

Synthèse des rapports CDU-2024

Commission des Usagers Auvergne-Rhône-Alpes Activité 2024





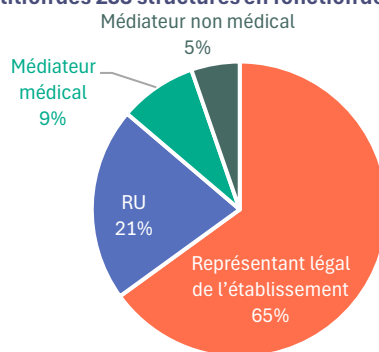
95 % des 297 structures sollicitées ont transmis leur rapport CDU-2024 avec une variation entre 90 % et 100 % selon les départements.



Les membres obligatoires

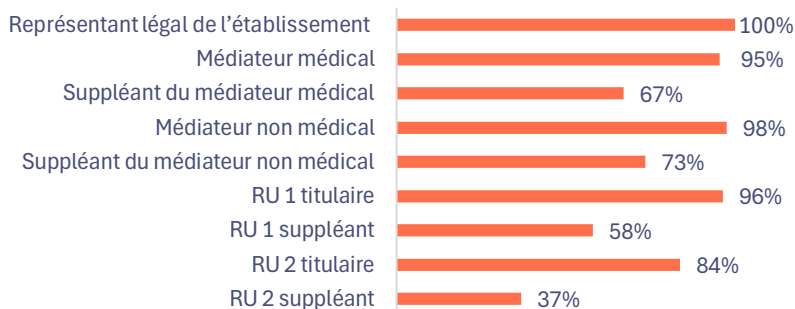
65 % des CDU sont présidées par le **représentant légal de l'établissement**.

Répartition des 283 structures en fonction de leur président



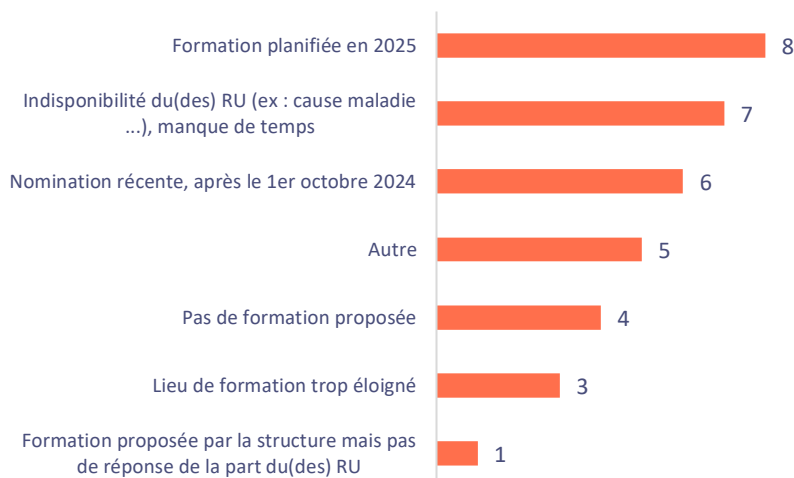
79 % des postes des **membres obligatoires** sont occupés

Part des postes des membres obligatoires occupés



Dans **80 %** des CDU concernées, les nouveaux représentants des usagers (RU) ont tous suivi la formation de base prévue dans les textes.

Répartition des 28 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



13 % des CDU disposent d'une **maison des usagers** en 2024 et **5 %** ont le projet d'en installer une d'ici fin 2027.



33 % ont une **permanence des RU** dont :
- 79 % une permanence physique,
- 40 % une permanence téléphonique.



96 % des commissions ont un **règlement intérieur**.



61 % ont proposé un **projet des usagers** dont 76% l'on utilisé pour la définition ou l'actualisation du projet de l'établissement.



