

Présentation du Rapport CDU-2021 (données 2021)

*Commission Spécialisée
« Droits des usagers » du 15/12/2022*

- 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

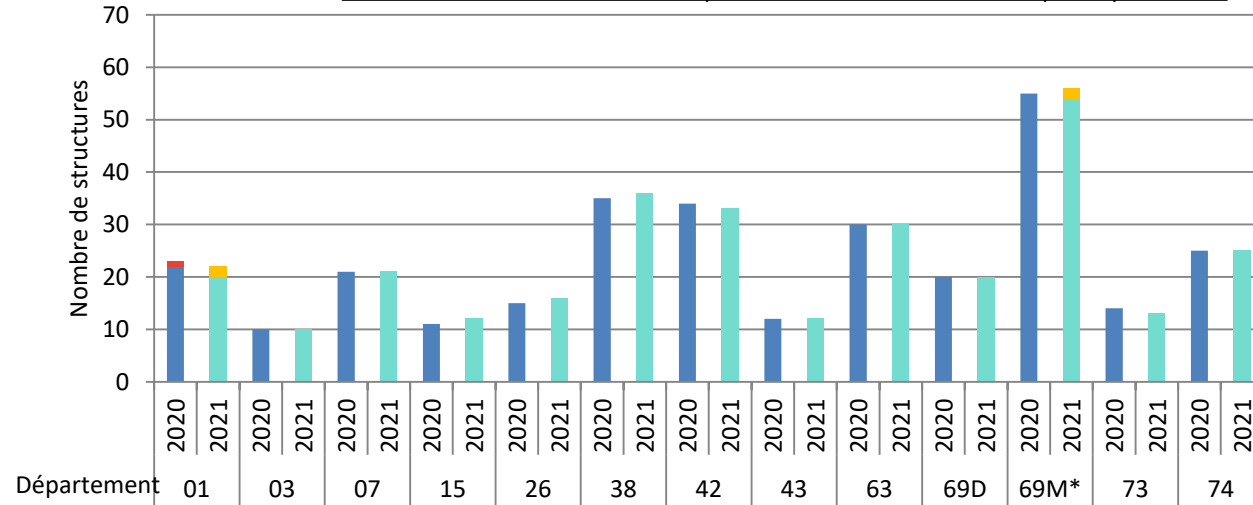
A. Contexte législatif

- 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 2020 et CDU 2021 par département



■ Répondantes ■ Non répondantes

Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR



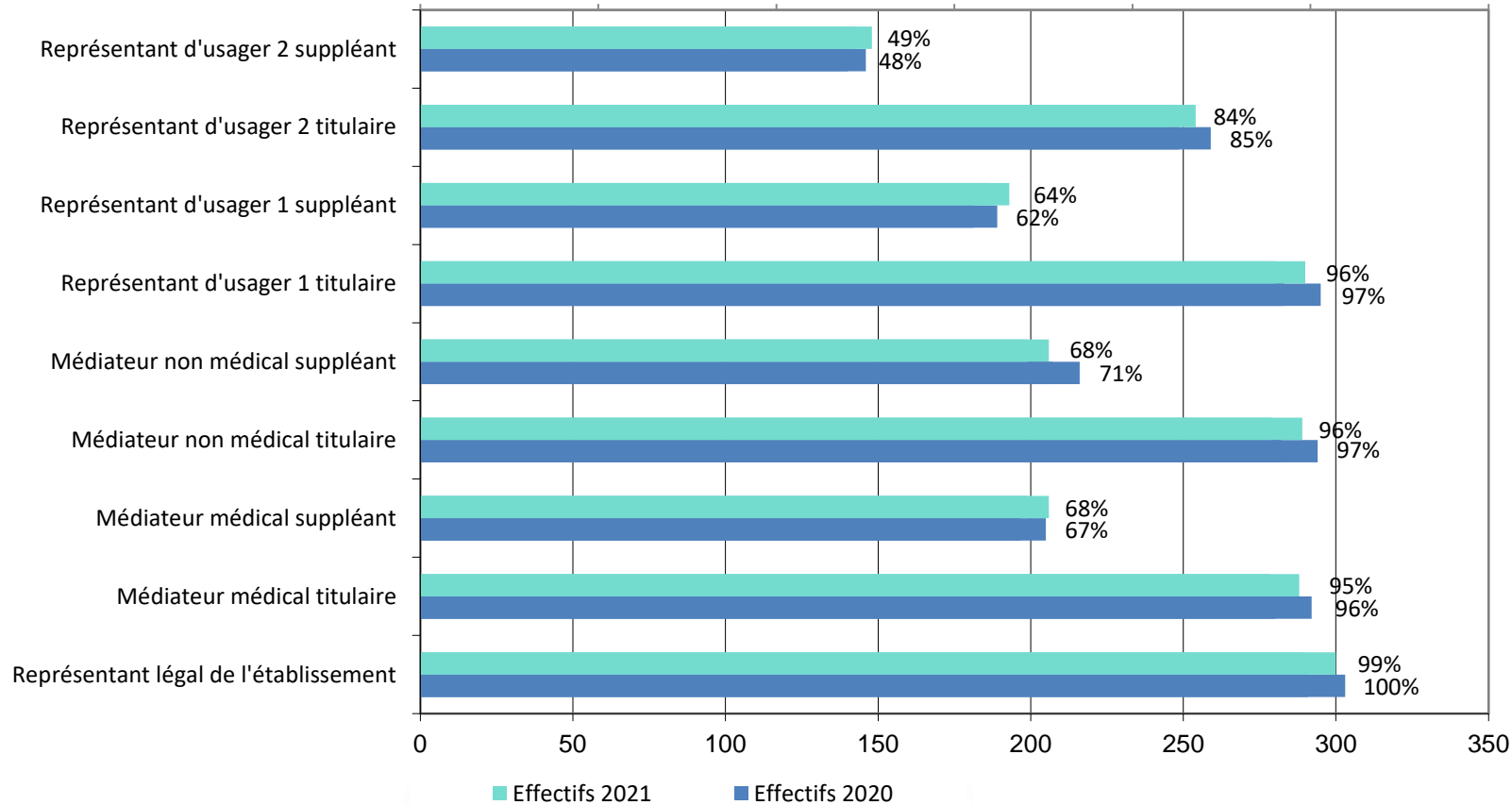
302 structures
répondantes sur
les 306 sollicitées

