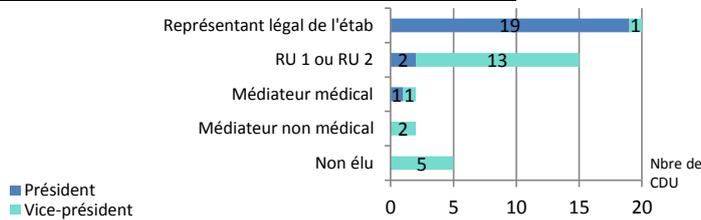


## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 23 structures ont été sollicitées dans le département de l'Ain et 22 ont répondu, soit 96 % contre 99 % pour la région. Parmi les 22 structures répondantes, 8 sont des structures publiques et 14 sont des structures privées. Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 9,1 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

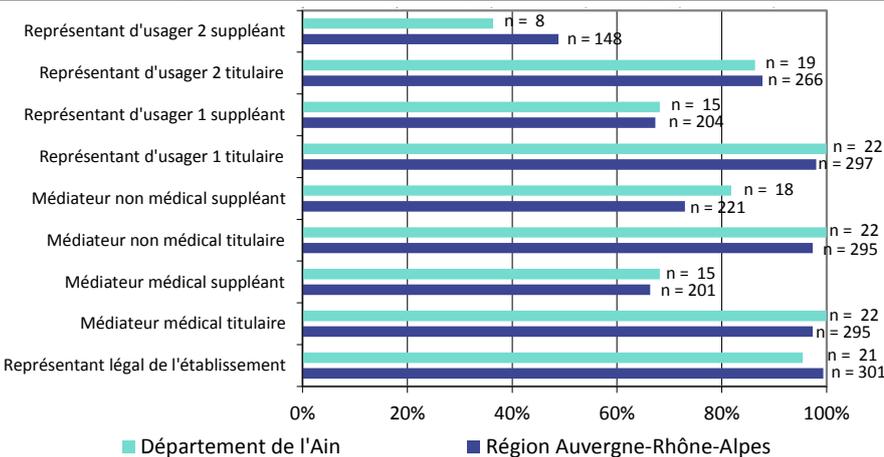
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



#### Lecture :

2 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. 13 structures ont élu en tant que vice-président un RU.

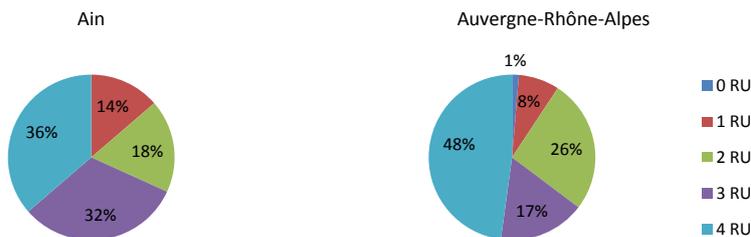
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



#### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Ain, contre 148 dans la région. Ainsi, 36 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



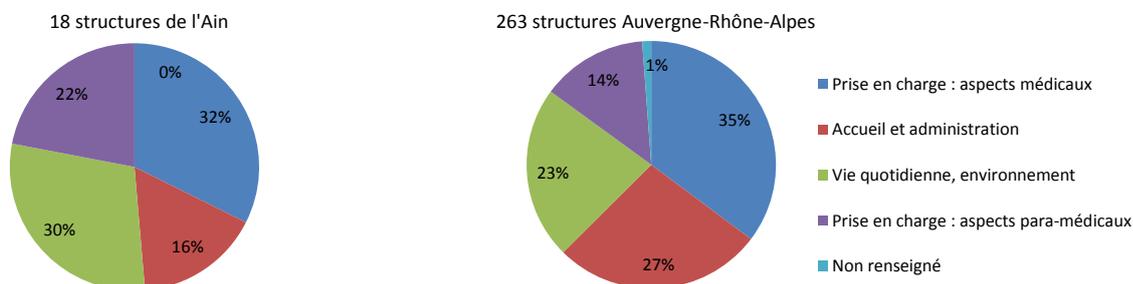
64 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 14,2 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 10,5 % sur les droits des usagers.
- 36,4 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 77,2 %.
- La CDU a proposé un projet de usagers dans 36,4 % des structures.
- Il est comptabilisé 3 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Evénements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 86 % des structures.

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

- 701 réclamations ont été recensées en 2019.

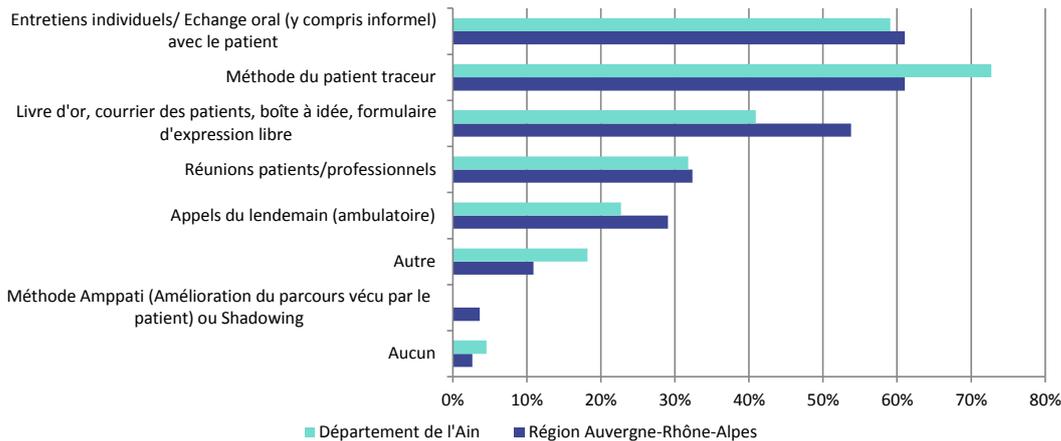
### Répartition des motifs des réclamations pour :



### INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 95 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 58 % 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.

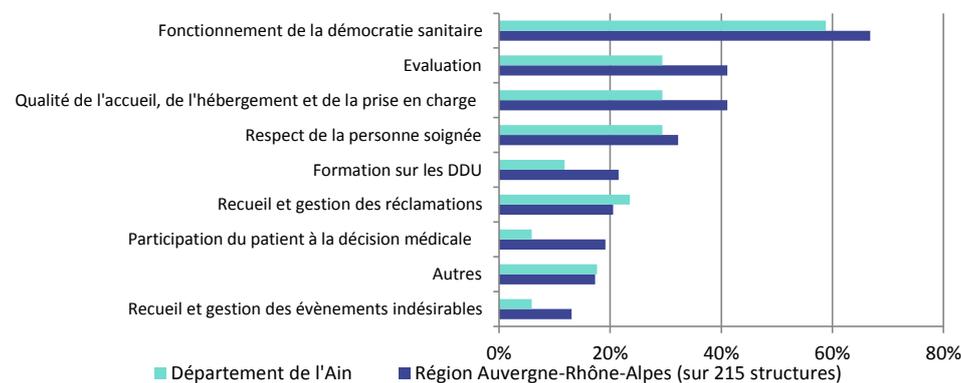
### INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 36 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

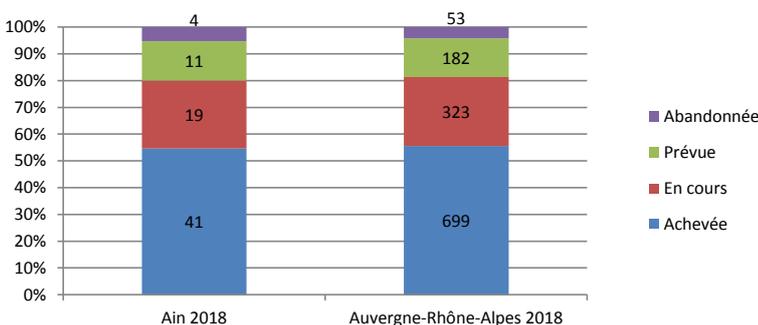
Part des structures disposant :	Ain	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	82%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	77%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	73%	87%

### AVIS DONNES PAR LA CDU

#### Les grands thèmes de recommandations (parmi 18 structures répondantes dans le département)



#### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 75 recommandations en 2018 dans l'Ain contre 70 en 2019. La part des recommandations achevées est de 55% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

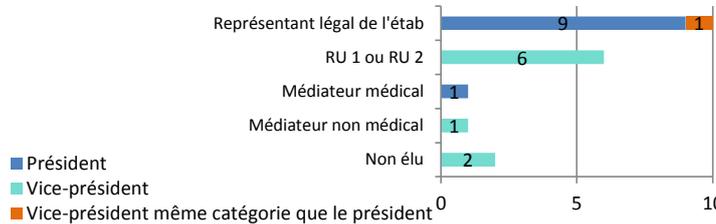
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 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.

Une structure dispose d'une maison des usagers.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

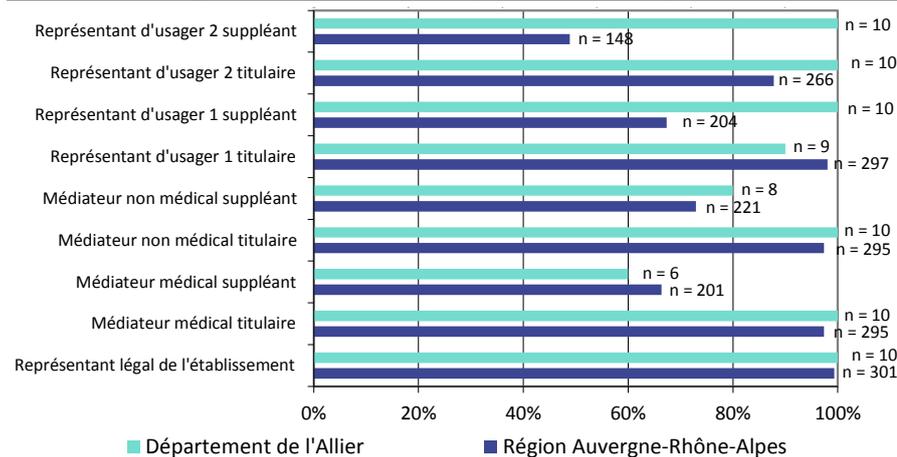
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



#### Lecture :

9 CDU parmi les répondantes ont élu comme président le représentant légal de l'établissement. Une structure a élu le représentant légal de l'établissement comme vice-président alors qu'elle l'a indiqué par ailleurs comme président de la CDU.

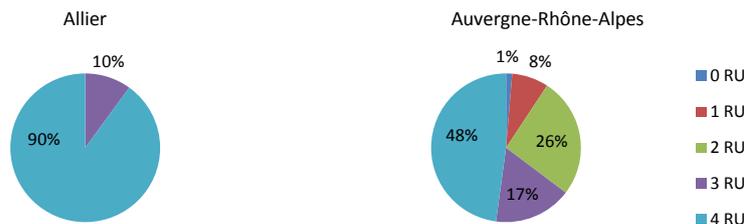
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



#### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 10 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Allier, contre 148 dans la région. Ainsi, 100 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



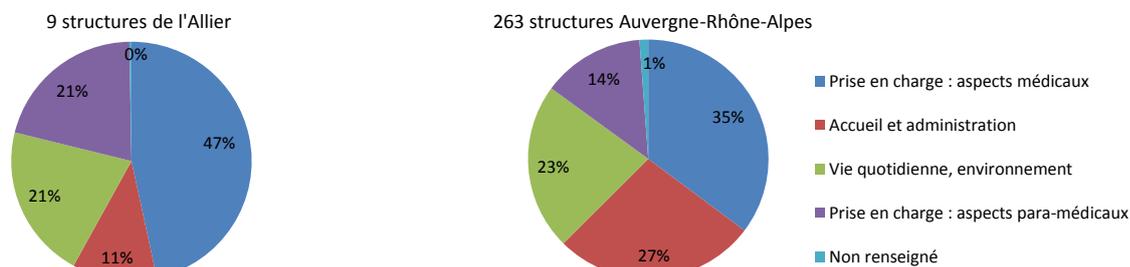
10 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 4,8 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4,8 % sur les droits des usagers.
- 20 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 82,2 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 40 % des structures.
- Il n'est comptabilisé aucune auto-saisine des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 90 % des structures.

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

- 369 réclamations ont été recensées en 2019.

