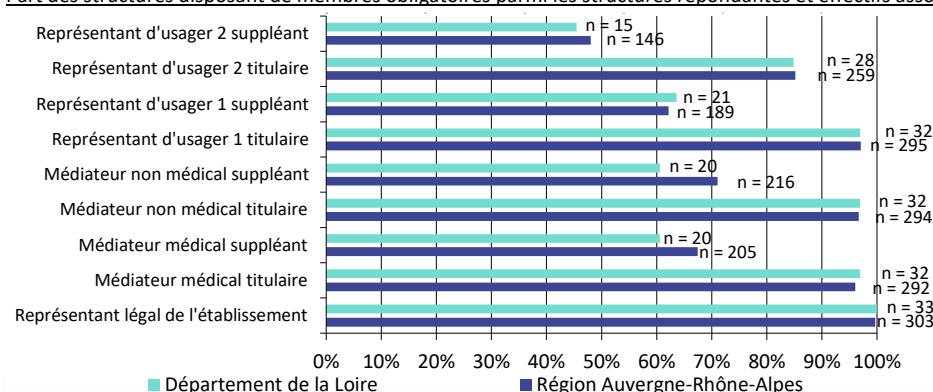
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

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

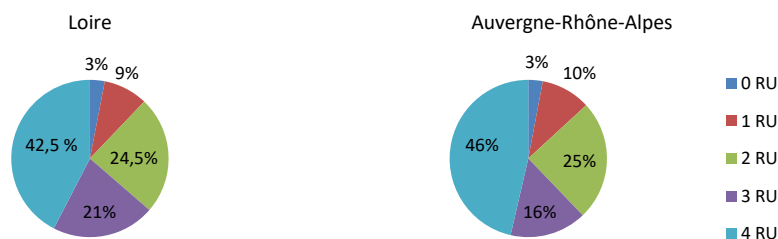
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 15 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Loire, contre 146 dans la région. Ainsi, 45 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



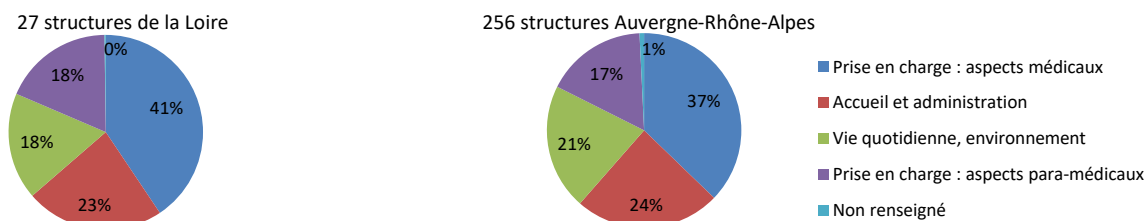
58 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 1,7 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 6 % sur les droits des usagers.
- 42,4 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 77 %.
- La CDU a proposé un projet usagers dans 24,2 % 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 97 % des structures.

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

- 1 837 réclamations ont été recensées en 2021.

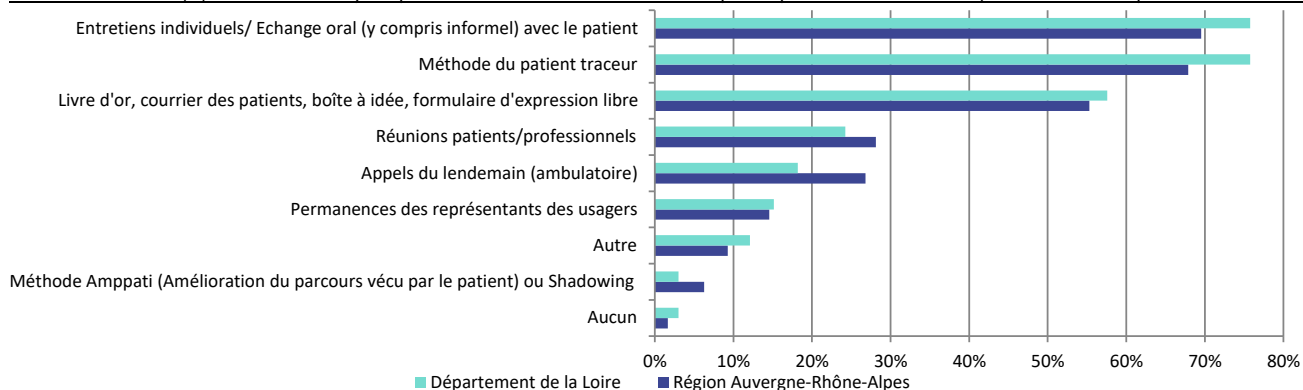
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 94 % 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

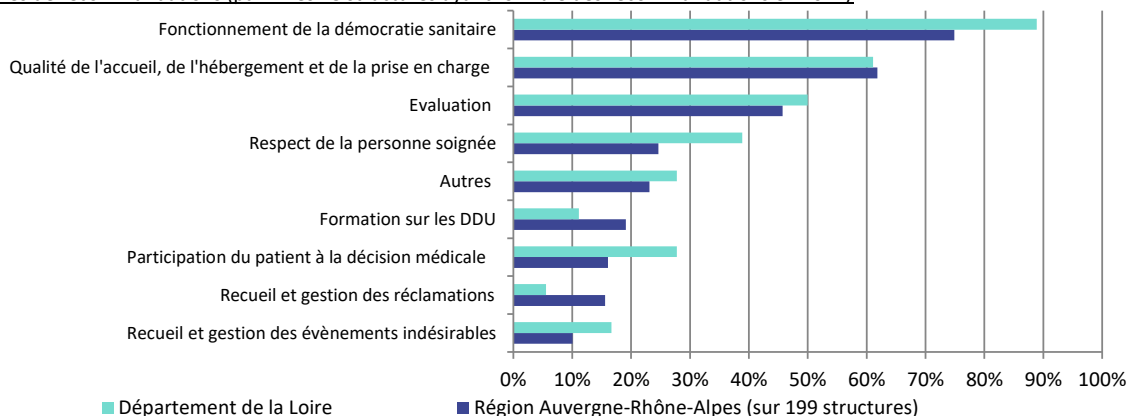
- 42 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

