

# Synthèse des rapports CDU-2024

## Commission des Usagers Auvergne-Rhône-Alpes Activité 2024





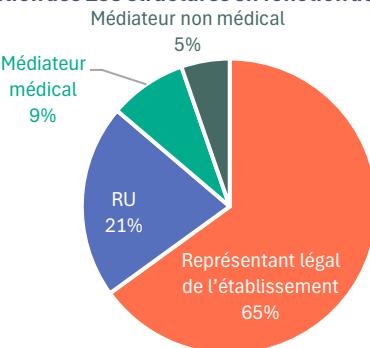
**95 %** des 297 structures sollicitées ont transmis leur rapport CDU-2024 avec une variation entre 90 % et 100 % selon les départements.



## Les membres obligatoires

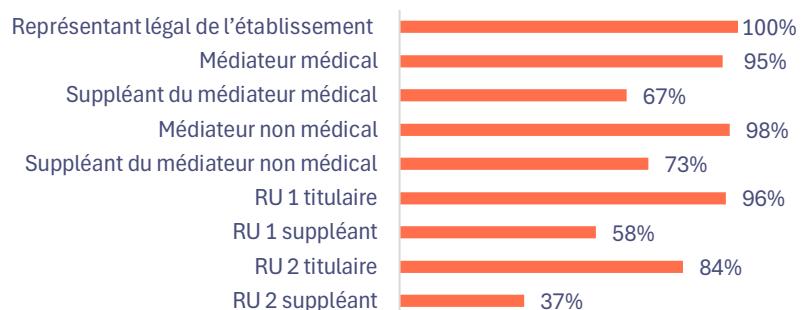
**65 %** des CDU sont présidées par le **représentant légal de l'établissement**.

Répartition des 283 structures en fonction de leur président



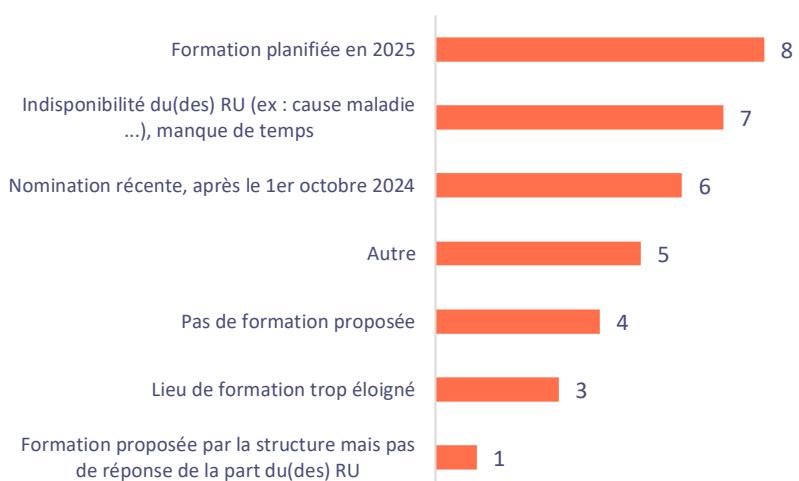
**79 %** des postes des **membres obligatoires** sont occupés

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.



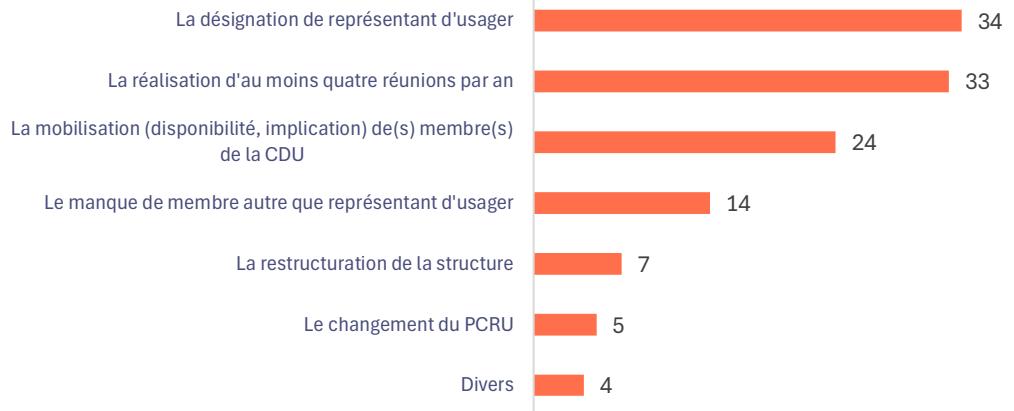
**98 %** font une **présentation des EIGS** en CDU.



**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.

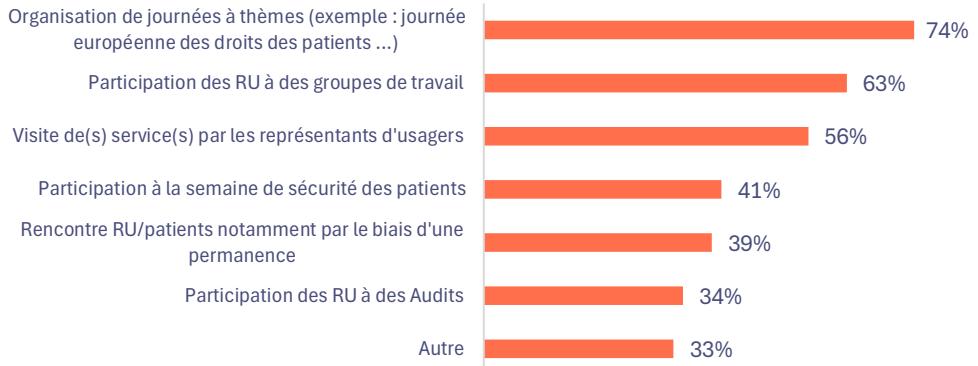
**25 %** ont indiqué rencontrer des **difficultés** pour faire vivre la CDU.