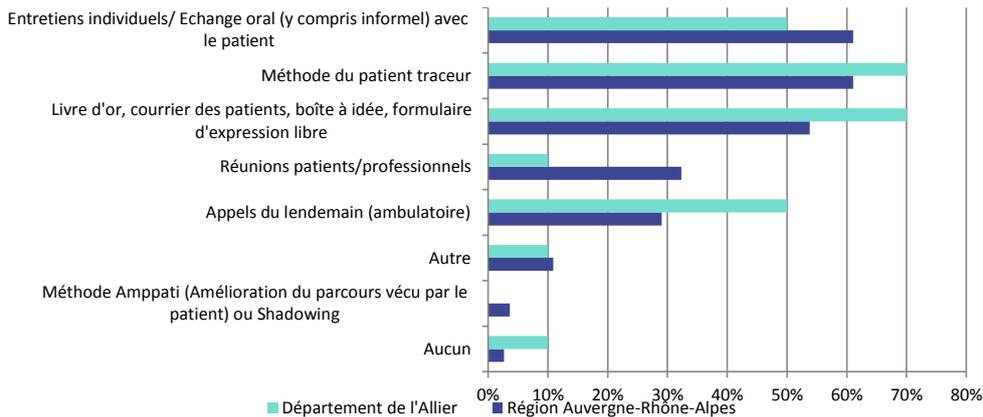
### Répartition des motifs des réclamations pour :



### INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un questionnaire de sortie.
- 75 % 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.

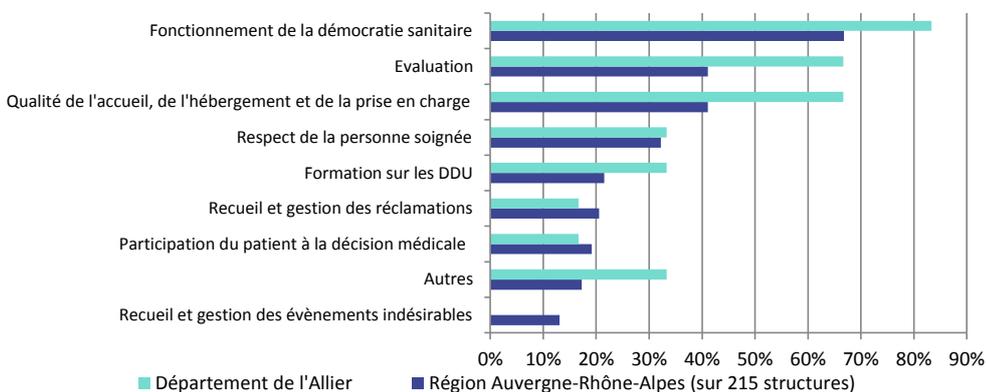
### INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 60 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

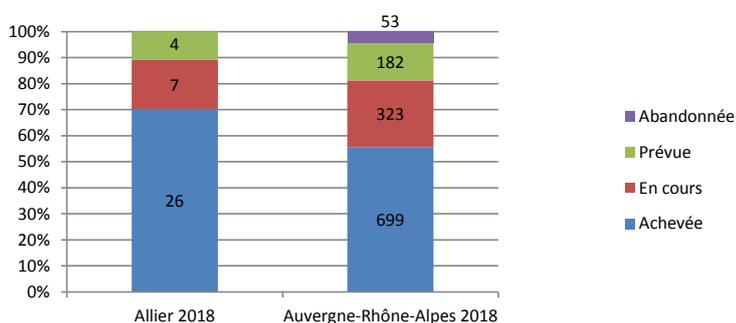
Part des structures disposant :	Allier	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	90%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	100%	87%

### AVIS DONNES PAR LA CDU

#### Les grands thèmes de recommandations (parmi 6 structures répondantes dans le département)



#### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 37 recommandations en 2018 dans l'Allier contre 30 en 2019. La part des recommandations achevées est de 70% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

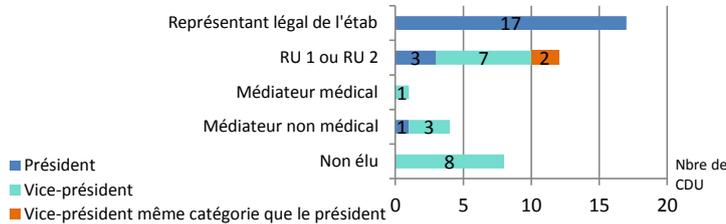
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 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

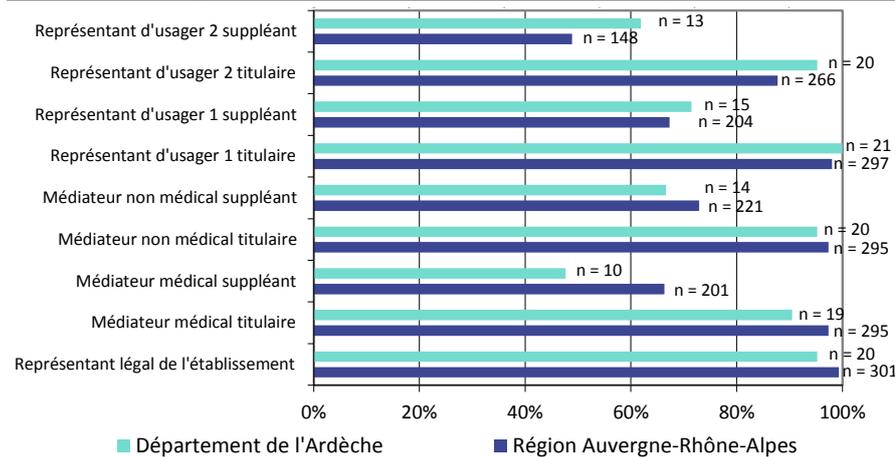
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



### Lecture :

Trois CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. Deux structures ont élu un représentant d'utilisateur comme vice-président alors qu'elles l'ont indiqué par ailleurs comme président de la CDU. Sept structures ont élu en tant que vice-président un représentant d'utilisateur (sans compter les deux structures ayant indiqué que la présidence était assurée également par un RU).

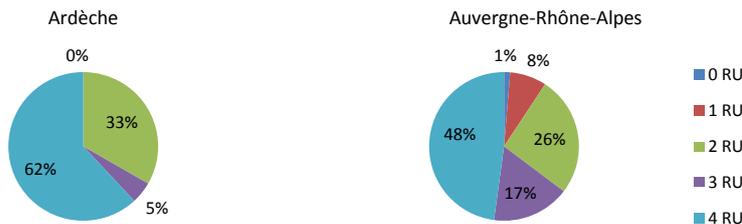
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 13 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Ardèche, contre 148 dans la région. Ainsi, 62 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



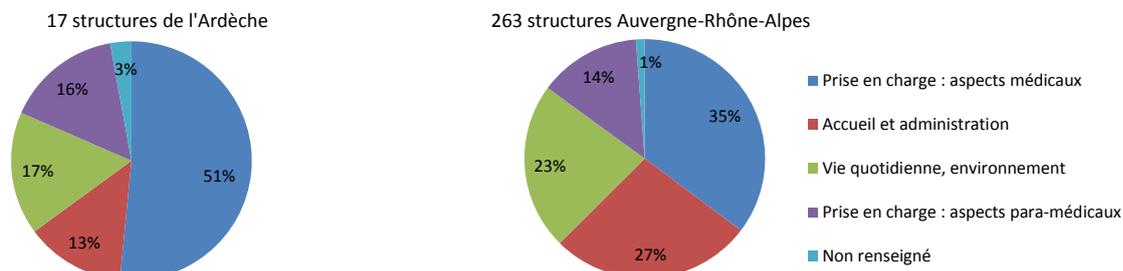
38 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 12,5 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 8,6 % sur les droits des usagers.
- 52,4 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 73,6 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 19 % des structures.
- Il n'est comptabilisé aucune 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 95 % des structures.

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

- 456 réclamations ont été recensées en 2019.

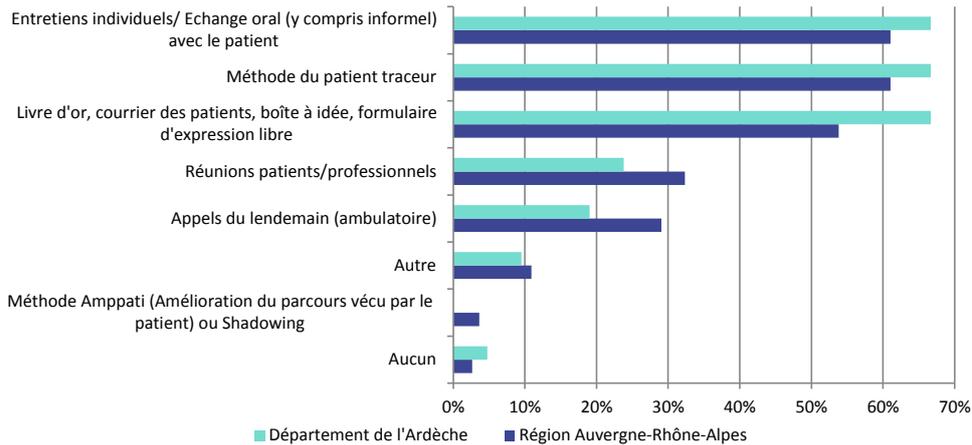
### Répartition des motifs des réclamations pour :



## 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.

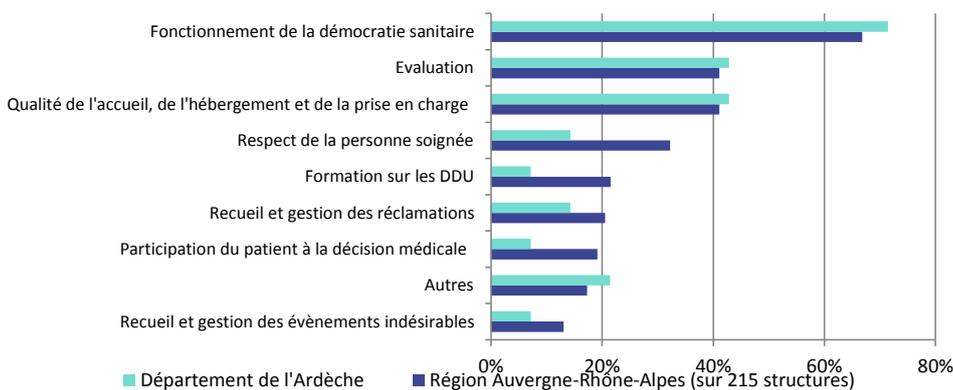
## INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 76 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

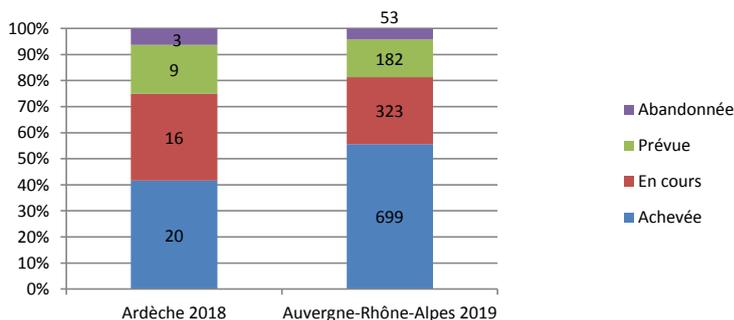
Part des structures disposant :	Ardèche	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	95%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	95%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	86%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	90%	87%

## AVIS DONNES PAR LA CDU

### Les grands thèmes de recommandations (parmi 12 structures répondantes dans le département)



### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 48 recommandations en 2018 dans l'Ardèche contre 51 en 2019. La part des recommandations achevées est de 42% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

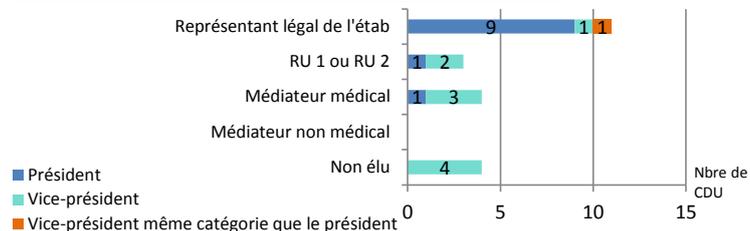
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 11 structures ont été sollicitées dans le département du Cantal et toutes ont répondu contre 99 % pour la région. Parmi les 11 structures répondantes, 6 sont des structures publiques et 5 sont des structures privées.