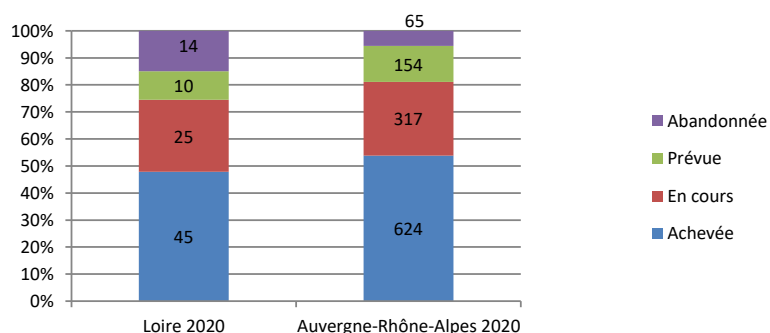
	Loire	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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	85%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	82%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 18 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 94 recommandations en 2020 dans la Loire contre 90 en 2021. La part des recommandations achevées est de 48% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

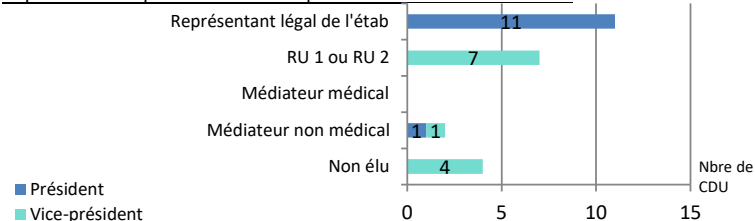
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 12 structures ont été sollicitées dans le département de la Haute-Loire et toutes ont répondu, contre 99 % 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

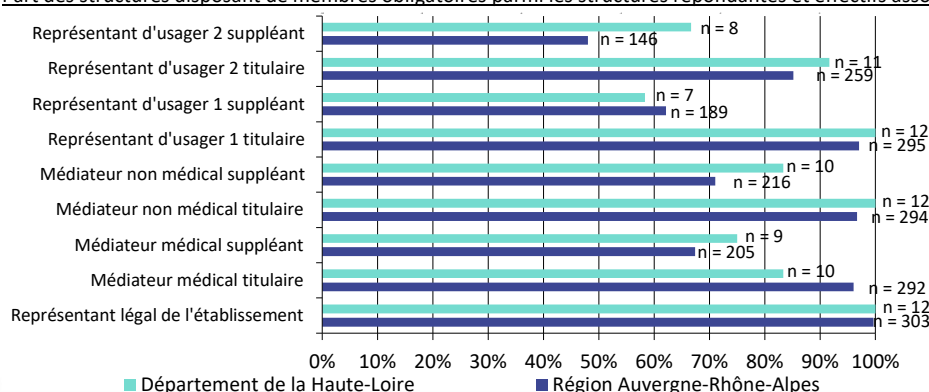
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

11 CDU ont élu comme président le représentant légal de l'établissement. Sept structures ont élu, en tant que vice-président, un Représentant des Usagers.

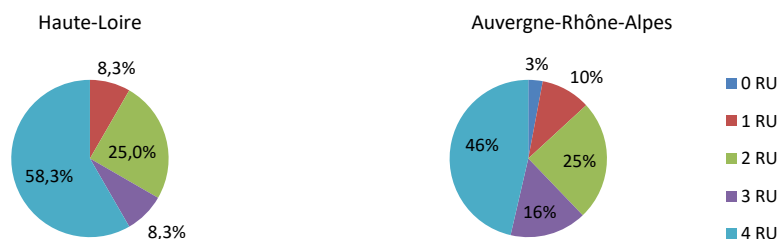
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Haute-Loire, contre 146 dans la région. Ainsi, 67 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



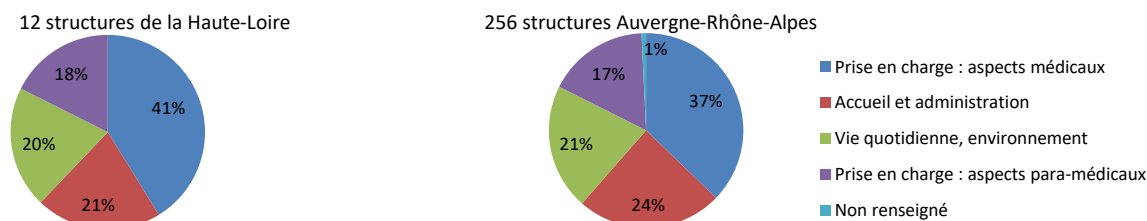
42 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 1,1 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 6,6 % sur les droits des usagers.
- 50 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 75,7 %.
- 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)

- 301 réclamations ont été recensées en 2021.

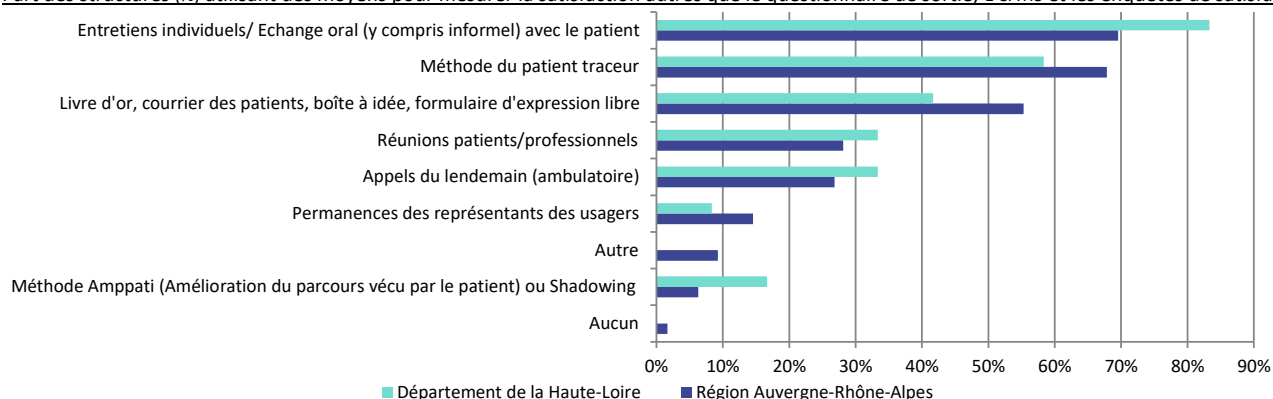
Répartition des motifs des réclamations pour :