### 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

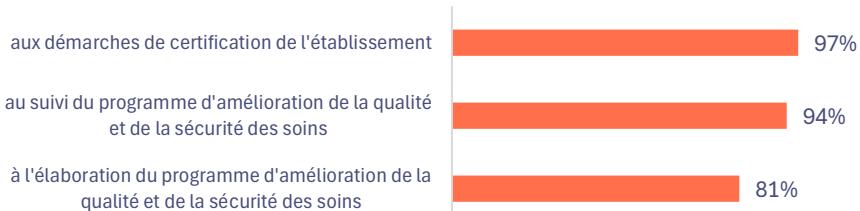


**33 %** des rapports sont réalisés avec la participation des RU



**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.





## 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

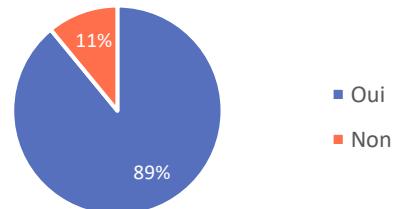


## Mesure de la satisfaction des usagers

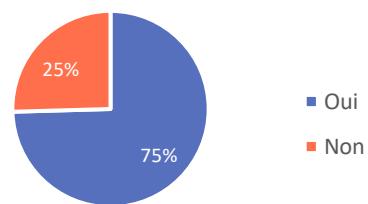


Dans 99 % des cas, la CDU est informée des résultats des enquêtes de satisfaction

L'existence d'un questionnaire de sortie



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

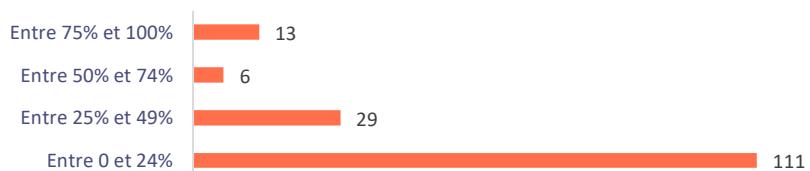


## Respect des droits des usagers (DDU) au sein de l'établissement



56 % des personnels ont suivi une formation relative aux DDU

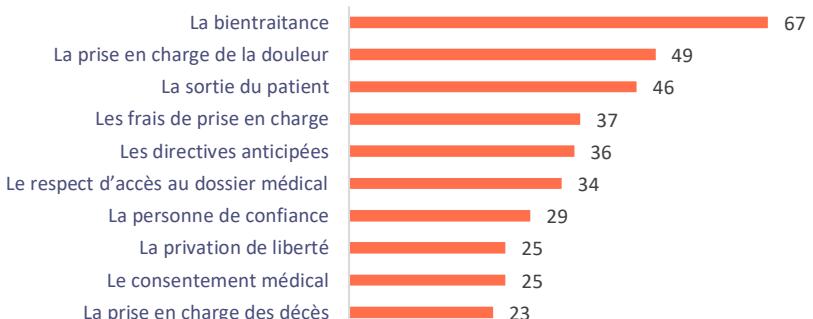
Part du personnel formé au cours de l'année dans les structures



#### Questions pour lesquelles la commission des usagers a été saisie



Dans 42 % des structures,  
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

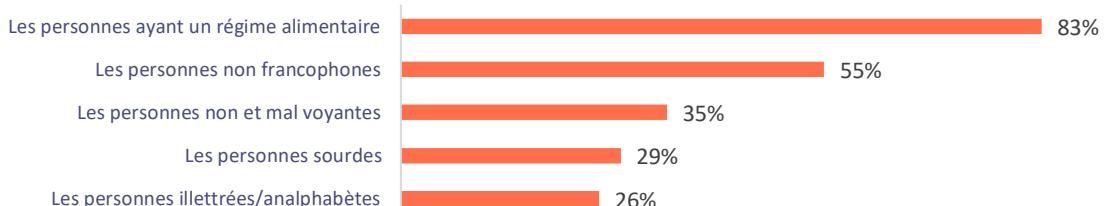


**96 %** des  
demandes ont été  
satisfaites dans un  
délai de 2 mois



## 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

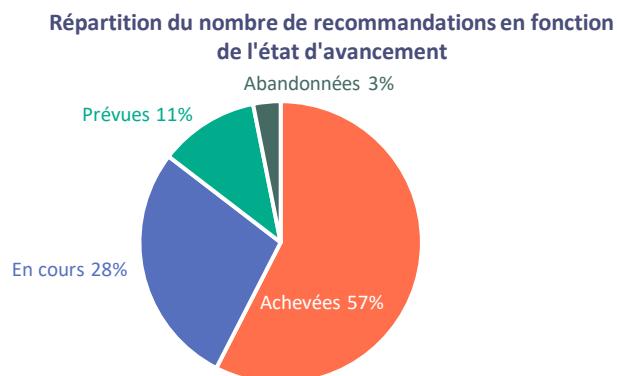
#### Avis donné par la CDU sur le fonctionnement global de la commission





## Mise en œuvre des recommandations de 2023

1 250 recommandations formulées par la CDU en 2023



## 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