Aucune structure ne dispose d'une maison des usagers.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

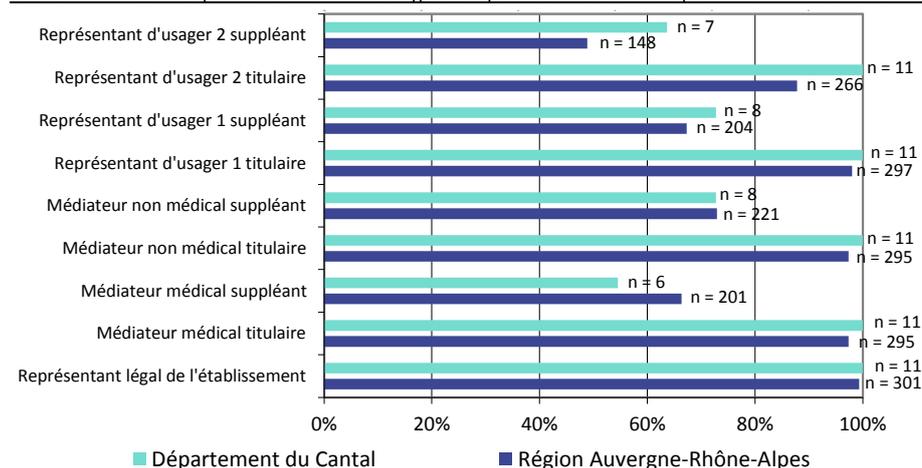
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



### Lecture :

9 CDU parmi les répondantes ont élu comme président le représentant légal de l'établissement. Une structure a élu le représentant légal de l'étab. comme vice-président alors qu'elle l'a indiqué par ailleurs comme président. Une structure a élu en tant que vice-président le représentant légal de l'étab. (sans compter la structure ayant indiqué que la présidence était assurée également par le représentant

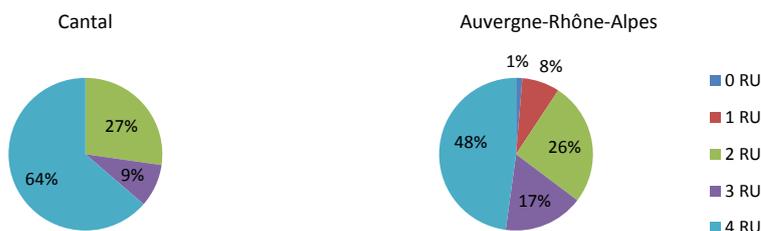
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 7 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département du Cantal, contre 148 dans la région. Ainsi, 64 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



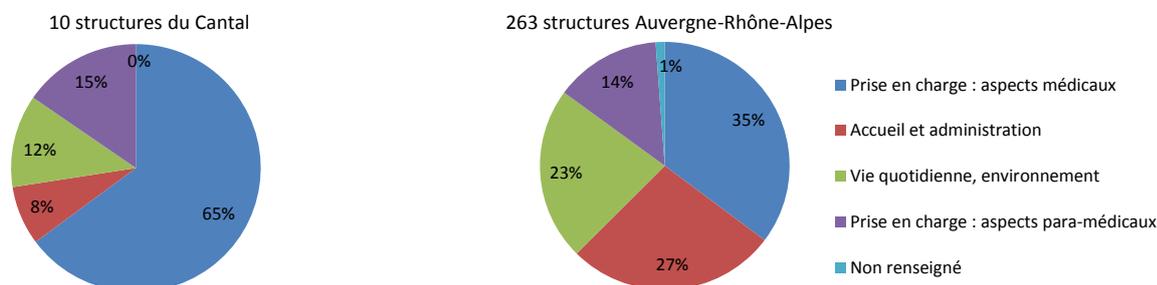
36 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 3,6 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4,8 % sur les droits des usagers.
- 63,6 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 78,1 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 18,2 % 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 91 % des structures.

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

- 182 réclamations ont été recensées en 2019.

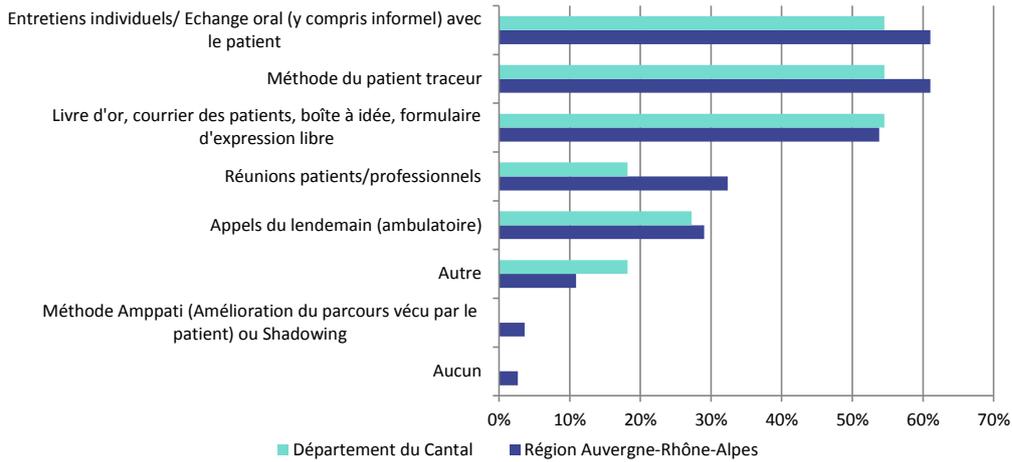
### Répartition des motifs des réclamations pour :



## INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un questionnaire de sortie.
- 57 % 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

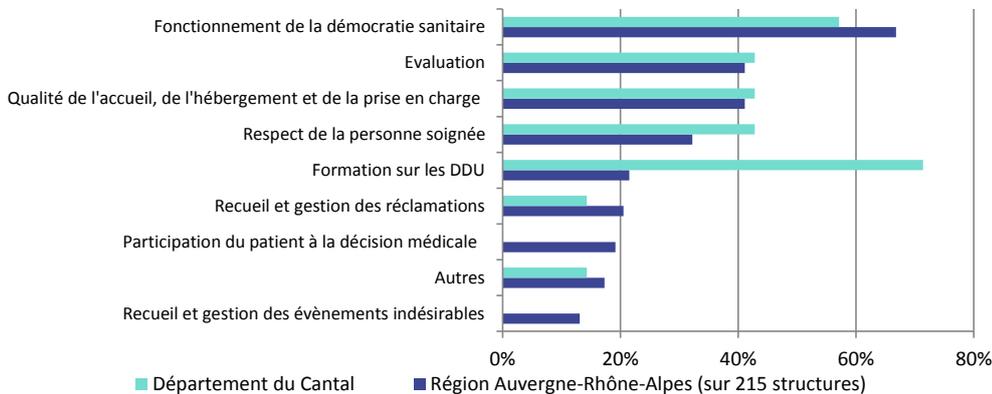
- 73 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

Part des structures disposant :

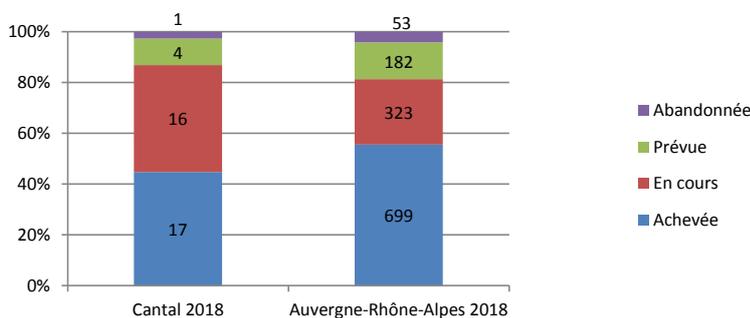
	Cantal	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	73%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	100%	87%

## AVIS DONNES PAR LA CDU

Les grands thèmes de recommandations (parmi 6 structures répondantes dans le département)



### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 38 recommandations en 2018 dans le Cantal contre 45 en 2019. La part des recommandations achevées est de 45% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

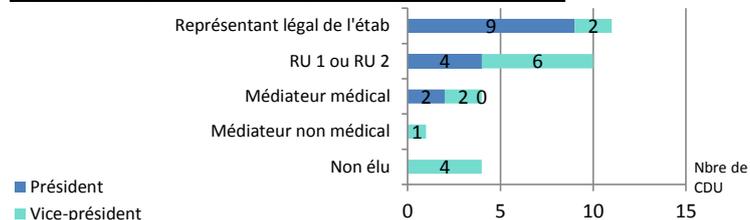
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 15 structures ont été sollicitées dans le département de la Drôme et toutes ont répondu contre 99 % pour la région. Parmi les 15 structures répondantes, 8 sont des structures publiques et 7 sont des structures privées.

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

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

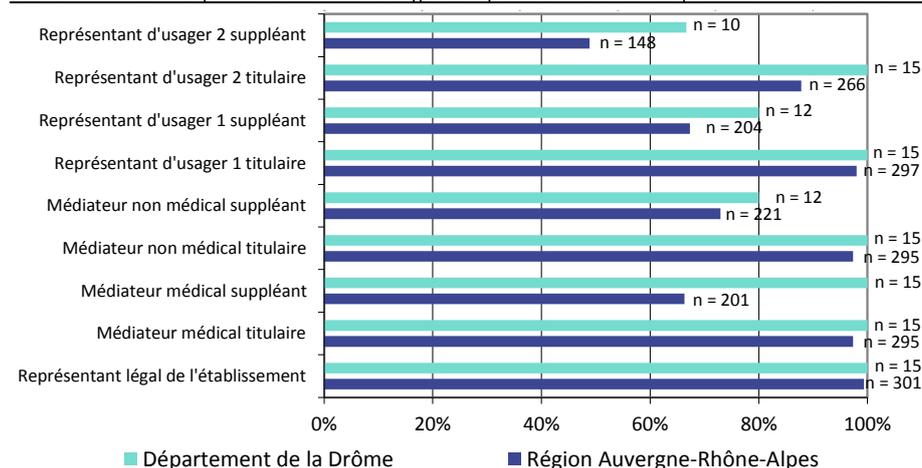
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



#### Lecture :

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

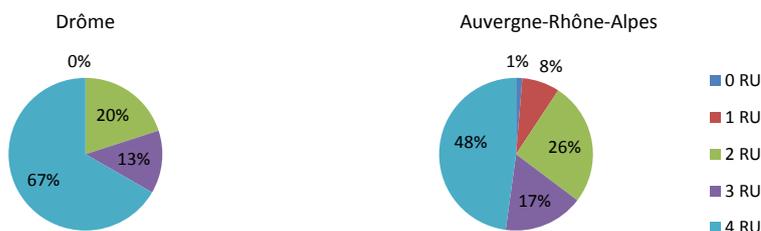
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



#### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 10 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Drôme, contre 148 dans la région. Ainsi, 67 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



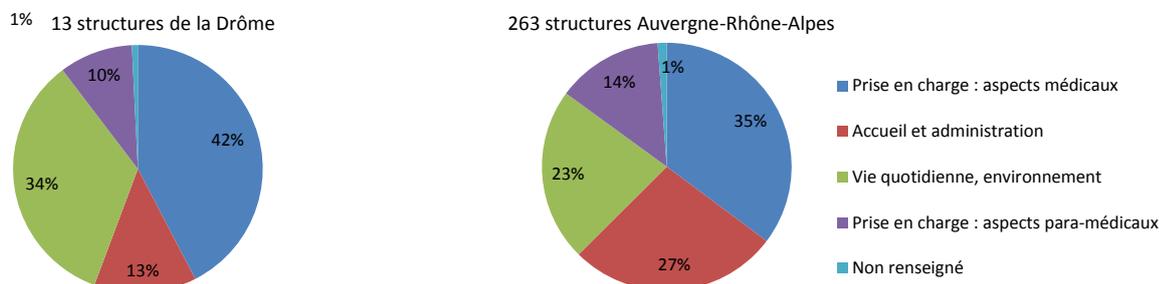
33 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 3,2 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4 % sur les droits des usagers.
- 20 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 75,5 %.
- 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 100 % des structures.

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

- 776 réclamations ont été recensées en 2019.