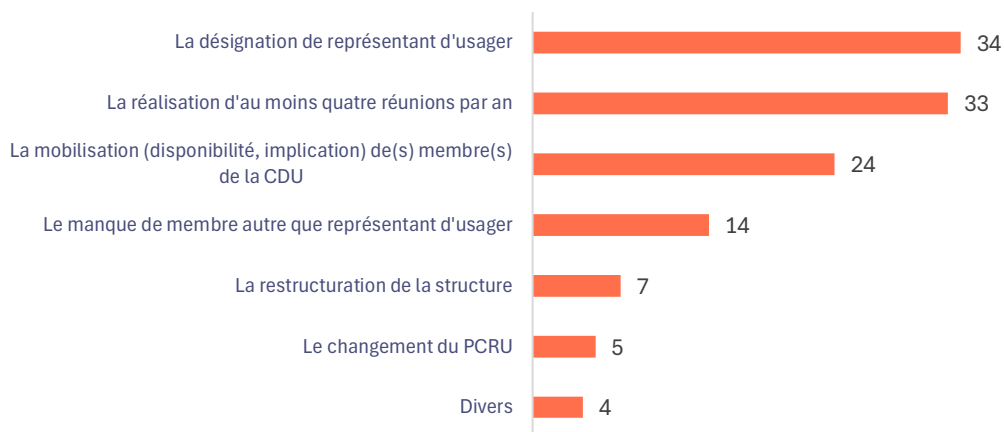
98 % font une **présentation des EIGS en CDU**.



29 % se sont saisies de sujet se rapportant à la **politique de qualité et de sécurité** élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement.

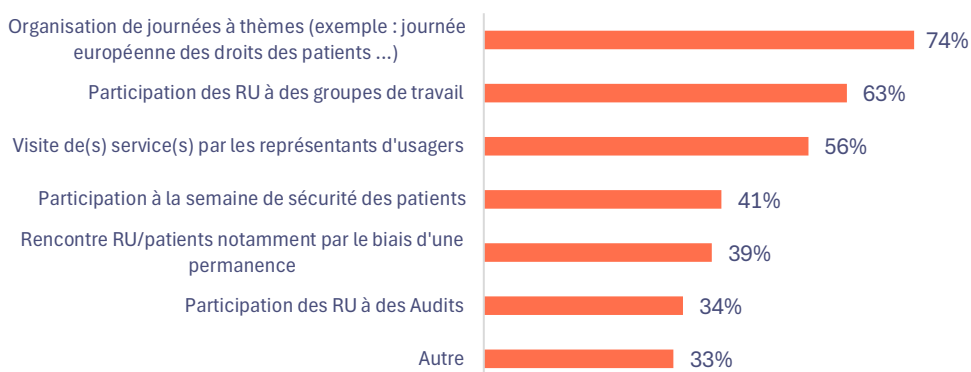
25 % ont indiqué rencontrer des **difficultés pour faire vivre la CDU**.

Les motifs des 71 CDU ayant rencontré des difficultés pour faire vivre la CDU en 2024



85 % ont pris des initiatives pour **dynamiser la CDU**.

Part des 241 CDU ayant pris des initiatives en fonction de la modalité





La participation des représentants des usagers



89 % des rapports
sont **corrigés ou**
validés par les RU



82 % des rapports
sont **transmis**
et/ou **présentés**
aux RU

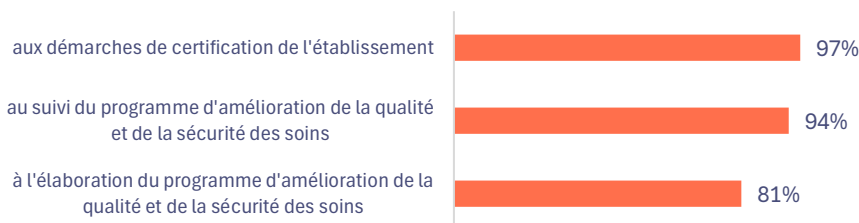


33 % des rapports
sont réalisés **avec**
la **participation**
des RU



3 % 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 :