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

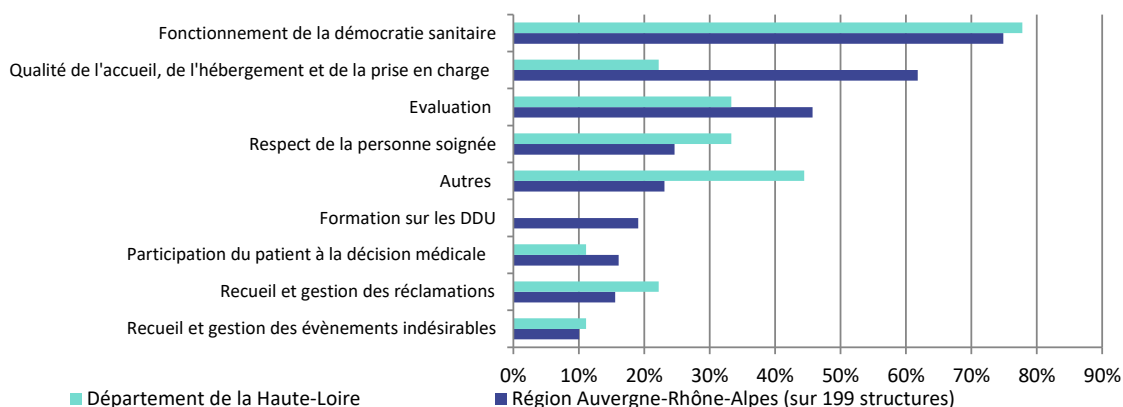
- 42 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

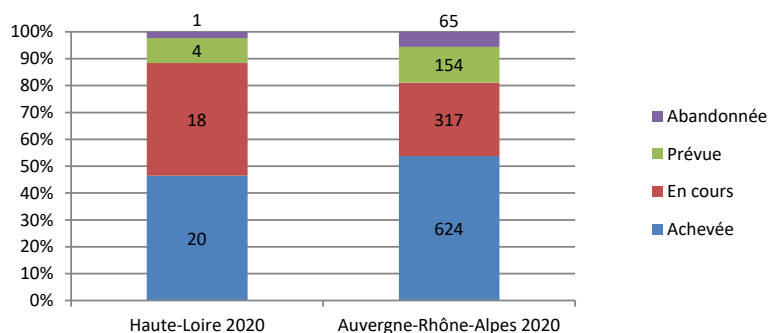
	Haute-Loire	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	75%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 9 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 43 recommandations en 2020 dans la Haute-Loire contre 43 en 2021. La part des recommandations achevées est de 47% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

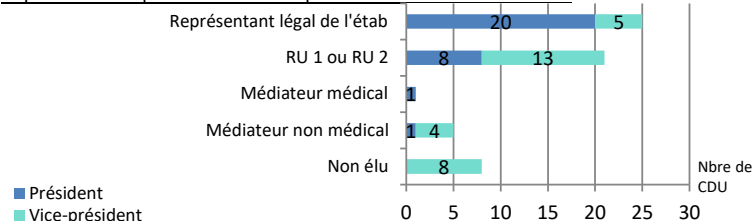
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 30 structures ont été sollicitées dans le département du Puy-de-Dôme et toutes ont répondu, contre 99 % pour la région. Parmi les 30 répondantes, 8 sont des structures publiques et 22 sont des structures privées.

Une structure dispose d'une maison des usagers, soit 3,4 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

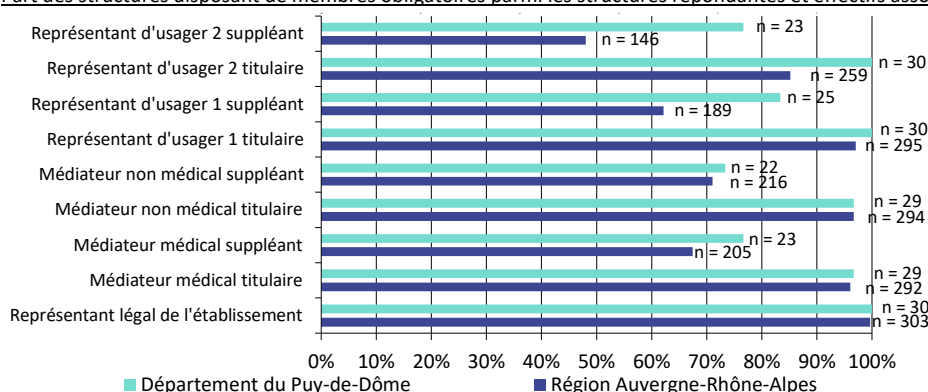
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

20 CDU parmi les répondantes ont élu comme président le représentant légal de l'établissement. 5 structures ont élu, en tant que vice-président, le représentant légal de l'établissement.

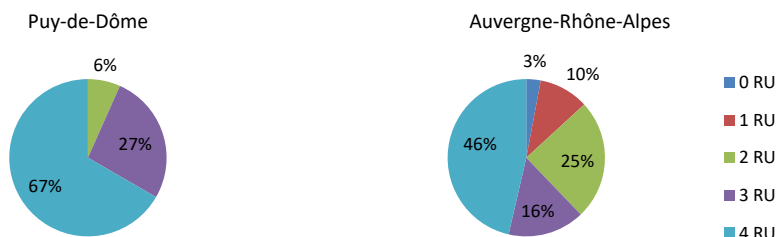
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 23 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département du Puy-de-Dôme, contre 146 dans la région. Ainsi, 77 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



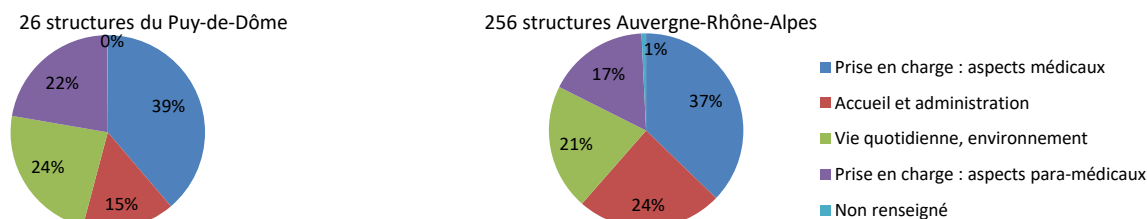
33 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 13,3 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 12 % sur les droits des usagers.
- 23,3 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 79,7 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 26,7 % des structures.
- Il est comptabilisé 3 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)

- 1 014 réclamations ont été recensées en 2021.