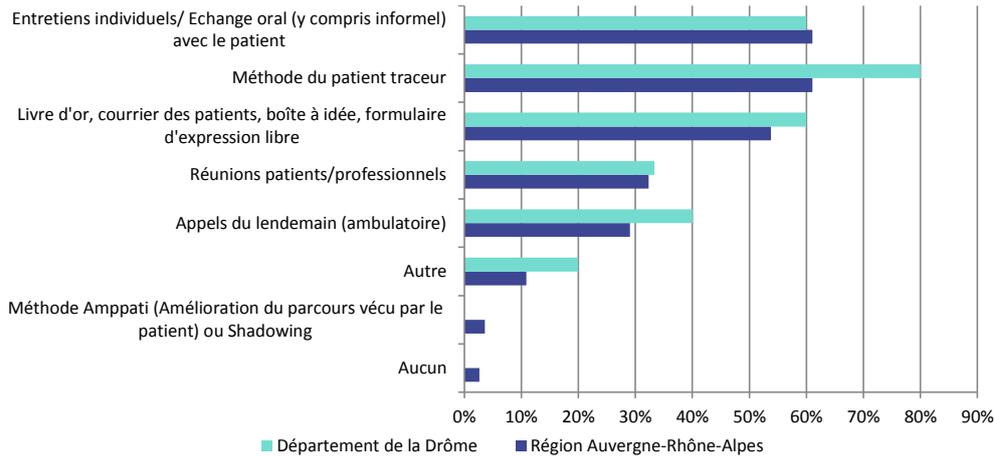
### Répartition des motifs des réclamations pour :



## INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- Toutes les structures ont un questionnaire de sortie.
- 60 % des structures MCO utilisent l'enquête E-SATIS pour mesurer la satisfaction des patients.

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



## DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

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

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

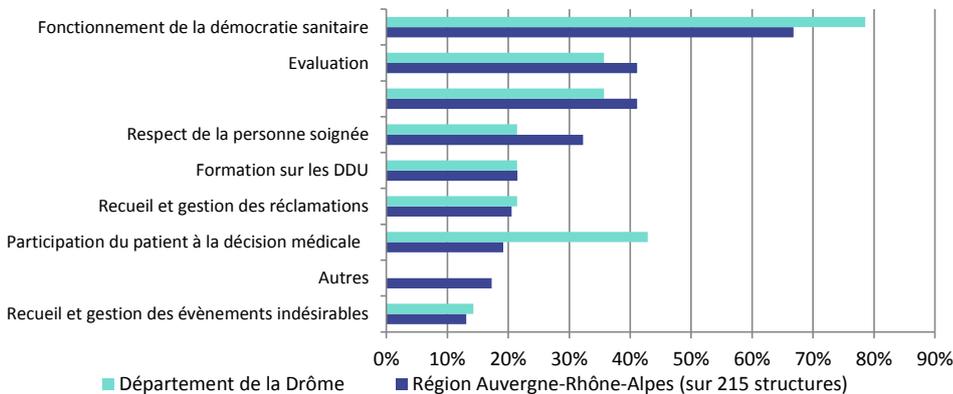
- 53 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

Part des structures disposant :

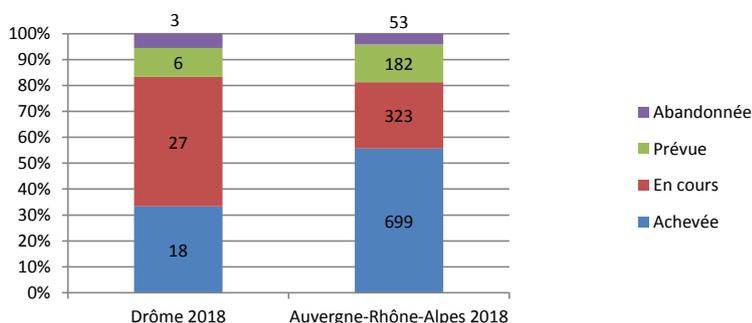
	Drôme	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	80%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	100%	87%

## AVIS DONNES PAR LA CDU

### Les grands thèmes de recommandations (parmi 15 structures répondantes dans le département)



### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



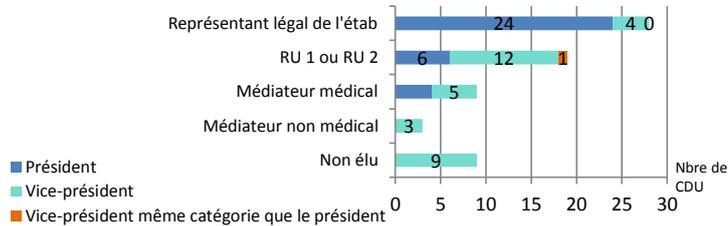
Il y a eu 54 recommandations en 2018 dans la Drôme contre 62 en 2019. La part des recommandations achevées est de 33% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 35 structures ont été sollicitées dans le département de l'Isère et 34 ont répondu, soit 97 % contre 99 % pour la région. Parmi les 34 structures répondantes, 15 sont des structures publiques et 19 sont des structures privées. Deux structures disposent d'une maison des usagers, soit 5,9 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

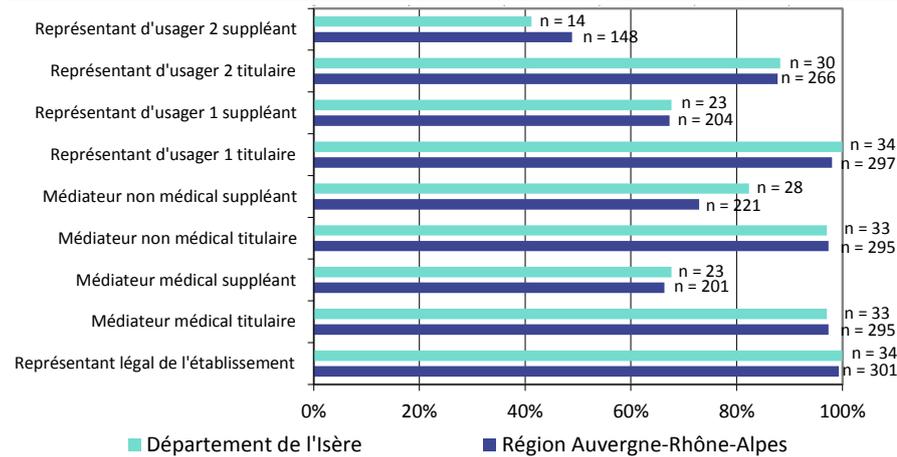
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



### Lecture :

6 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. 12 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).

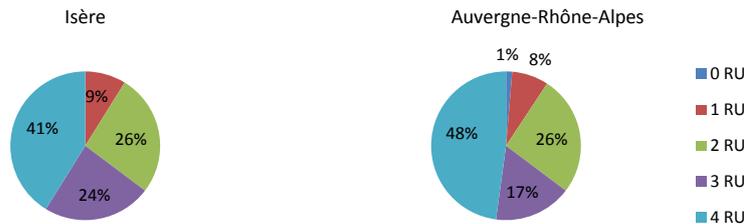
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 14 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de l'Isère, contre 148 dans la région. Ainsi, 41 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



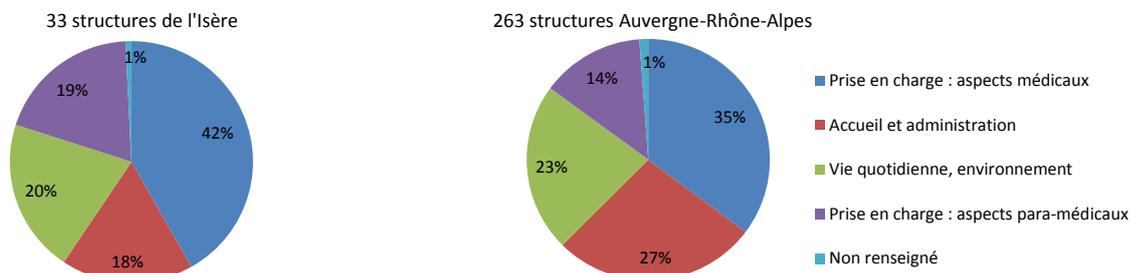
59 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 8,3 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 7,9 % sur les droits des usagers.
- 29,4 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 82,8 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 20,6 % 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 91 % des structures.

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

- 1 268 réclamations ont été recensées en 2019.

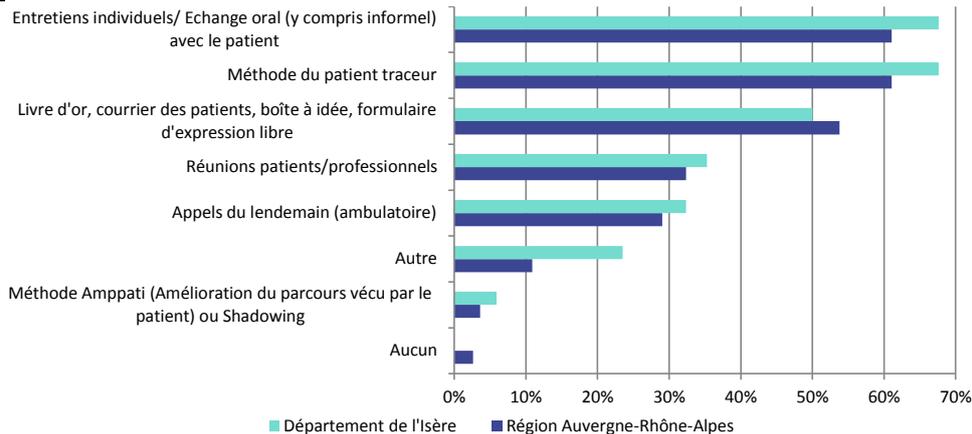
### Répartition des motifs des réclamations pour :



### INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

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

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



### DOCUMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES USAGERS

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

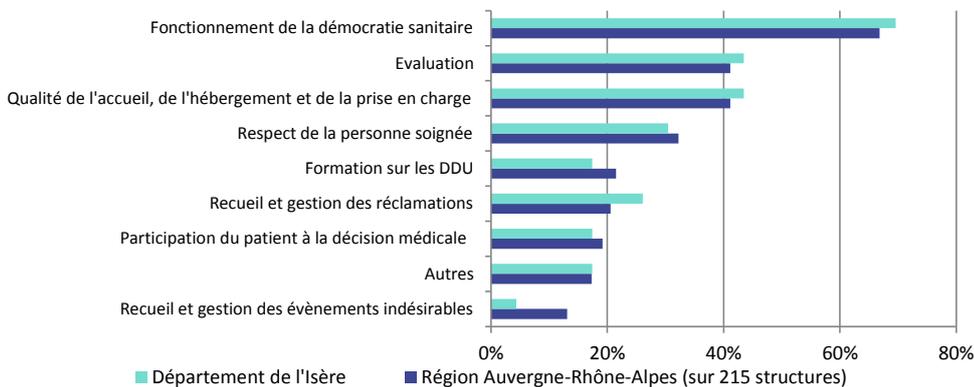
### INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 53 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

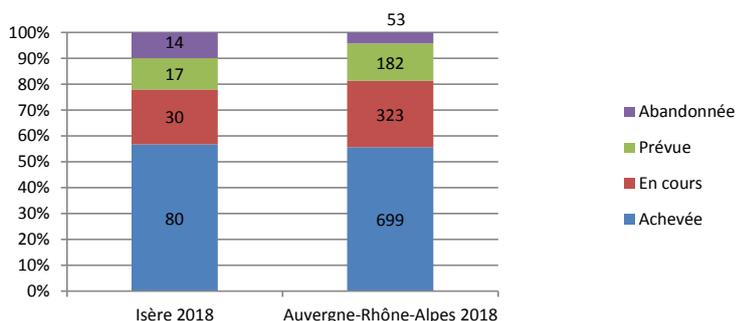
Part des structures disposant :	Isère	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	88%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	91%	87%

### AVIS DONNES PAR LA CDU

#### Les grands thèmes de recommandations (parmi 21 structures répondantes dans le département)



#### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 141 recommandations en 2018 dans l'Isère contre 129 en 2019. La part des recommandations achevées est de 57% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

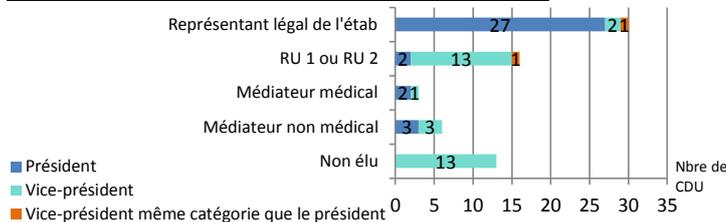
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 34 structures ont été sollicitées dans le département de la Loire et toutes ont répondu contre 99 % pour la région. Parmi les 34 structures répondantes, 15 sont des structures publiques et 19 sont des structures privées.

