

# Synthèse des rapports CDU-2023

## Commission des Usagers Auvergne-Rhône-Alpes Activité 2023





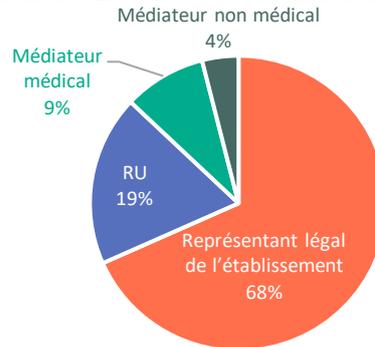
**93 %** des 299 structures sollicitées ont transmis leur rapport CDU-2023 avec une variation entre 85 % et 100 % selon les départements.



## Les membres obligatoires

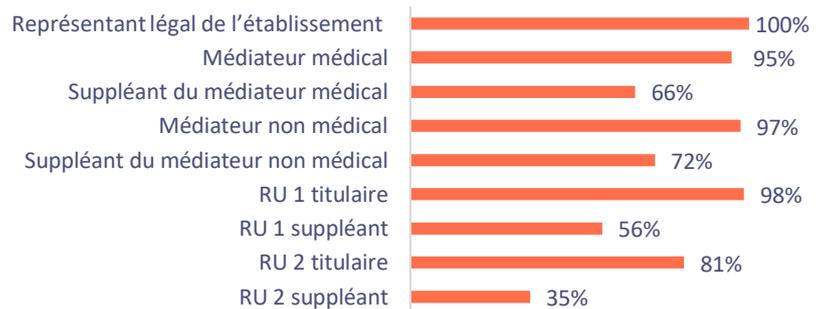
**68 %** des CDU sont présidées par le **représentant légal de l'établissement**.

Répartition des 278 structures en fonction de leur président



**78 %** des postes des **membres obligatoires** sont occupés

Part des postes des membres obligatoires occupés



Pour **64 %** des CDU qui ont au moins un représentant des usagers (RU) dont c'est le premier mandat, ceux-ci ont tous suivi la formation de base prévue dans les textes.

Répartition des 53 CDU dont l'ensemble des RU dont c'est le premier mandat n'ont pas suivi la formation de base selon le(s) motif(s)





## Le fonctionnement de la CDU



**11 %** dispose d'une **maison des usagers** en 2023 et **7 %** ont le projet d'en installer une d'ici fin 2026.



**30 %** ont une **permanence des RU** dont :  
- 78 % une permanence physique,  
- 41 % une permanence téléphonique.



**98 %** des commissions ont un **règlement intérieur**.



**50 %** ont proposé un **projet des usagers** dont 75% l'on utilisé pour la définition ou l'actualisation de projet de l'établissement.



**98 %** font une **présentation des EIGS en CDU**.



**5 %** se sont saisiés de sujet se rapportant à la **politique de qualité et de sécurité** élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement.

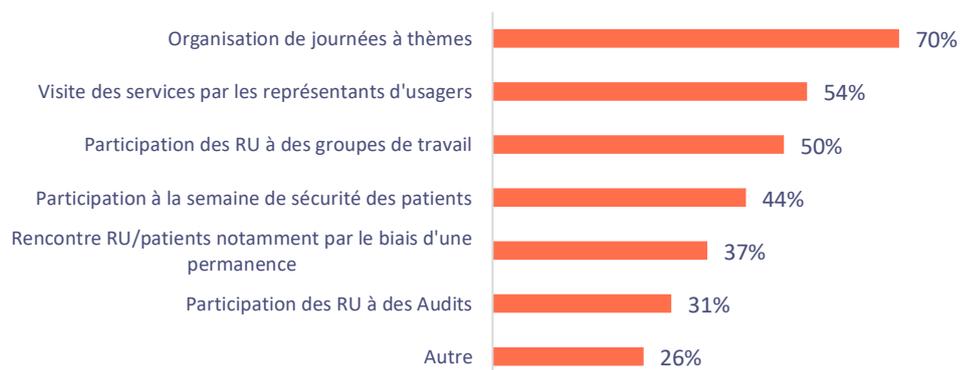
**21 %** ont indiqué rencontrer des **difficultés** pour faire vivre la CDU.

### Les motifs des 59 CDU ayant rencontré des difficultés pour faire vivre la CDU en 2023



**81 %** ont pris des initiatives pour **dynamiser la CDU**.

### Part des 226 CDU ayant pris des initiatives en fonction de la modalité





## La participation des représentants des usagers



**85,3 %** des rapports sont corrigés/validés par les RU



**83,8 %** des RU sont destinataires/ assistent à la présentation du rapport

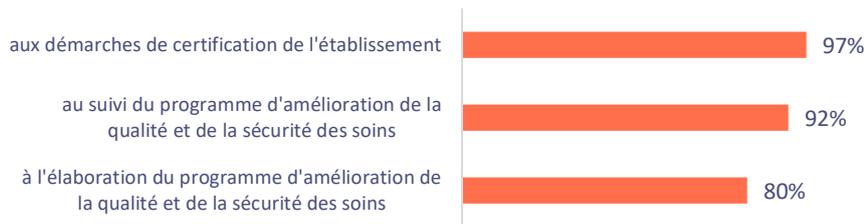


**34,5 %** des rapports sont réalisés avec la participation des RU



**2,2 %** des rapports ne font l'objet d'aucune de ces collaborations avec les RU

### Part des commissions associant les RU



## Les moyens d'information à destination des usagers

Les CDU utilisent, comme moyens d'information à destination des usagers :