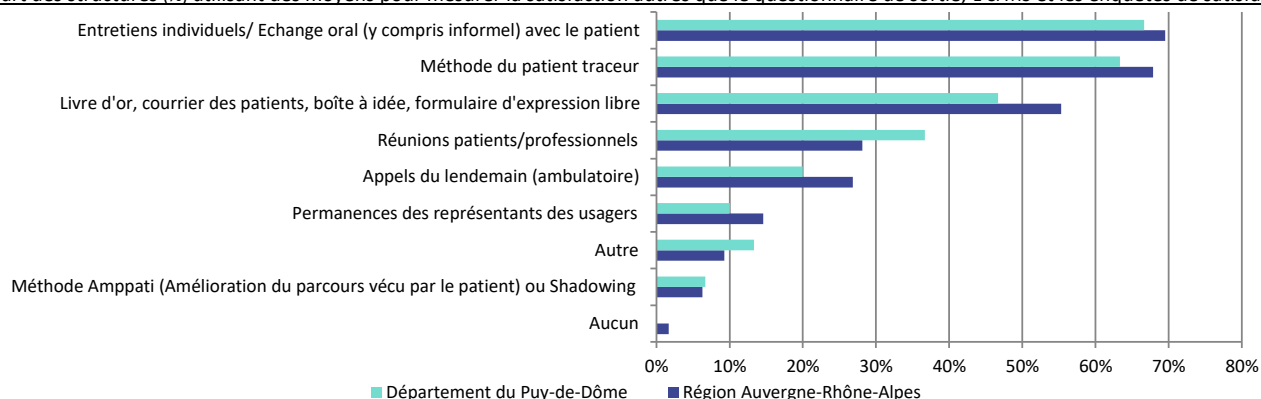
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 87 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 77 % 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

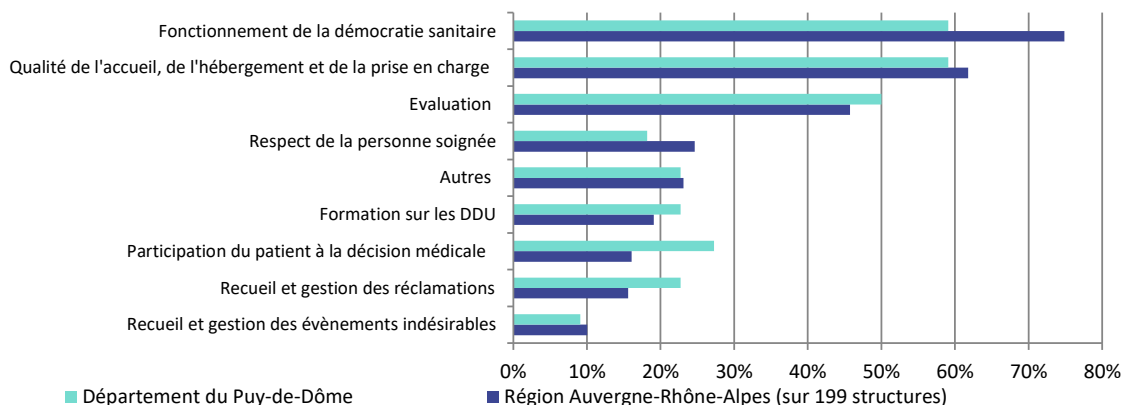
- 40 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

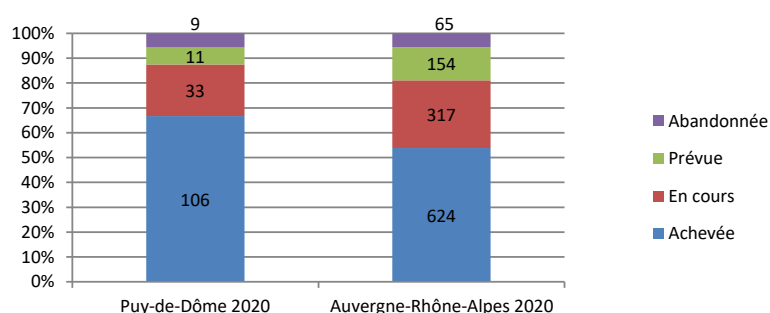
	Puy-de-Dôme	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	97%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	93%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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	97%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	87%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	93%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 22 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 159 recommandations en 2020 dans le Puy-de-Dôme contre 193 en 2021. La part des recommandations achevées est de 67% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

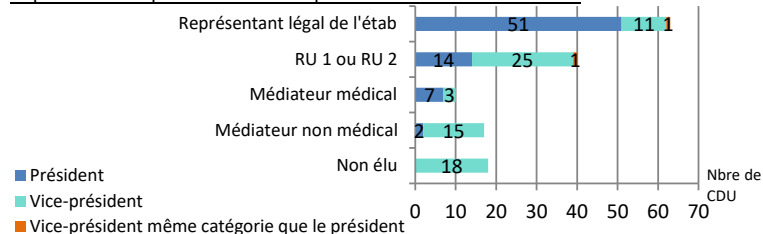
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 76 structures ont été sollicitées dans le département du Rhône et 74 ont répondu, soit 96 % contre 99 % pour la région. Parmi les 74 répondantes, 17 sont des structures publiques et 57 sont des structures privées.