Une structure dispose d'une maison des usagers, soit 3,1 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

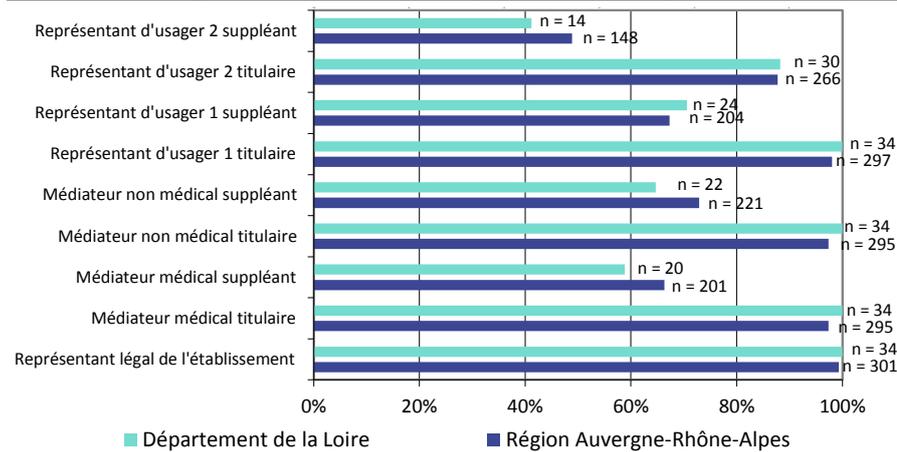
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



### Lecture :

2 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. Une structure a élu un RU comme vice-président alors que le président fait partie de la même catégorie. 13 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).

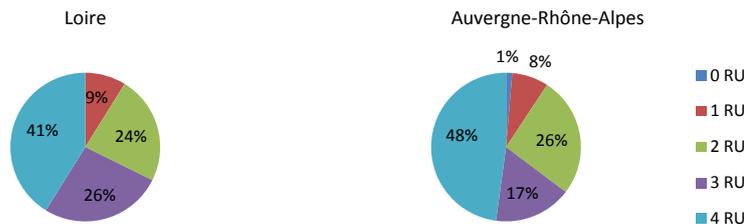
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 14 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Loire, contre 148 dans la région. Ainsi, 41 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



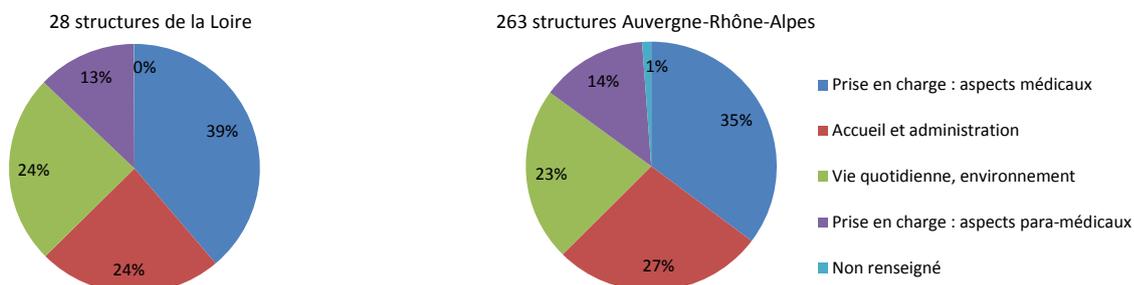
59 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 1,2 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 6,9 % sur les droits des usagers.
- 44,1 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 75,3 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 17,6 % 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 100 % des structures.

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

- 1 338 réclamations ont été recensées en 2019.

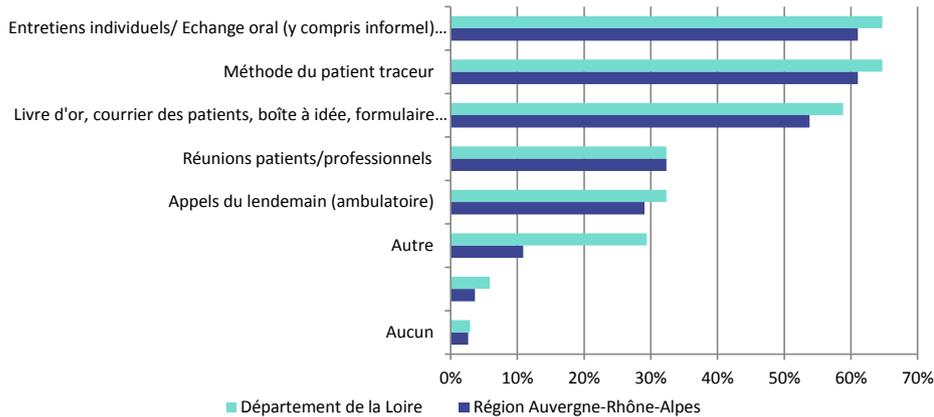
### Répartition des motifs des réclamations pour :



### INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 94 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 80 % 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.

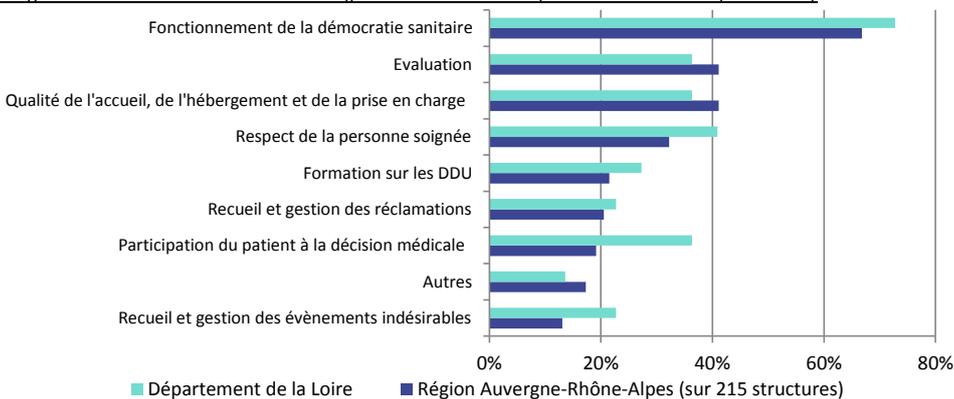
### INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 50 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

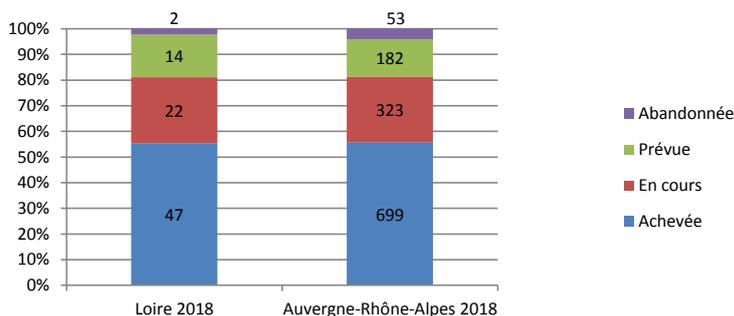
Part des structures disposant :	Loire	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	97%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	85%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	85%	87%

### AVIS DONNES PAR LA CDU

#### Les grands thèmes de recommandations (parmi 23 structures répondantes dans le département)



#### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 85 recommandations en 2018 dans la Loire contre 96 en 2019. La part des recommandations achevées est de 55% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

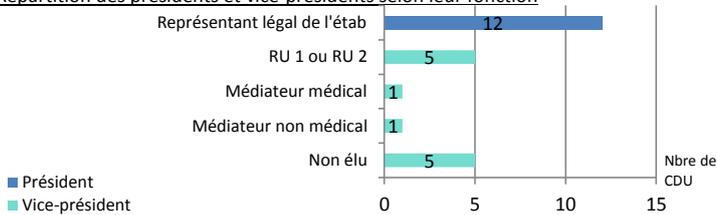
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 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.

Une structure dispose d'une maison des usagers, soit 8,3 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

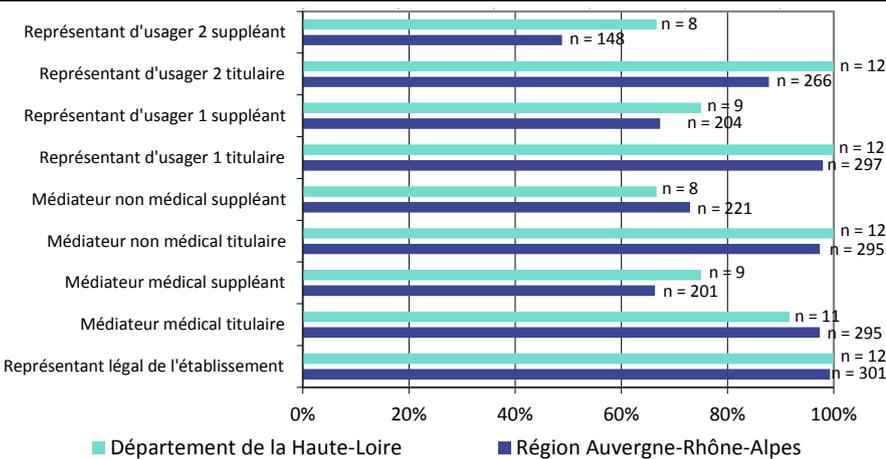
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



#### Lecture :

L'ensemble des CDU ont élu comme président le représentant légal de l'établissement. Cinq structures ont élu en tant que vice-président un Représentant des Usagers.

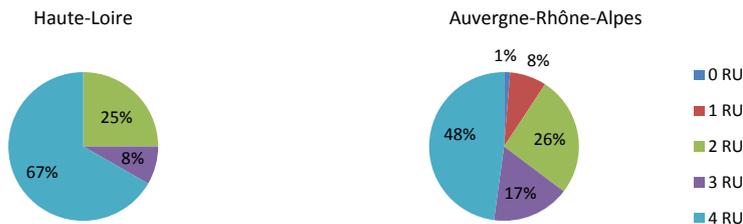
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



#### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Haute-Loire, contre 148 dans la région. Ainsi, 67 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



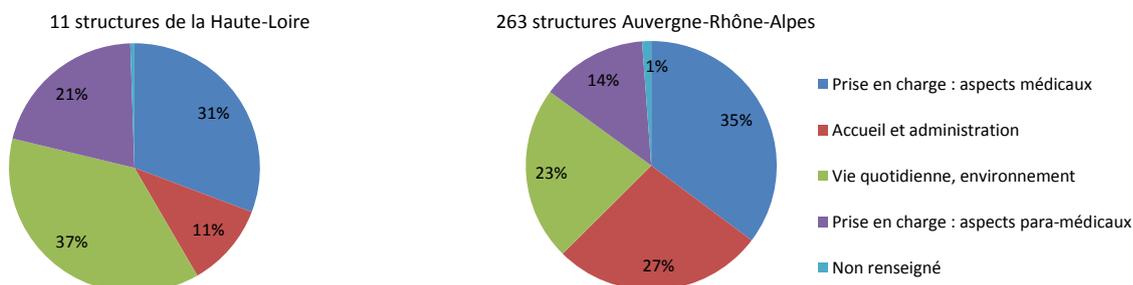
33 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 0 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4,3 % sur les droits des usagers.
- 25 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 74,3 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 25 % des structures.
- Il n'est comptabilisé aucune auto-saisine des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les 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)

- 377 réclamations ont été recensées en 2019.