99 %

Livret d'accueil



98 %

Affichage



66 %

Rencontre avec les
usagers



64 %

Communication
/réunions



58 %

Internet



23 %

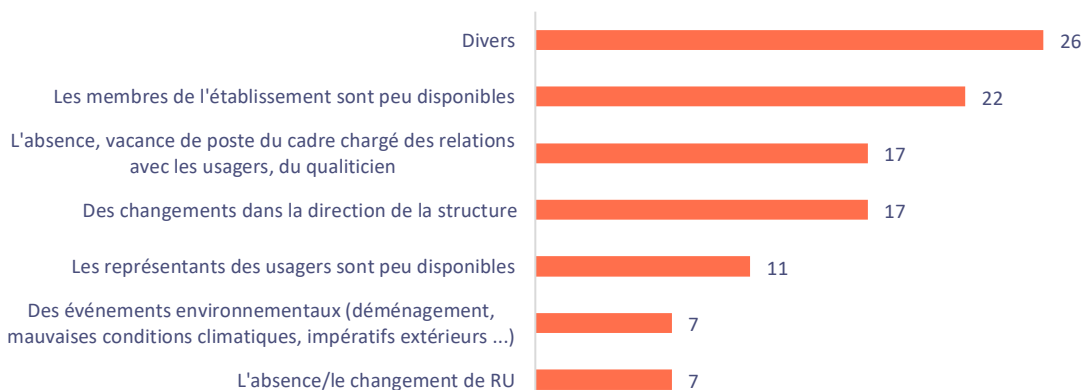
Journal interne



Les réunions plénières

Le(s) motif(s) des 72 structures n'ayant pas réalisé au moins 4 réunions plénières en 2024

75 % des structures
ont effectué au moins
4 réunions plénières
en 2024, dont **8 %**
plus de 4.



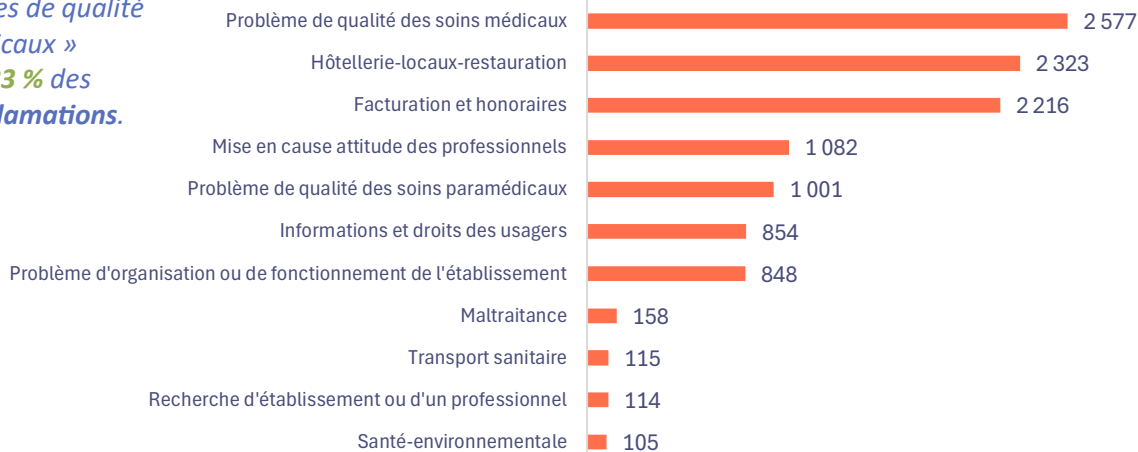
Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes



Les réclamations

Les « problèmes de qualité des soins médicaux » représentent **23 %** des motifs des réclamations.