* le nombre de structures sollicitées 2020 et 2021 ne tient pas compte de deux cliniques esthétiques n'ayant pas transmis leur rapport CDU.

2. Fonctionnement de la CDU

A. Membres obligatoires

Effectifs des membres obligatoires en 2020 et 2021 parmi les structures répondantes



5 % ont suivi une formation en 2021 sur le rôle et les missions des CDU (3 % en 2020)



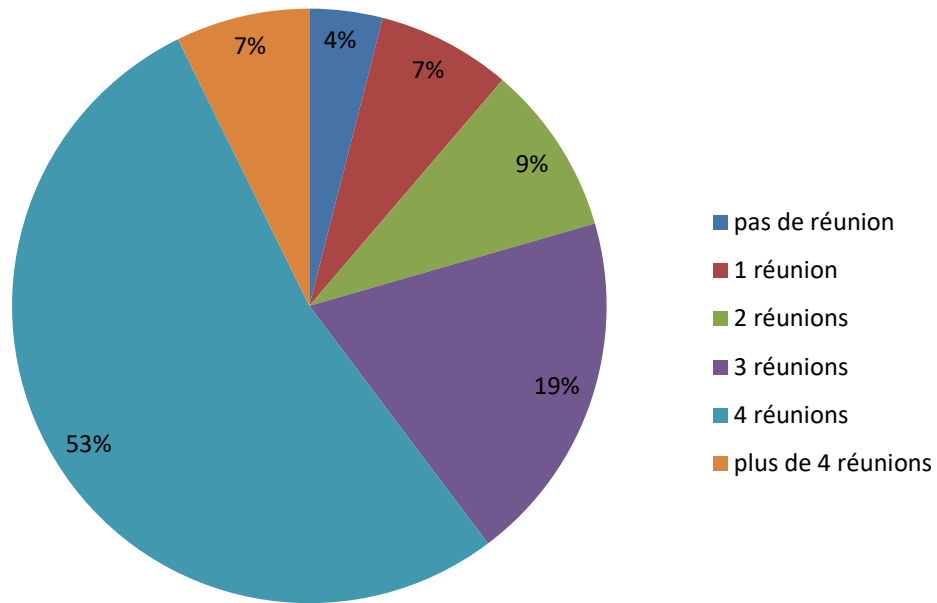
7 % ont suivi une formation en 2021 sur les droits des usagers (3 % en 2020)

Source : Enquêtes CDU-2020, CDU-2021 – Activités 2020-2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

2. Fonctionnement de la CDU

B. Réunions plénières

Répartition des structures répondantes en fonction du nombre de réunions CDU 2021