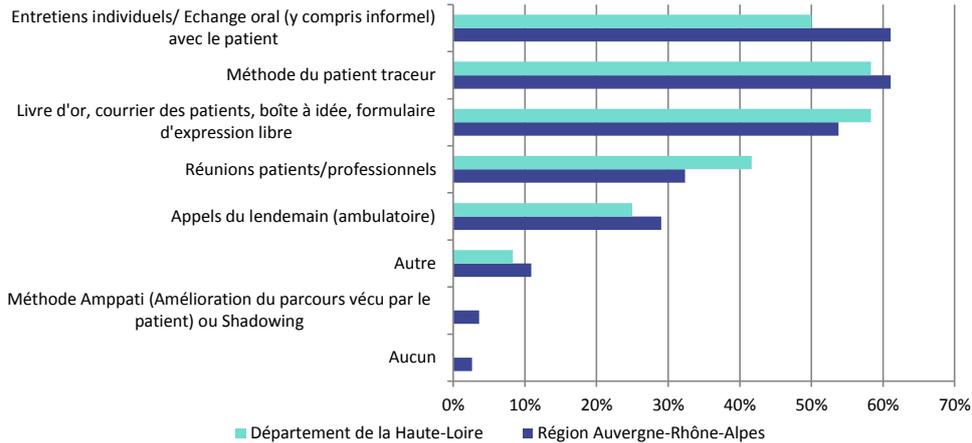
### Répartition des motifs des réclamations pour :



### 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.

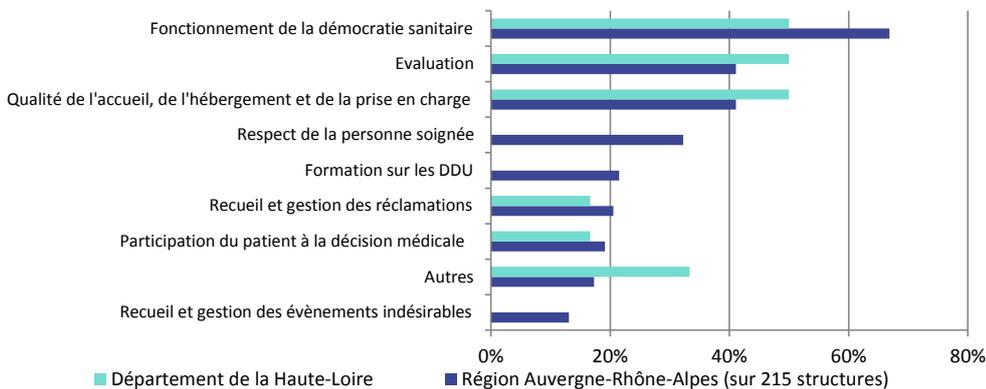
### INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 67 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

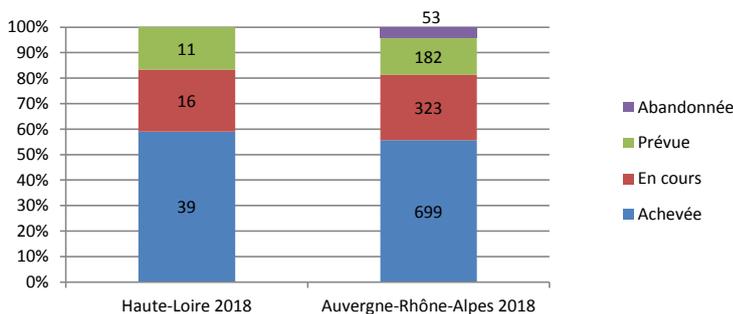
Part des structures disposant :	Haute-Loire	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	92%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	83%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	75%	87%

### AVIS DONNES PAR LA CDU

#### Les grands thèmes de recommandations (parmi 8 structures répondantes dans le département)



#### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 66 recommandations en 2018 dans la Haute-Loire contre 48 en 2019. La part des recommandations achevées est de 59% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

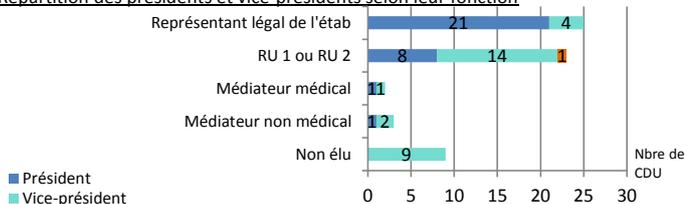
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 31 structures ont été sollicitées dans le département du Puy-de-Dôme et toutes ont répondu contre 99 % pour la région. Parmi les 31 répondantes, 8 sont des structures publiques et 23 sont des structures privées.

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

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

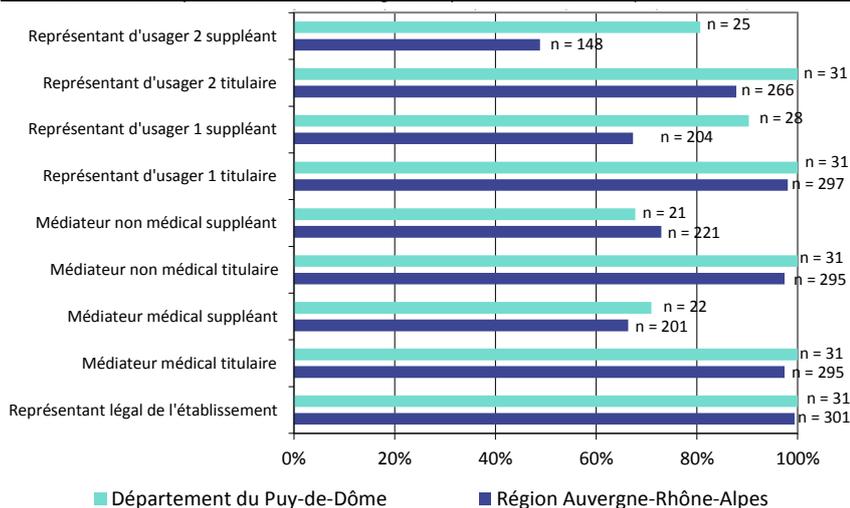
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



### Lecture :

8 CDU parmi les répondantes ont élu comme président un représentant des usagers. Une structure a élu un représentant d'utilisateur comme vice-président alors qu'elle l'a indiqué par ailleurs comme président de la CDU. 14 structures ont élu en tant que vice-président un représentant d'utilisateur (sans compter la structure ayant indiqué que la présidence était assurée également par un RU).

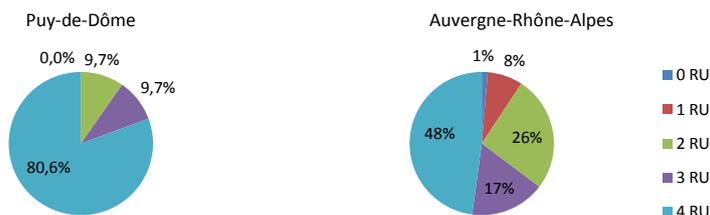
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 25 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département du Puy-de-Dôme, contre 148 dans la région. Ainsi, 81 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



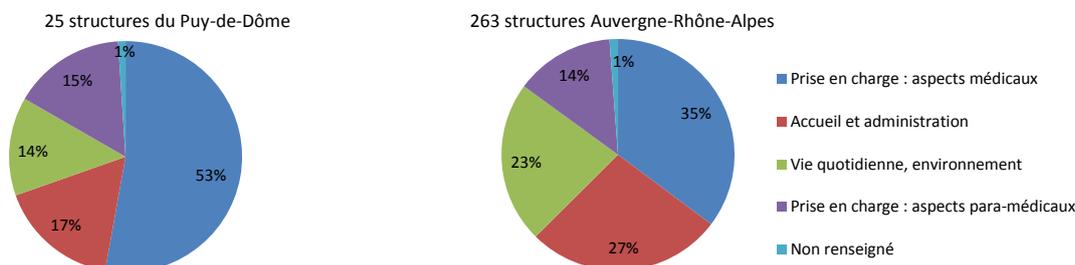
19 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 6,4 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4 % sur les droits des usagers.
- 25,8 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 82 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 19,4 % des structures.
- Il est comptabilisé 5 auto-saisines des CDU sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- Les Événements Indésirables Graves associés aux soins font l'objet d'une présentation en CDU dans 90 % des structures.

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

- 871 réclamations ont été recensées en 2019.

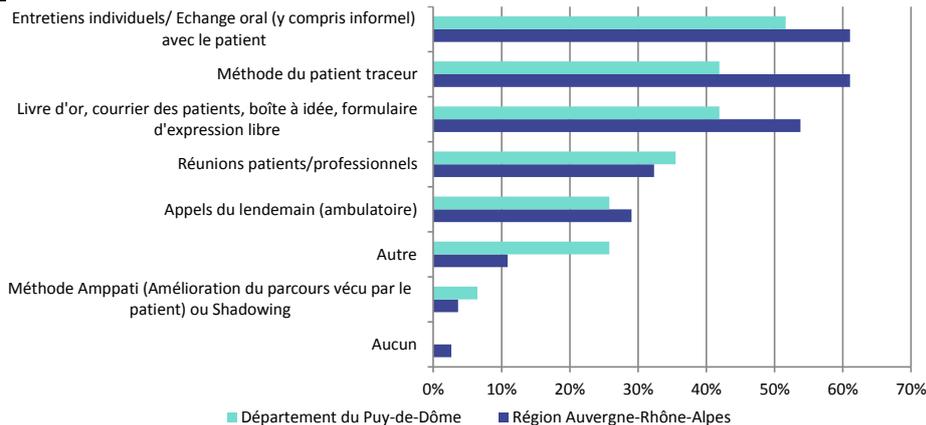
### Répartition des motifs des réclamations pour :



### INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 97 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 67 % 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.

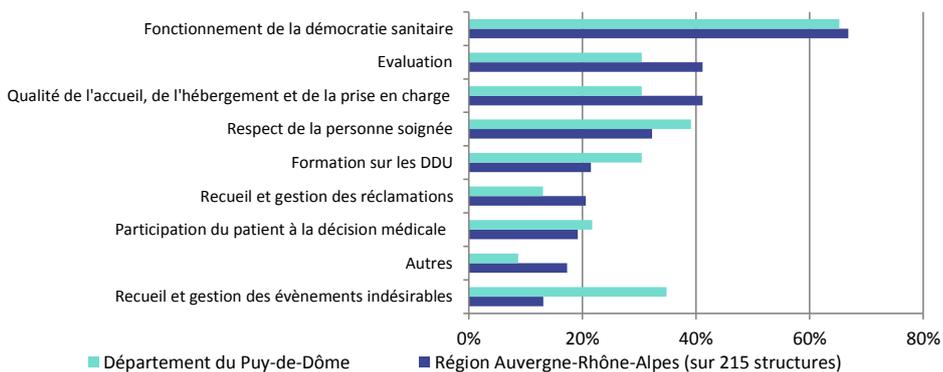
### INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 52 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

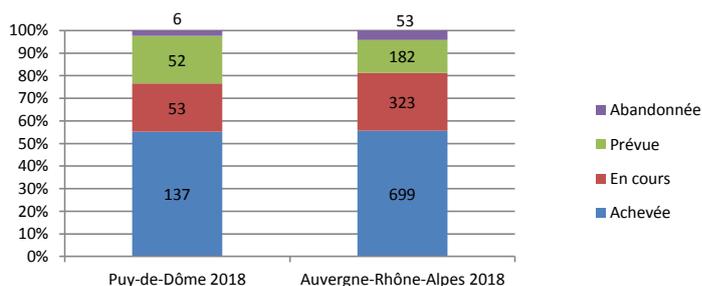
Part des structures disposant :	Puy-de-Dôme	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	90%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	87%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	84%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	84%	87%

### AVIS DONNES PAR LA CDU

#### Les grands thèmes de recommandations (parmi 22 structures répondantes dans le département)



#### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 248 recommandations en 2018 dans le Puy-de-Dôme contre 171 en 2019. La part des recommandations achevées est de 55% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

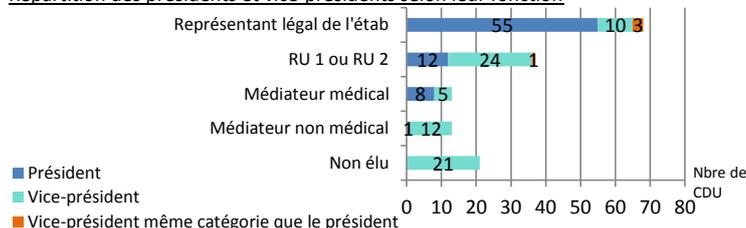
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 76 structures ont été sollicitées dans le département du Rhône et toutes ont répondu contre 99 % pour la région. Parmi les 76 répondantes, 17 sont des structures publiques et 59 sont des structures privées.

Six structures disposent d'une maison des usagers, soit 7,9 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

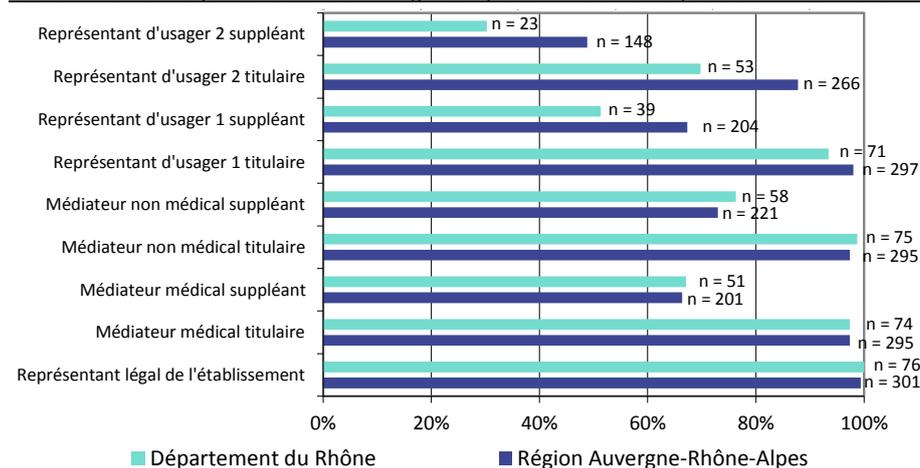
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



### Lecture :

12 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. 24 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).