Six structures disposent d'une maison des usagers, soit 8,2 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

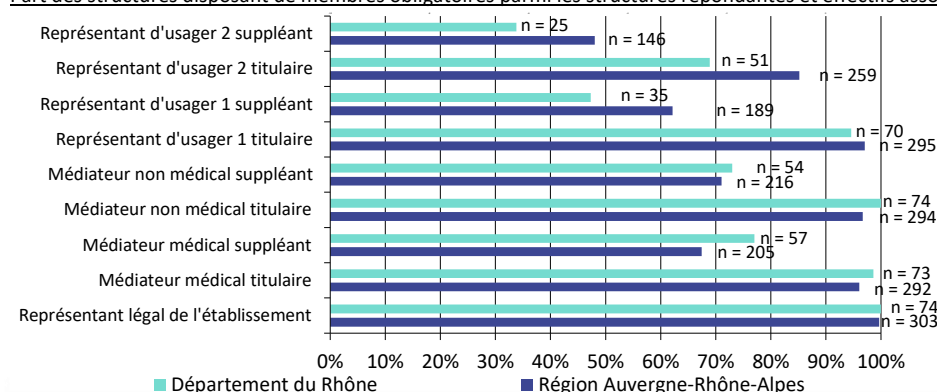
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

14 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. 25 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).

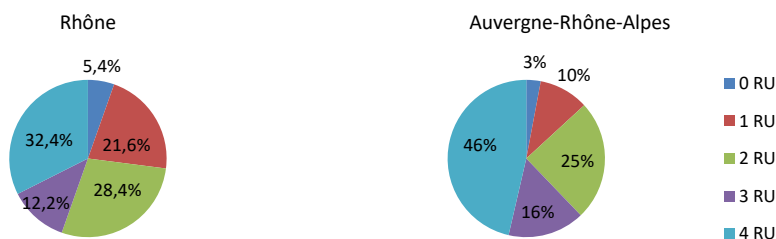
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 25 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département du Rhône, contre 146 dans la région. Ainsi, 34 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



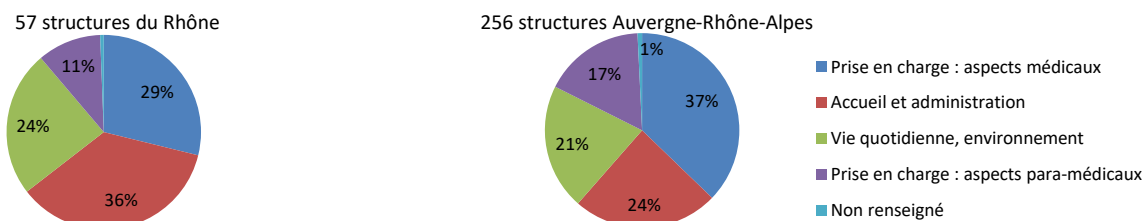
68 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 3,1 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 3,1 % sur les droits des usagers.
- 35,1 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 76,9 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 20,3 % des structures.
- Il est comptabilisé 3 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 99 % des structures.

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

- 3 339 réclamations ont été recensées en 2021.

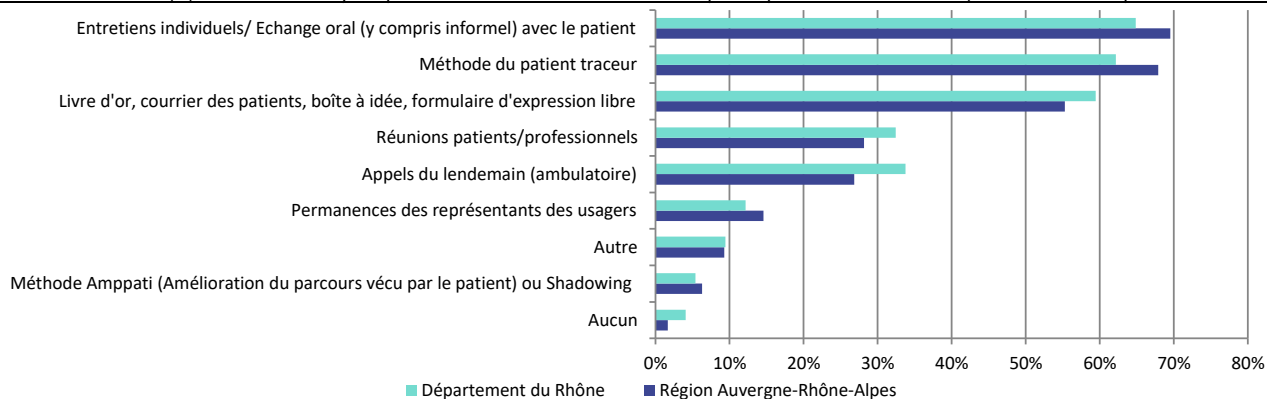
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 86 % 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.
- Trois structures n'ont pas de charte de la personne hospitalisée.

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

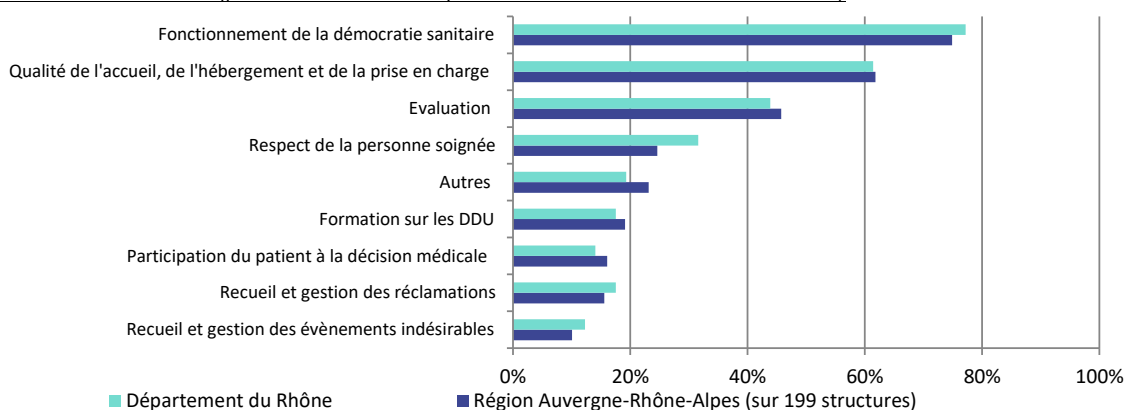
- 47 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