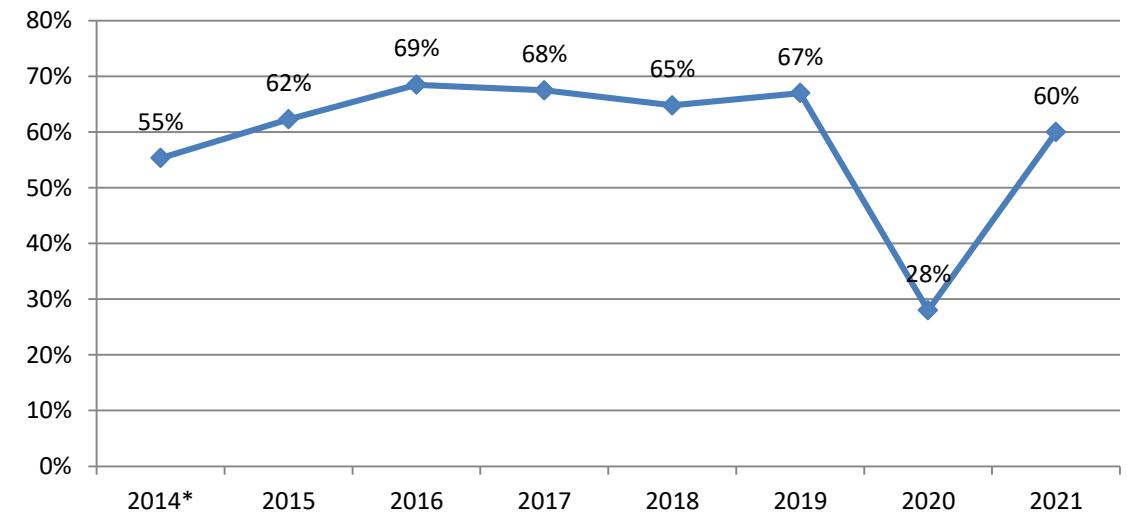


Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR



60 % 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 2021



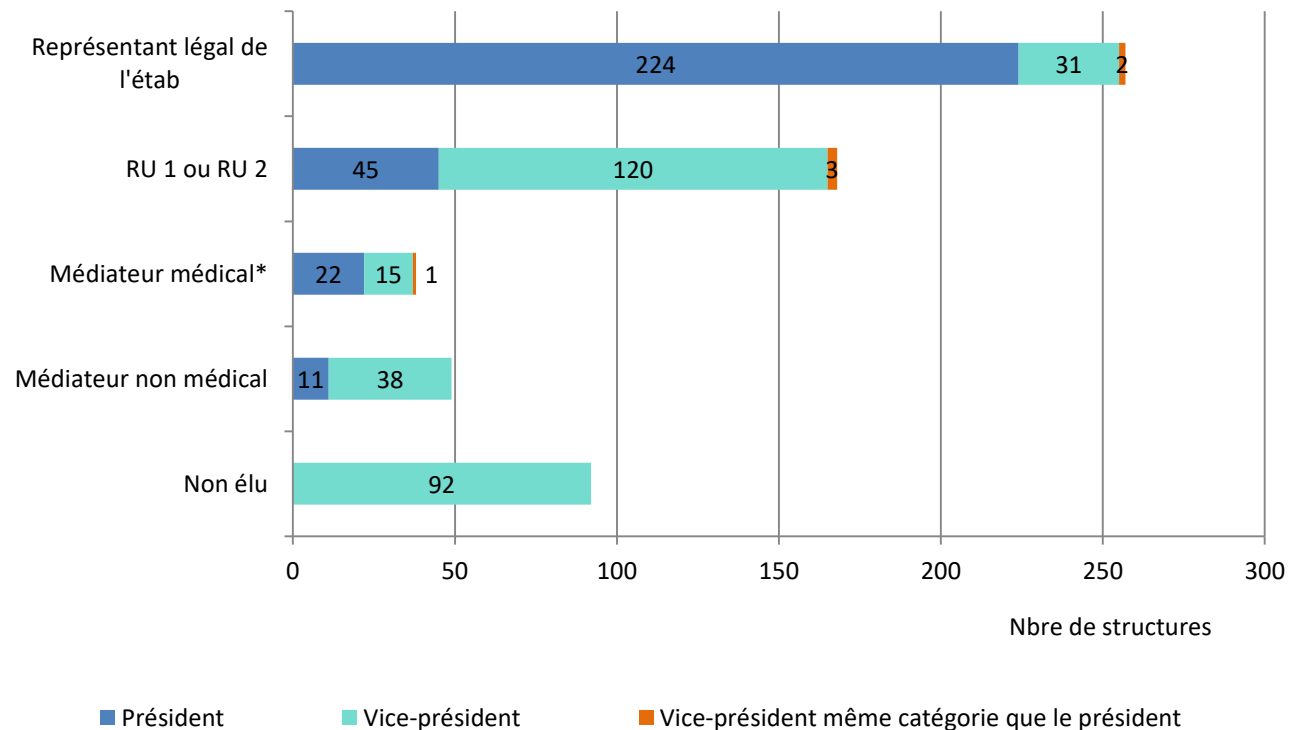
* Deux rapports régionaux : ex-Auvergne et ex-Rhône-Alpes

Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

2. Fonctionnement de la CDU

C. Présidence / Vice-Présidence

Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



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

Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

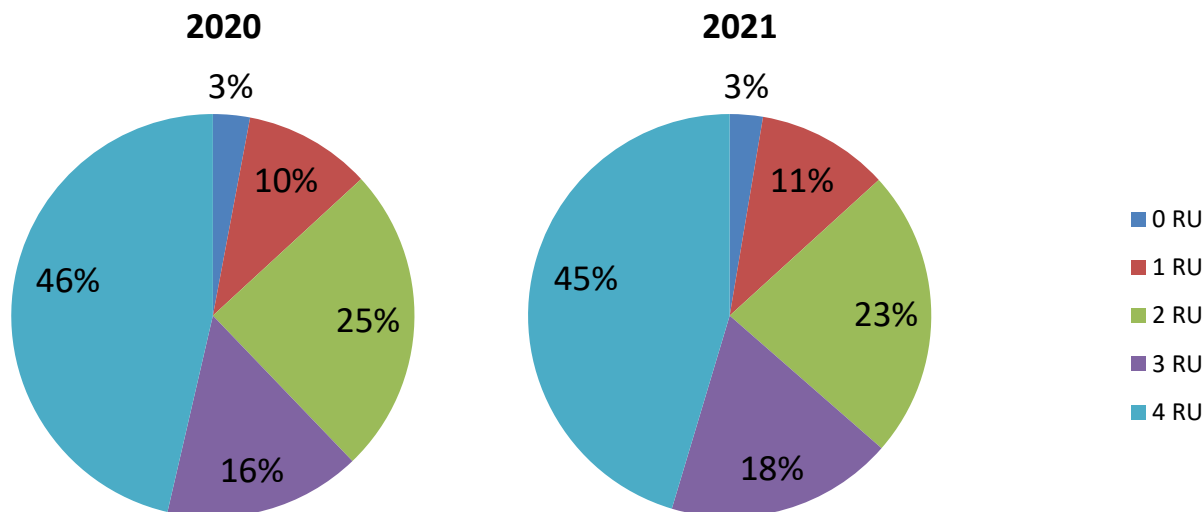
2. Fonctionnement de la CDU

D. Représentants d'Usagers



73 % des postes de RU
sont occupés

Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



Source : Enquêtes CDU-2020, CDU-2021 – Activités 2020, 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