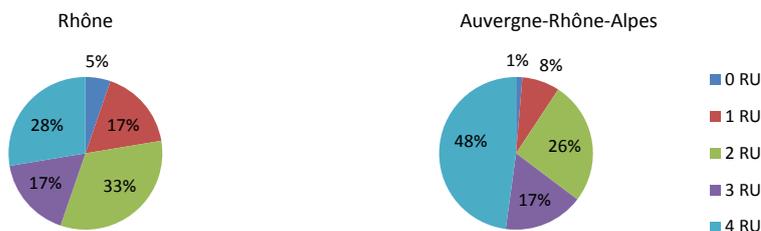
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 23 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département du Rhône, contre 148 dans la région. Ainsi, 30 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



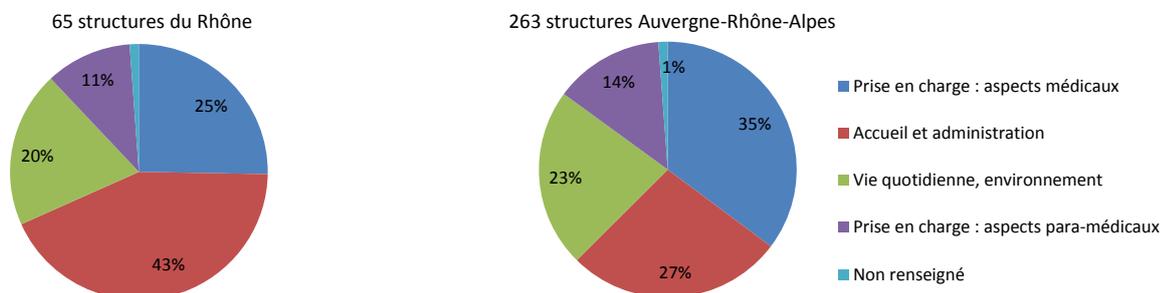
72 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 7,1 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 5,4 % sur les droits des usagers.
- 22,4 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 79,3 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 18,4 % des structures.
- Il est comptabilisé 13 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 96 % des structures.

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

- 4 882 réclamations ont été recensées en 2019.

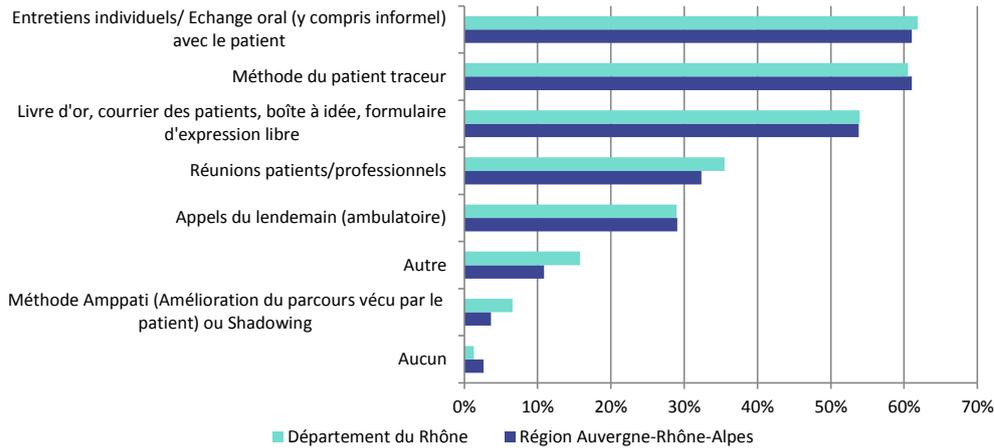
### Répartition des motifs des réclamations pour :



## INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 86 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 75 % 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.
- Deux structures n'ont pas de charte de la personne hospitalisée.

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

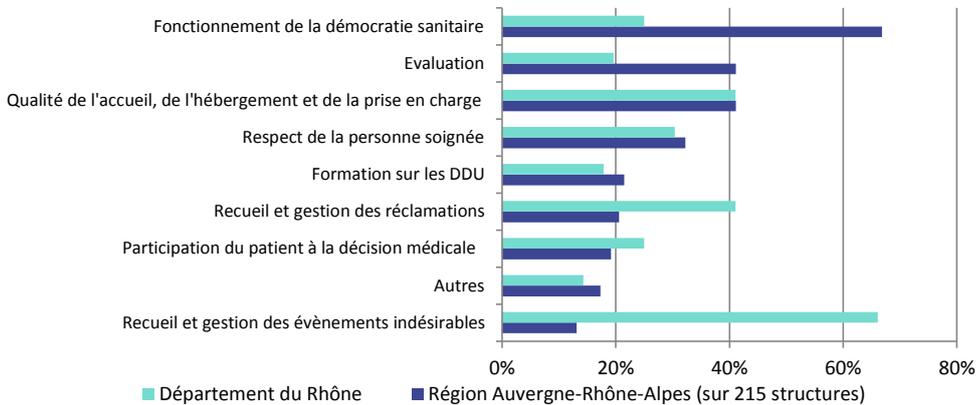
- 51 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

Part des structures disposant :

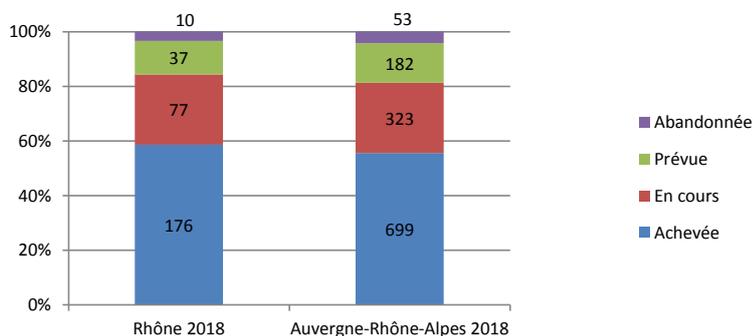
	Rhône	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	99%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	99%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	83%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	99%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	84%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	88%	87%

## AVIS DONNES PAR LA CDU

### Les grands thèmes de recommandations (parmi 56 structures répondantes dans le département)



### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 300 recommandations en 2018 dans le Rhône contre 407 en 2019. La part des recommandations achevées est de 59% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

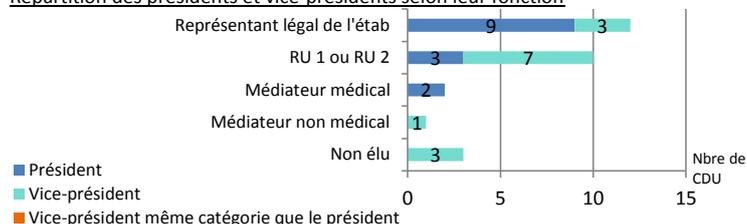
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 14 structures ont été sollicitées dans le département de la Savoie et toutes ont répondu contre 99 % pour la région. Parmi les 14 répondantes, 7 sont des structures publiques et 7 sont des structures privées.

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

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

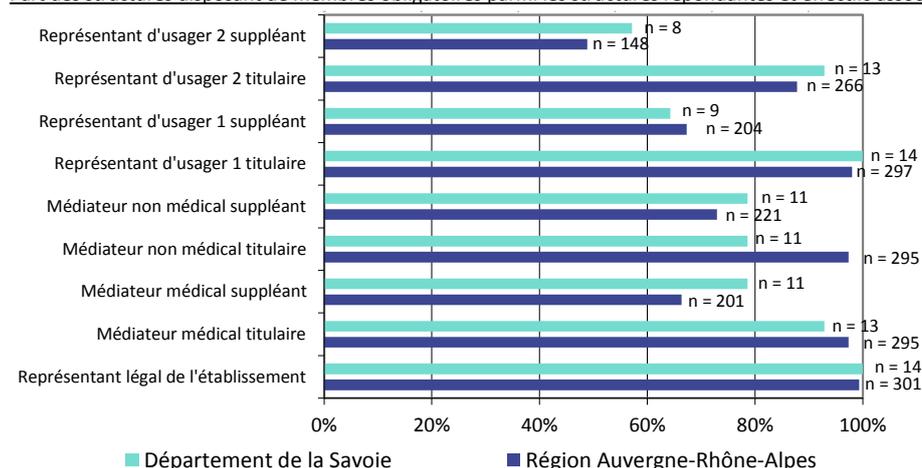
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



#### Lecture :

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

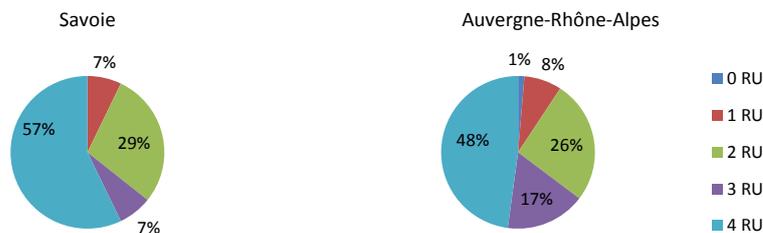
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



#### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Savoie, contre 148 dans la région. Ainsi, 57 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



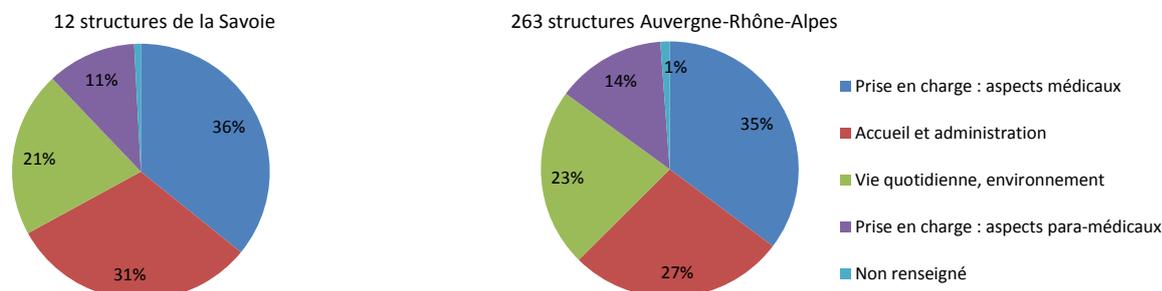
43 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 8,7 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 4,8 % sur les droits des usagers.
- 57,1 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 91,1 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 28,6 % des structures.
- Il est comptabilisé 4 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)

- 597 réclamations ont été recensées en 2019.