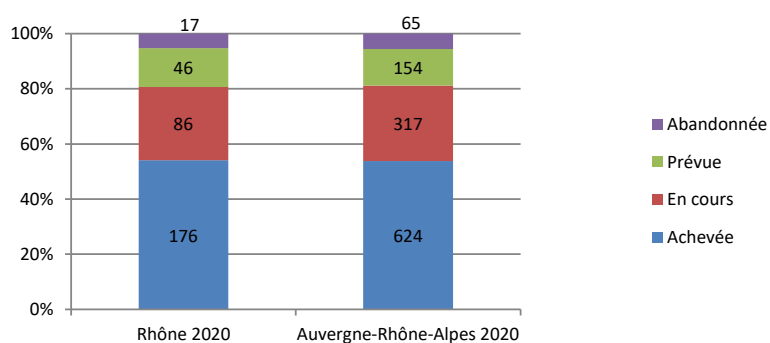
	Rhône	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	97%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	97%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	86%	93%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	97%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	91%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	84%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 57 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 325 recommandations en 2020 dans le Rhône contre 346 en 2021. La part des recommandations achevées est de 54% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

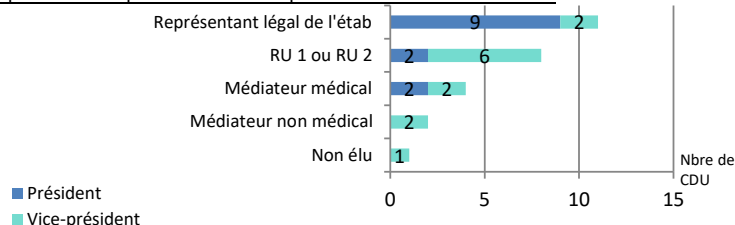
INFORMATIONS GÉNÉRALES

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-2021, sur l'activité 2021, 13 structures ont été sollicitées dans le département de la Savoie et toutes ont répondu, contre 99 % 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.

DONNÉES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

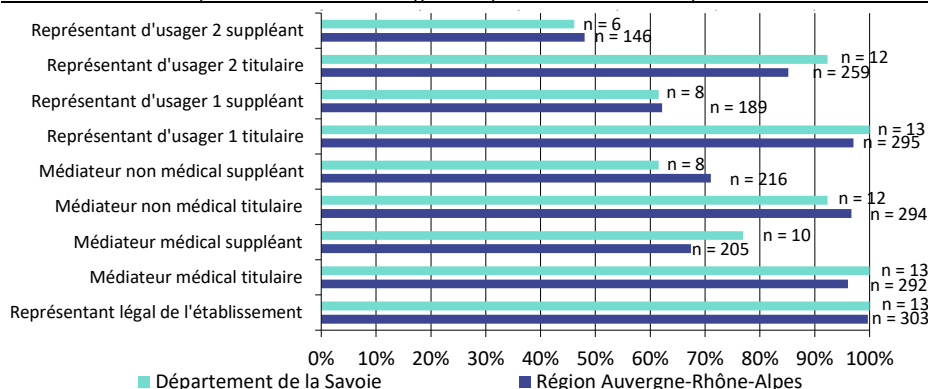
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

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

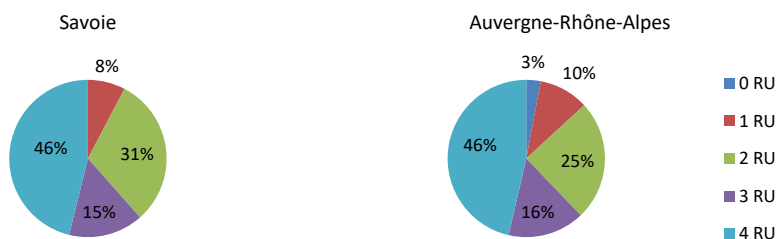
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 6 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Savoie, contre 146 dans la région. Ainsi, 46 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



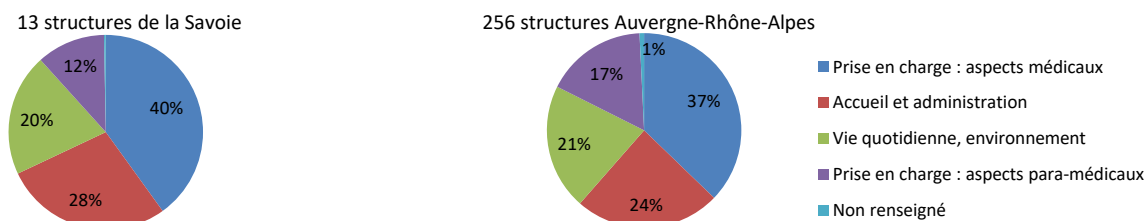
54 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 5,3 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 3,2 % sur les droits des usagers.
- 53,8 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 82,5 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 23,1 % 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 92 % des structures.

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

- 684 réclamations ont été recensées en 2021.

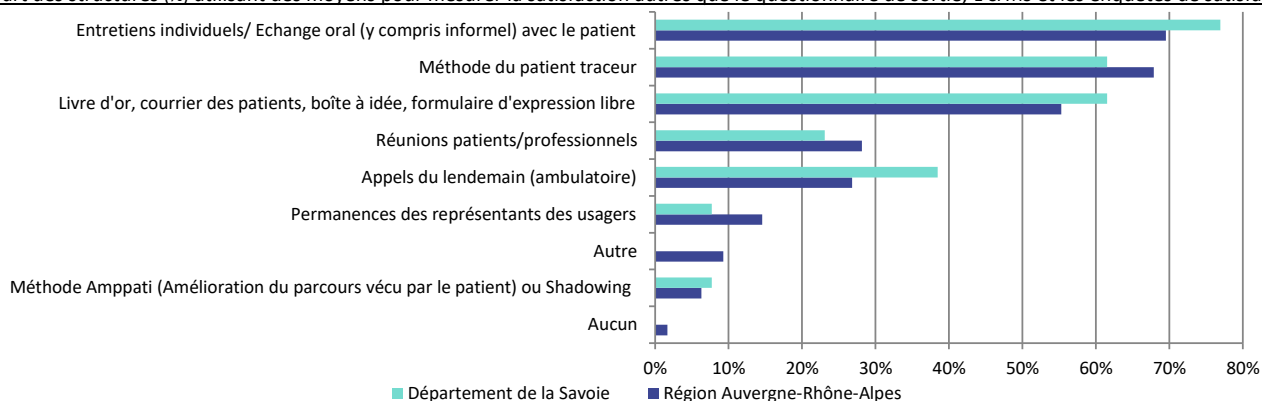
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 92 % 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 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