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. »

✓ 26 auto-saisines dans 5 % des structures



La CDU a proposé un projet des usagers dans 26 % des structures. Parmi elles, 79 % l'ont utilisé pour la définition ou l'actualisation du projet de l'établissement.

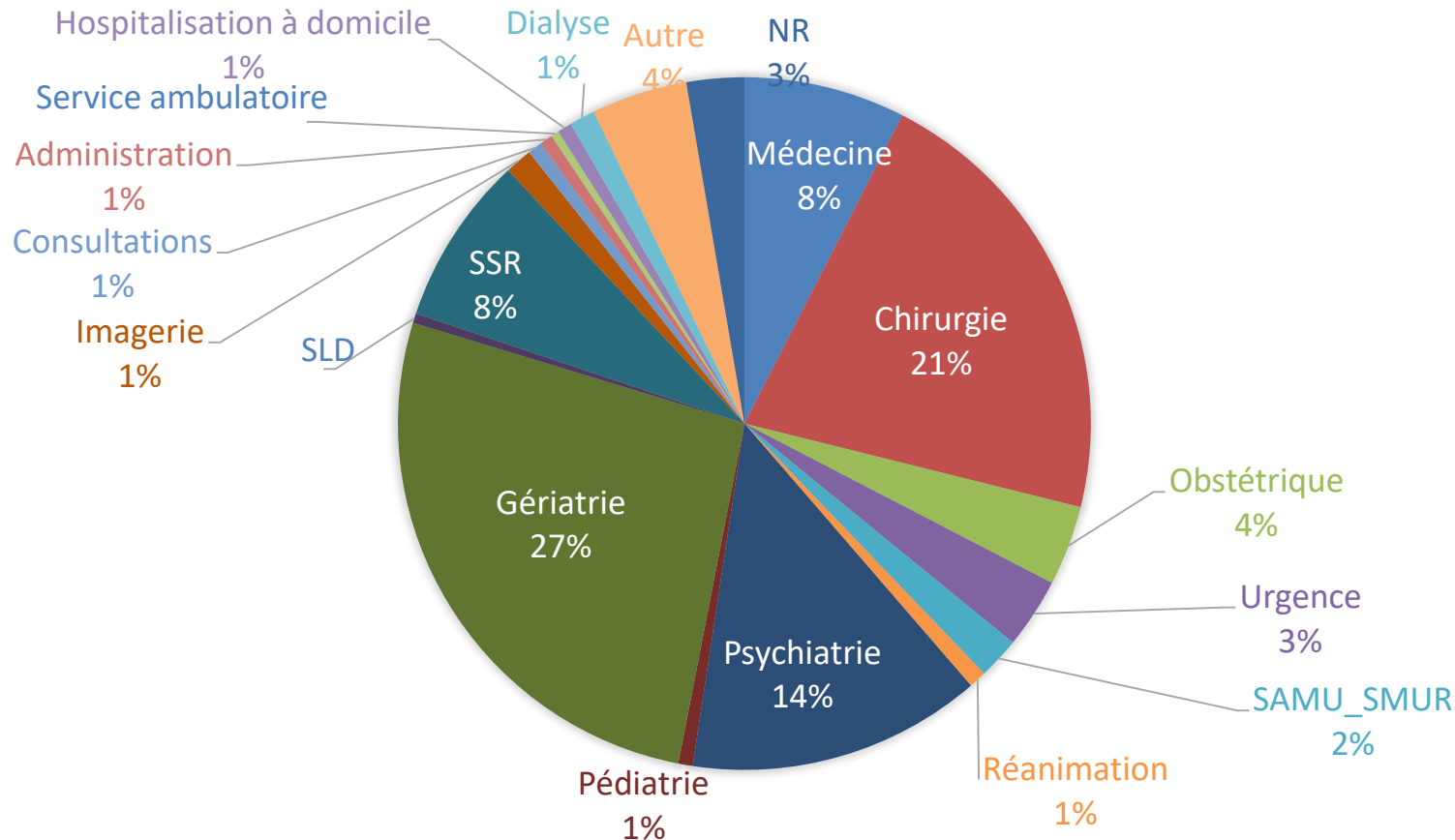


60 % des structures ont signé une convention avec une association de bénévoles.