**98 %**

Affichage



**97 %**

Livret d'accueil



**63 %**

Rencontre avec les usagers



**61 %**

Communication /réunions



**57 %**

Internet



**23 %**

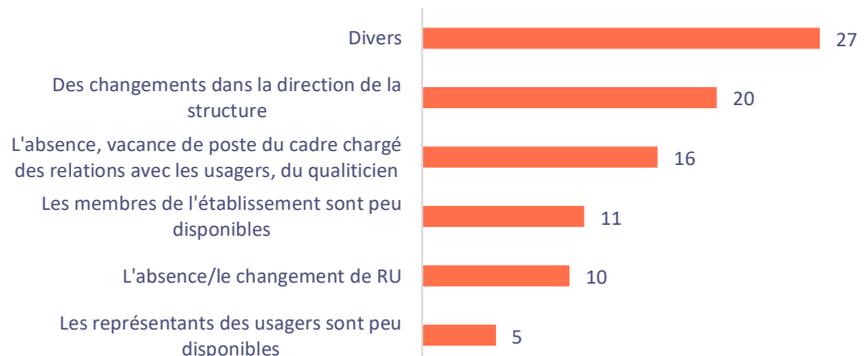
Journal interne



## Les réunions plénières

### Les motifs des 68 structures n'ayant pas réalisé au moins 4 réunions plénières en 2023

**75,5 %** des structures ont effectué au moins 4 réunions plénières en 2023 dont 12 % plus.

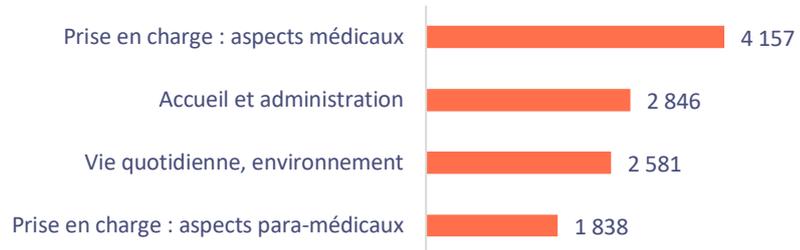




## Les réclamations

La « prise en charge : Aspects médicaux » représente **36 %** des motifs des réclamations.

Nombre de réclamations comptabilisées dans les rapports CDU-2023 selon les grands motifs

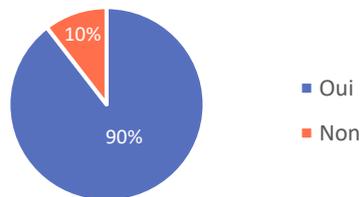


## Mesure de la satisfaction des usagers

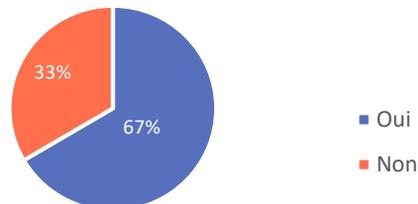


Dans **92 %** des cas, la CDU est informée des résultats des **enquêtes de satisfaction**

L'existence d'un questionnaire de sortie



L'existence d'enquêtes de satisfaction autres que le questionnaire de sortie



## Respect des droits des usagers (DDU) au sein de l'établissement



**54 %** des personnels ont suivi une **formation relative aux DDU**



**17 190** demandes d'accès au dossier médical de moins de 5 ans ont été formulées



**4 969** demandes d'accès au dossier médical de plus de 5 ans ont été formulées



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

### Les modalités d'accueil et/ou de prise en charge spécifiques proposées par les établissements



### Avis donnés par la CDU

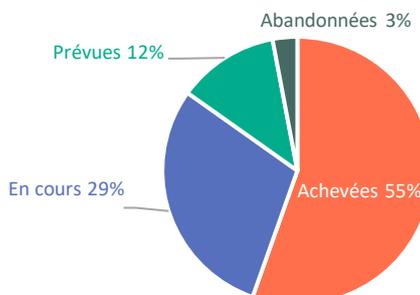
#### Avis donné par la CDU sur le fonctionnement global de la commission



## Mise en œuvre des recommandations de 2022

**1 150** recommandations formulées par la CDU en 2022

### Répartition du nombre de recommandations en fonction de l'état d'avancement



## Formulation de recommandations de 2023

**1 261** recommandations formulées par la CDU en 2023



**199** établissements ont formulé au moins une recommandation

### Les grands thèmes de recommandations