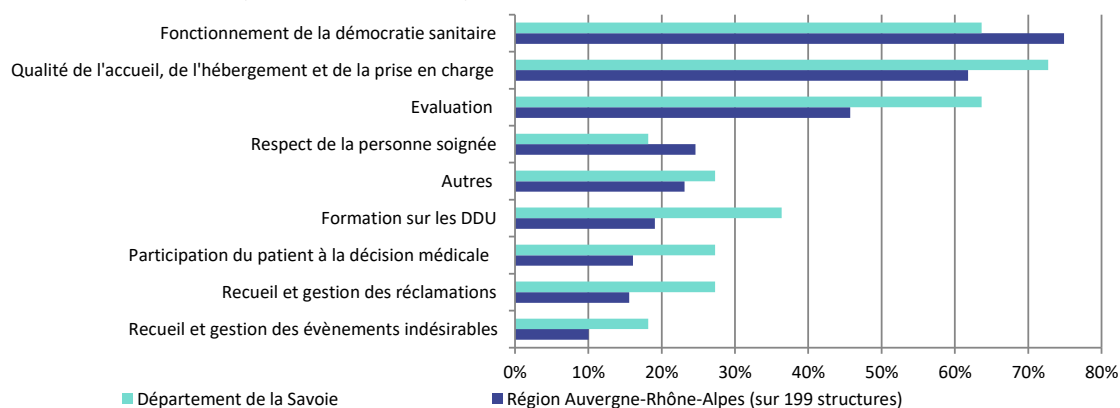
- 54 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

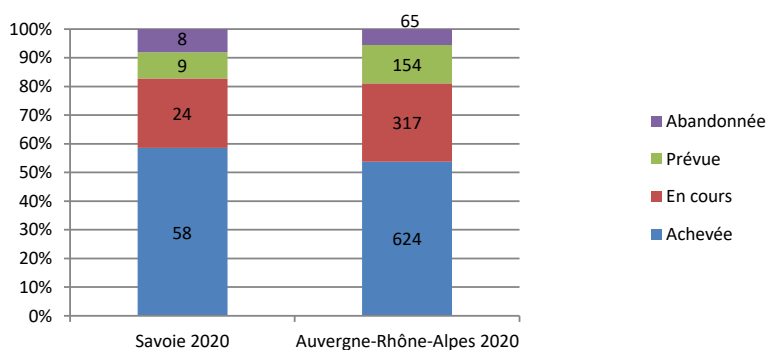
	Savoie	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	92%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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	100%	99%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	100%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	92%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 11 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 99 recommandations en 2020 dans la Savoie contre 149 en 2021. La part des recommandations achevées est de 59% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes

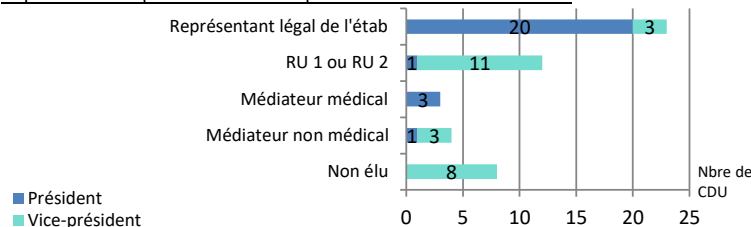
INFORMATIONS GENERALES

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-2021, sur l'activité 2021, 25 structures ont été sollicitées dans le département de la Haute-Savoie et toutes ont répondu, contre 99 % pour la région. Parmi les 25 répondantes, 9 sont des structures publiques et 16 sont des structures privées.

Cinq structures disposent d'une maison des usagers, soit 20,8 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

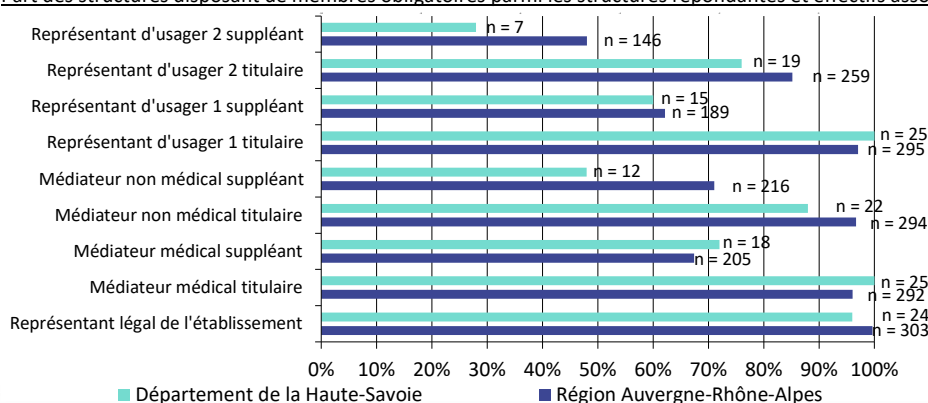
Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



Lecture :

20 CDU parmi les répondantes ont élu comme président le représentant légal de l'établissement. 3 structures ont élu, en tant que vice-président, le représentant légal de l'établissement.

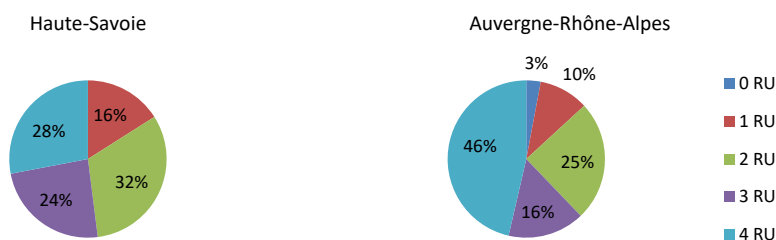
Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



Lecture :

Les rapports CDU-2021 recensent 7 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Haute-Savoie, contre 146 dans la région. Ainsi, 28 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 48 % pour la région.