✓ 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

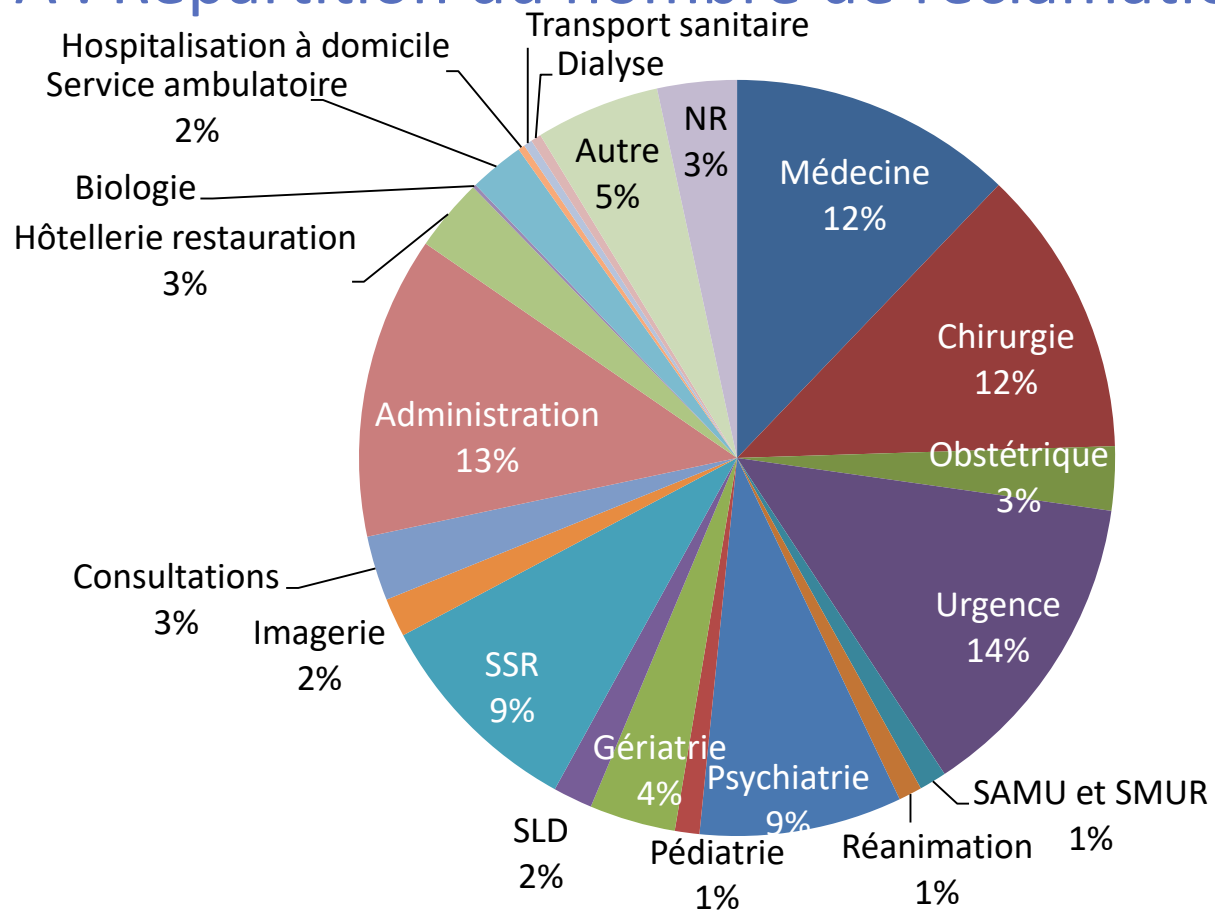


- 1 259 EIGS dans 154 structures dont 150 ont déclaré les EIGS par service
- Nombre d'EIGS par structure varie de 0 à 328

Source : Enquête CDU-2020 – Activité 2020 – Calcul ARS ARA-DSPAR

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

A . Répartition du nombre de réclamations selon le service :