Nombre de réclamations comptabilisées dans les rapports CDU-2024 selon les grands motifs

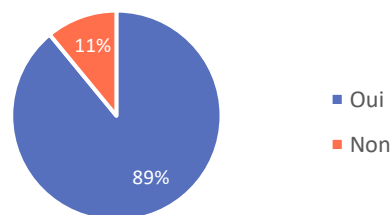


Mesure de la satisfaction des usagers

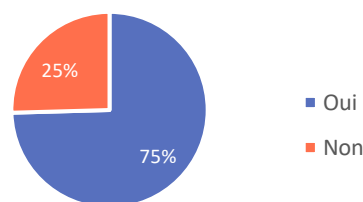


Dans **99 %** des cas, la CDU est informée des résultats des enquêtes de satisfaction

L'existence d'un questionnaire de sortie



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

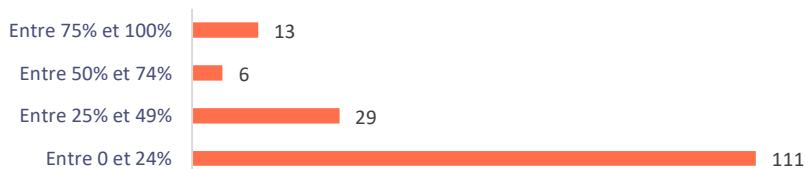


Respect des droits des usagers (DDU) au sein de l'établissement



56 % des personnels ont suivi une formation relative aux DDU

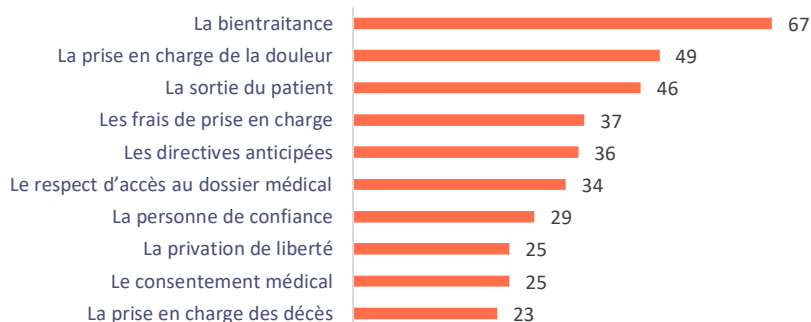
Part du personnel formé au cours de l'année dans les structures





Dans **42 %** des structures,
la commission des usagers a été
saisie

Questions pour lesquelles la commission des usagers a été saisie



18 375 demandes
d'accès au dossier
médical de moins
de 5 ans ont été
formulées



62 % des
demandes ont été
satisfaites dans un
délai de 8 jours



6 269 demandes
d'accès au dossier
médical de plus de
5 ans ont été
formulées

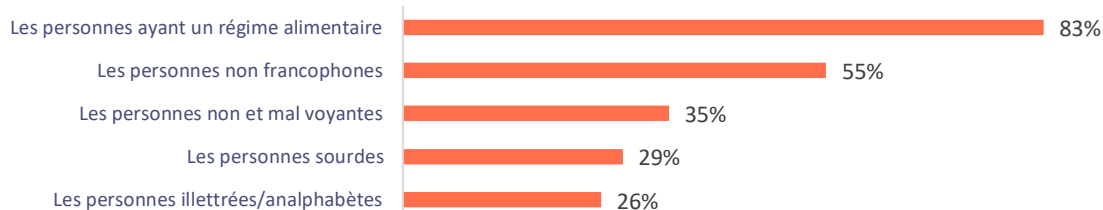


96 % des
demandes ont été
satisfaites dans un
délai de 2 mois



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

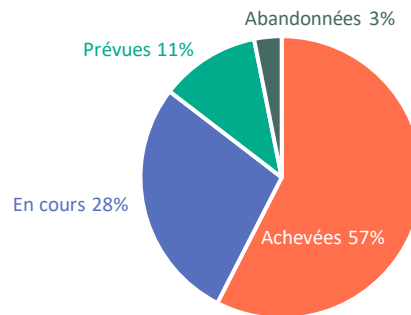




Mise en œuvre des recommandations de 2023

1 250 recommandations
formulées par la CDU en
2023

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



Formulation de recommandations de 2024

1 490 recommandations
formulées par la CDU en
2024



219 établissements ont
formulé au moins une
recommandation

Les grands thèmes de recommandations