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



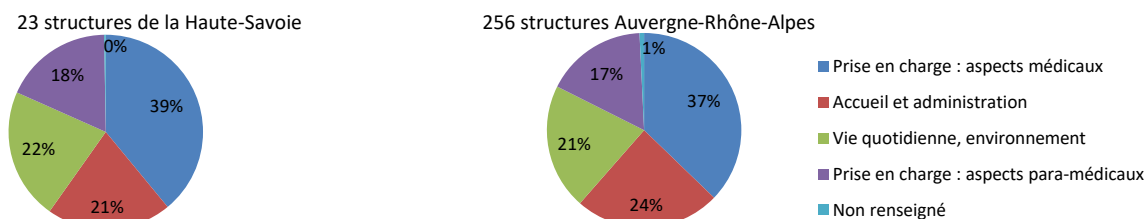
72 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 7,8 % ont suivi en 2021 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 10,2 % sur les droits des usagers.
- 32 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2021. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 73,6 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 28 % 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 92 % des structures.

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

- 1 107 réclamations ont été recensées en 2021.

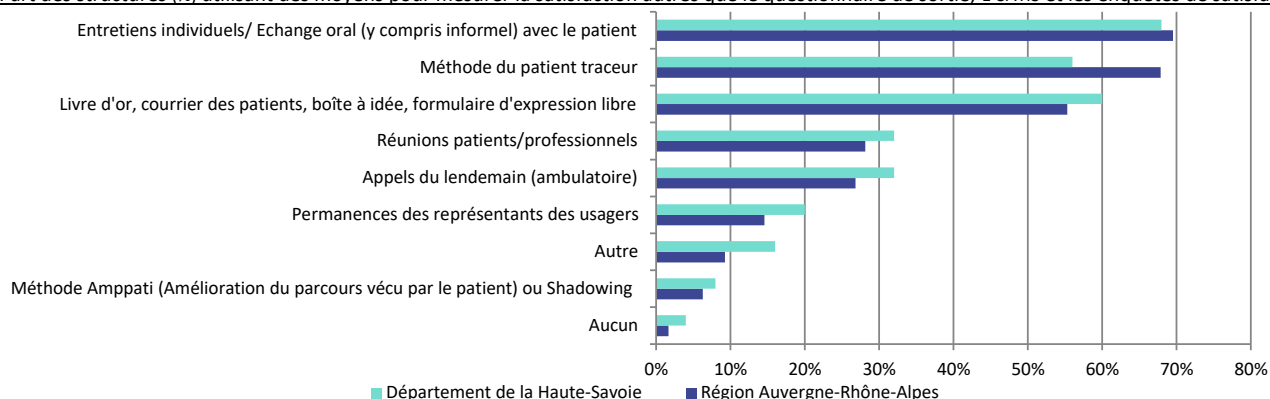
Répartition des motifs des réclamations pour :



INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 92 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 64 % 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

- Une structure n'a pas 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

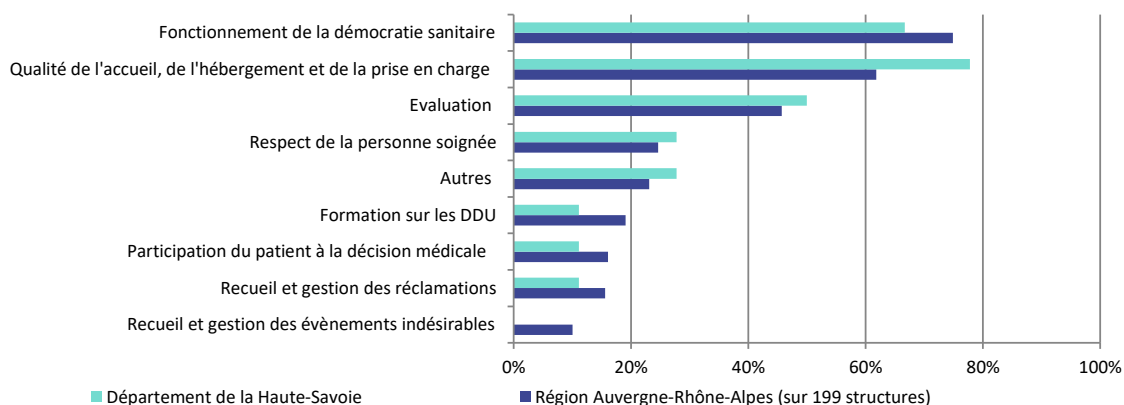
- 36 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2021.

Part des structures disposant :

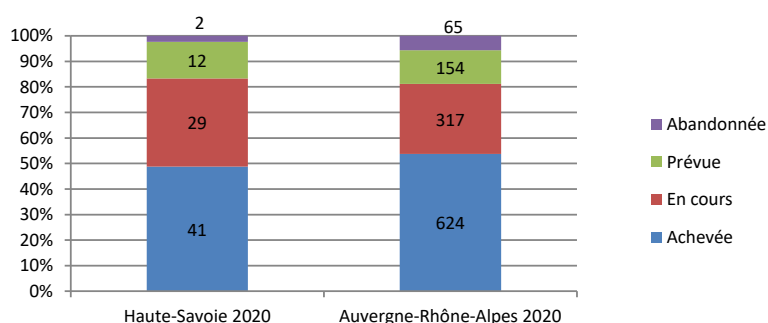
	Haute-Savoie	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	99%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives 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	88%	88%
d'actions de promotion de la bientraitance	92%	86%

RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi les 18 structures ayant formulé des recommandations en 2021)



Répartition du nombre de recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2021



Il y a eu 84 recommandations en 2020 dans la Haute-Savoie contre 87 en 2021. La part des recommandations achevées est de 49% au niveau du département et de 54% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour en savoir plus, consulter le rapport CDU-2021 Auvergne-Rhône-Alpes