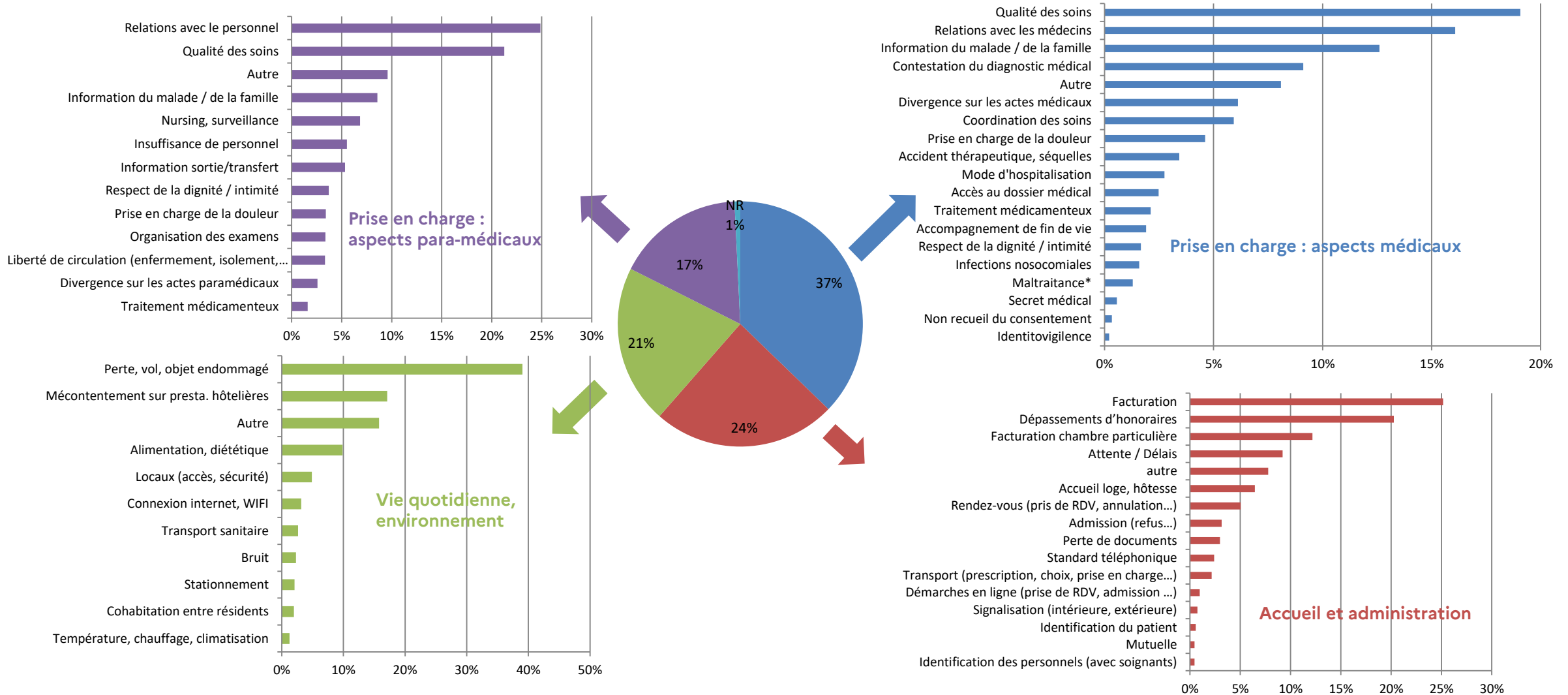


10 460 réclamations
recensées en 2021
dans 298 structures

Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

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

B . Répartition des motifs des réclamations pour 256 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 (88 % des structures privées et 95 % des publiques).

- ✓ 60 % sont distribués à la sortie de l'hospitalisation et 54 % à l'entrée de l'hospitalisation
- ✓ pour le retour : 77 % sont remis en main propre à un membre du personnel
- ✓ 78 % proposent une aide au remplissage
- ✓ Le taux de retour médian est de 29 %

B . Enquête de satisfaction

- ✓ 73 % des 160 établissements MCO utilisent le questionnaire de satisfaction E-SATIS
- ✓ 58 % disposent d'une autre enquête qu'E-SATIS et le questionnaire de sortie

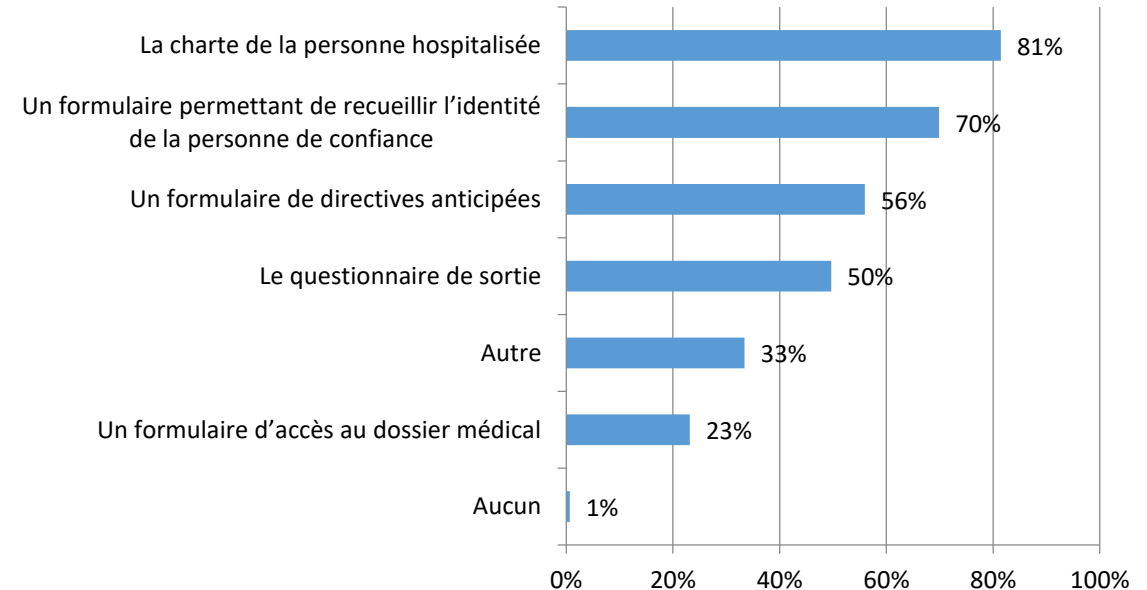
6. Documents d'information à destination des usagers

A . Livret d'accueil

- ✓ 99 % des structures de la région ont un livret d'accueil
- ✓ 86 % des établissements le remettent lors de l'entrée du patient
- ✓ Dans 65 % des cas, le livret d'accueil est disponible à l'accueil