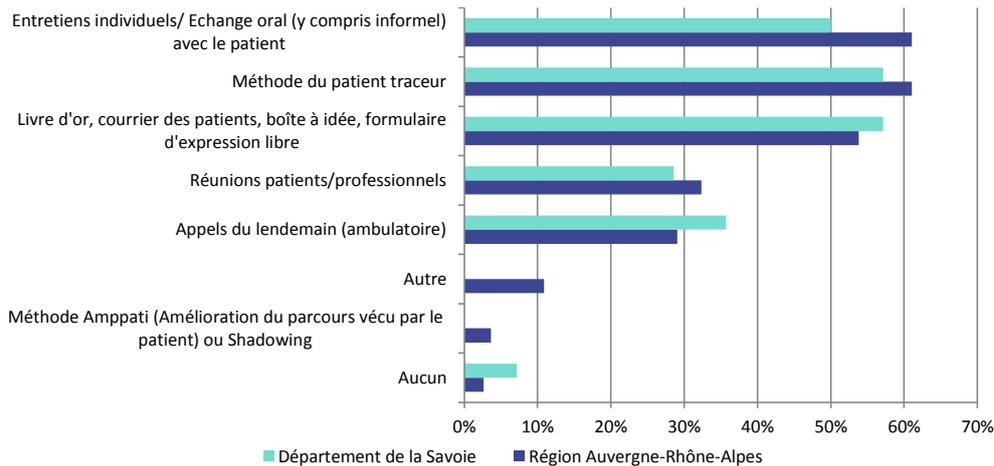
### Répartition des motifs des réclamations pour :



## 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

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

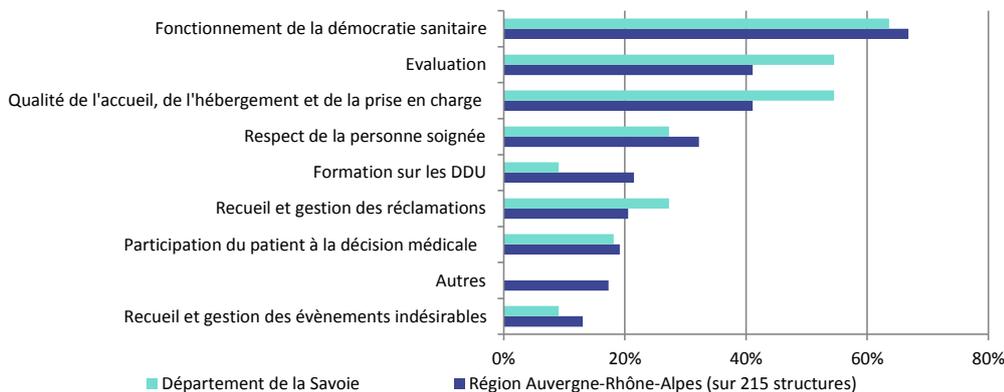
## INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

- 57 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

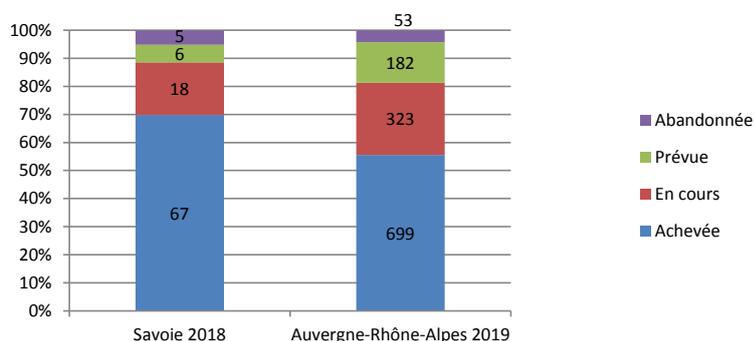
Part des structures disposant :	Savoie	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	93%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	86%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	93%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	71%	87%

## AVIS DONNES PAR LA CDU

### Les grands thèmes de recommandations (parmi 12 structures répondantes dans le département)



### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 96 recommandations en 2018 dans la Savoie contre 84 en 2019. La part des recommandations achevées est de 70% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

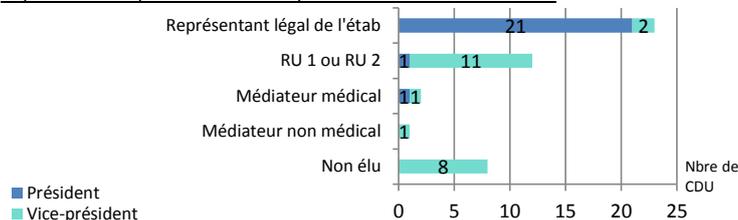
## INFORMATION GENERAL

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-2019, sur l'activité 2019, 24 structures ont été sollicitées dans le département de la Haute-Savoie et 23 ont répondu, soit 96 % contre 99 % pour la région. Parmi les 23 répondantes, 9 sont des structures publiques et 14 sont des structures privées.

Cinq structures disposent d'une maison des usagers, soit 22,7 % des structures répondantes hors structures ayant uniquement une activité d'hospitalisation à domicile.

## DONNEES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

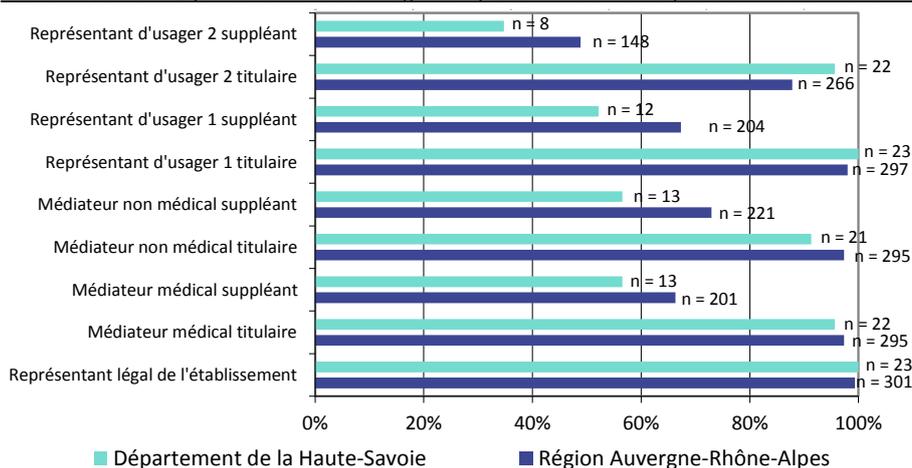
### Répartition des présidents et vice-présidents selon leur fonction



#### Lecture :

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

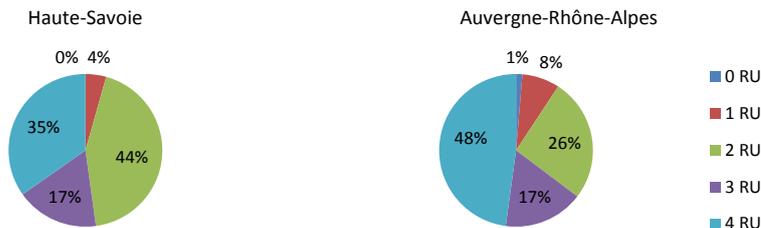
### Part des structures disposant de membres obligatoires parmi les structures répondantes et effectifs associés (n).



#### Lecture :

Les rapports CDU-2019 recensent 8 représentants d'utilisateur 2 (RU2) suppléants dans le département de la Haute-Savoie, contre 148 dans la région. Ainsi, 35 % des structures répondantes du département ont un RU2 suppléant contre 49 % pour la région.

### Répartition des structures répondantes selon le nombre de RU



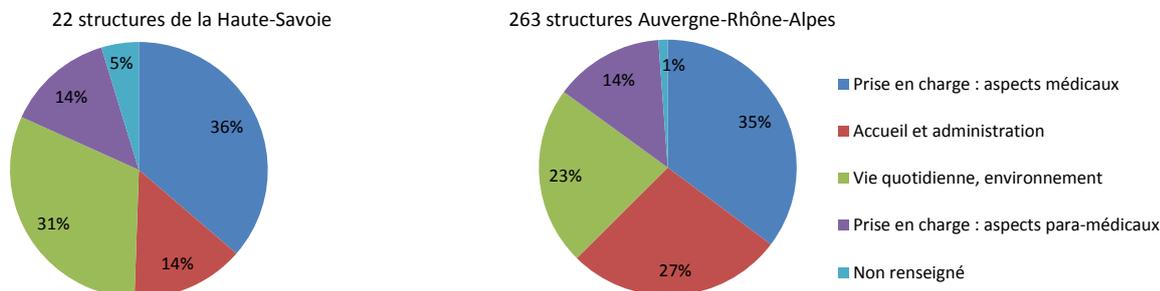
65 % des structures n'ont pas le nombre de RU obligatoires, 2 titulaires et 2 suppléants.

- Parmi les membres obligatoires, 8,9 % ont suivi en 2019 une formation sur le rôle et les missions des CDU et 16,6 % sur les droits des usagers.
- 34,8 % des CDU n'ont pas réalisé au moins 4 réunions plénières au cours de l'année 2019. Le taux de participation des membres obligatoires aux réunions organisées est de 76,1 %.
- La CDU a proposé un projet des usagers dans 30,4 % 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 91 % des structures.

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

- 999 réclamations ont été recensées en 2019.

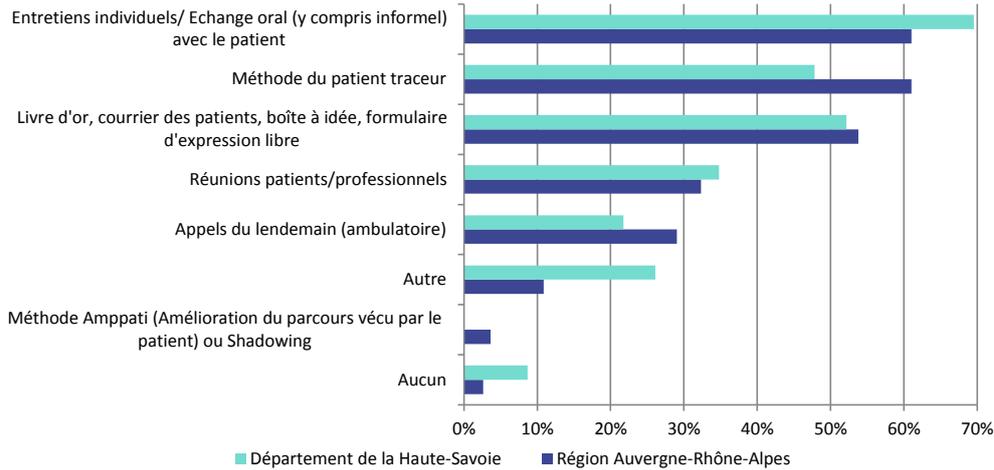
### Répartition des motifs des réclamations pour :



## INFORMATIONS RELATIVES A LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

- 91 % des structures ont un questionnaire de sortie.
- 70 % 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 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

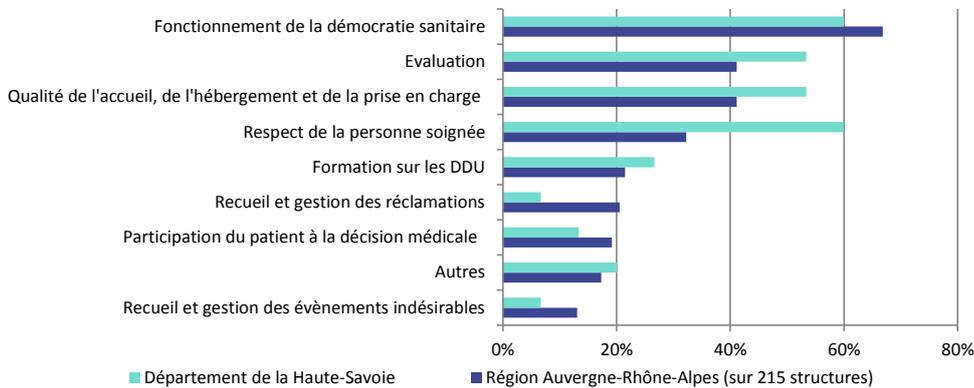
- 48 % des structures déclarent que du personnel de leur structure a suivi une formation relative aux DDU en 2019.

Part des structures disposant :

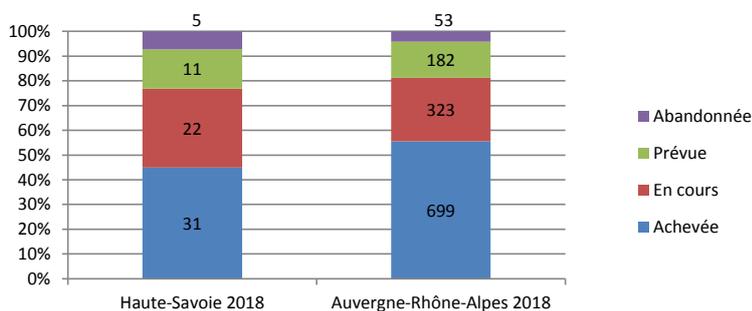
	Haute-Savoie	Auvergne-Rhône-Alpes
d'une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical	100%	100%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de désigner une personne de confiance	100%	98%
d'une procédure d'information des usagers de la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie	100%	91%
d'une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	100%	100%
d'un protocole d'organisation de la sortie des patients	91%	85%
d'actions de promotion de la bientraitance	87%	87%

## AVIS DONNES PAR LA CDU

### Les grands thèmes de recommandations (parmi 16 structures répondantes dans le département)



### Répartition du nombre de recommandations 2018 en fonction de l'état d'avancement et les recommandations formulées en 2019



Il y a eu 69 recommandations en 2018 dans la Haute-Savoie contre 78 en 2019. La part des recommandations achevées est de 45% au niveau du département et de 56% pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.