57 % des structures
ont mis à jour leur
livret d'accueil en 2021

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



Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

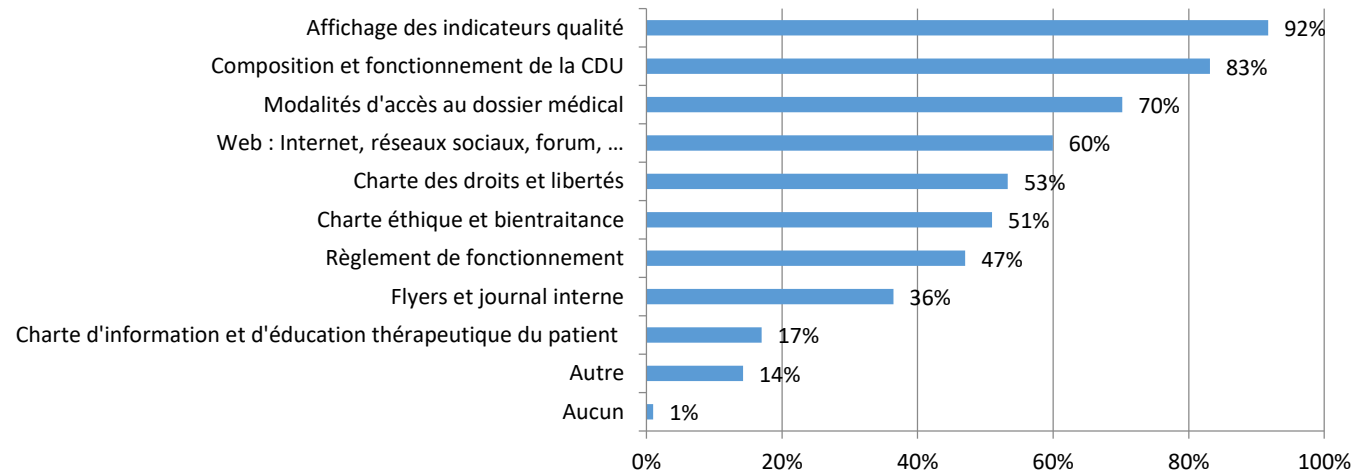
6. Documents d'information à destination des usagers

B . Charte de la personne hospitalisée

- ✓ Seulement 4 structures n'ont pas de charte de la personne hospitalisée bien qu'une d'entre elles avait déclaré en avoir une en 2020.
- ✓ 98 % des établissements disposant de cette charte l'affichent
 - ⇒ 79 % dans l'espace commun de l'unité
 - ⇒ 77 % dans les lieux fréquentés par les usagers de l'établissement

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-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

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

Formations

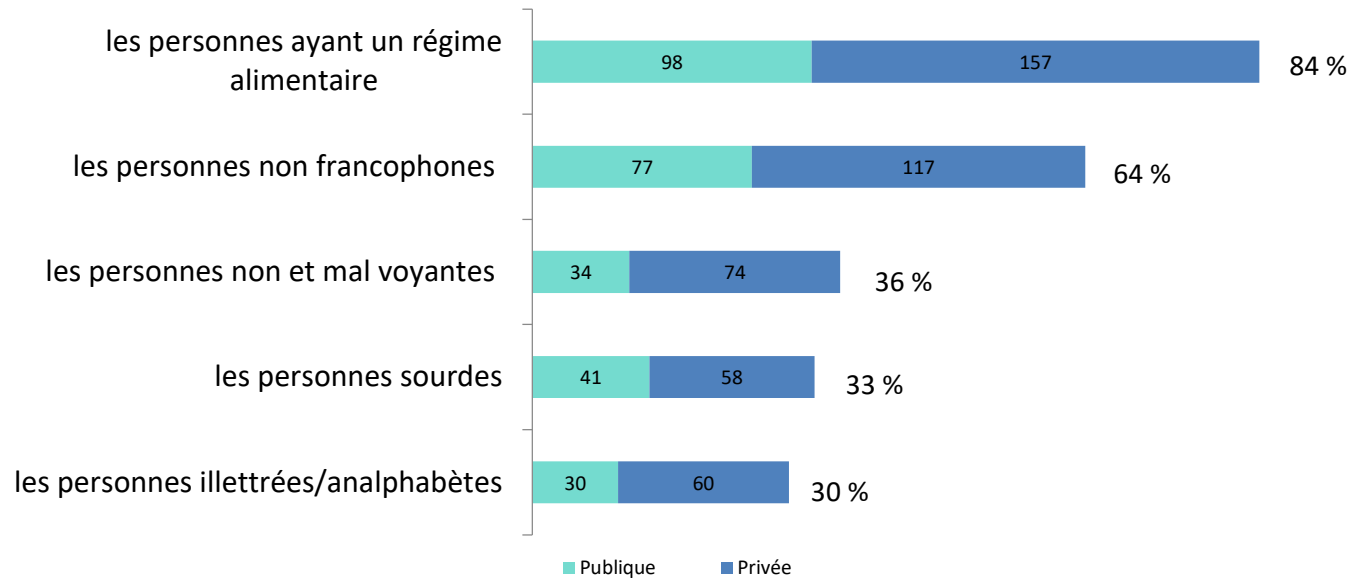
| Nombre de personnes formées selon les différents sujets | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|
| Respect de la personne soignée | 3 541 | 7 733 |
| Droit à l'information et protection du patient | 1 192 | 3 472 |
| Droit à participer à la décision médicale | 1 931 | 1 772 |
| Organisation de la démocratie sanitaire | 224 | 1 372 |
| Autre | 95 | 30 |

Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

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



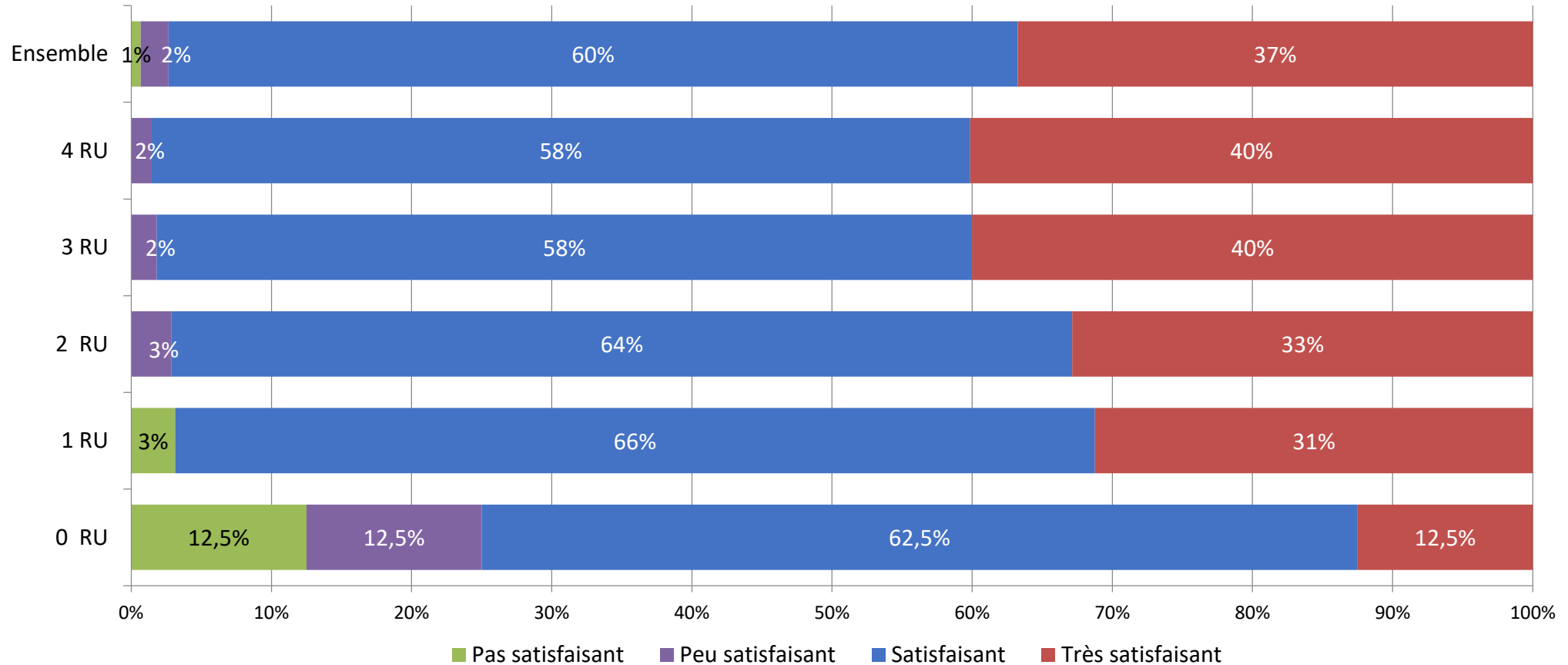
Toutes les structures sont accessibles aux personnes à mobilité réduite sauf une structure privée

Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

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



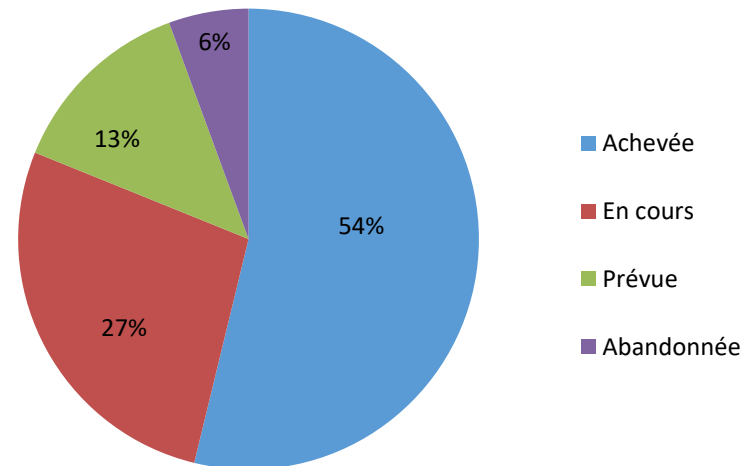
Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

9. Avis donnés par la CDU

B . Exercice précédent : Mise en œuvre des recommandations

⇒ En 2020, 1 160 recommandations sont formulées par la CDU dans 194 structures de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Répartition des recommandations 2020 en fonction de l'état d'avancement



Source : Enquête CDU-2021 – Activité 2021 – Calcul ARS ARA-DSPAR

C . Exercice actuel : Formulation des recommandations

⇒ En 2021, 1 233 recommandations ont été formulées dans 199 structures.

Merci pour votre attention