

Synthèse régionale 2025

des rapports d'activité

des Commissions Des Usagers (CDU)

dans les établissements de santé du Grand Est

Activité 2024

L'article L1112-3 du Code de la santé publique prévoit que les conseils de surveillance des établissements publics de santé et instances habilitées à cet effet dans les établissements privés doivent délibérer au moins une fois par an sur le respect des droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, sur la **base d'un rapport présenté par la commission des usagers (CDU)**.

Ce rapport doit être transmis à la Conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA) et à l'Agence régionale de santé (ARS), qui élabore une synthèse régionale.

Un questionnaire en ligne destiné à permettre une remontée harmonisée de l'activité de tous les établissements de santé de la région Grand Est a été conçu par les services de l'ARS Grand Est. Lancée à partir de mi-avril 2025, l'enquête a été ouverte jusque mi-juillet 2025. Plusieurs relances ont été effectuées, afin d'assurer un taux de participation important.

L'exploitation des réponses a servi à alimenter le rapport 2025 sur le respect des droits des usagers du système de santé de la CRSA Grand Est.

La synthèse régionale 2025 présente les principales tendances 2024.

Sommaire

Installation et activité des CDU	2
Plaintes et réclamations	7
Satisfaction des patients	11
Droits individuels et information du patient	12
Politique liée à la qualité et la sécurité de la prise en charge et la prise en compte des questions liées à l'éthique	18
Recueil d'expériences de terrain	20

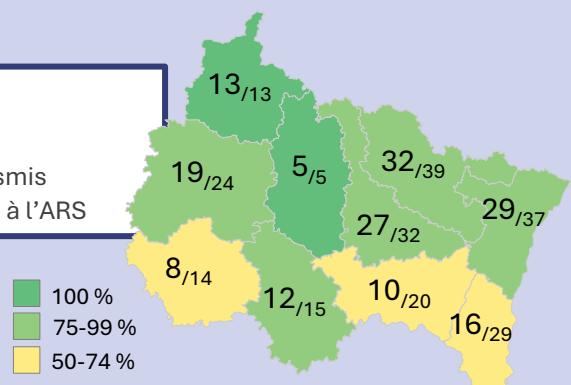
228

Etablissements de santé (ES)
concernés par une CDU*

75 %

soit 171 ES ont transmis
leur rapport de CDU à l'ARS

* CDU : Commission Des Usagers



Installation et activité des CDU

L'installation des CDU

168

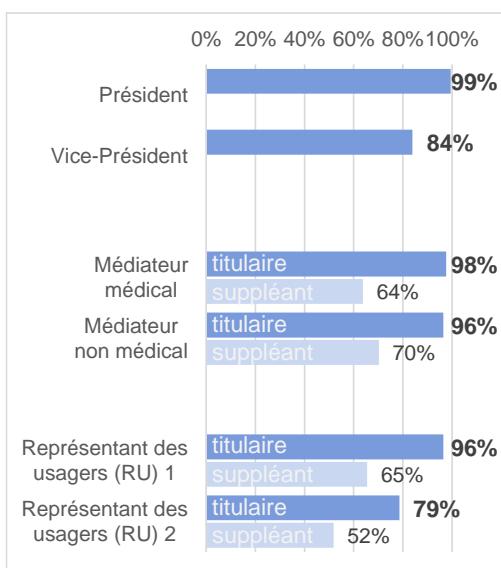
CDU installées en 2024

13 %

CDU communes à plusieurs ES

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
ES déclarant une CDU commune à plusieurs établissements	31%	25%	0%	0%	15%	0%	16%	10%	19%	10%	13%

La composition des CDU au 1^{er} janvier 2024

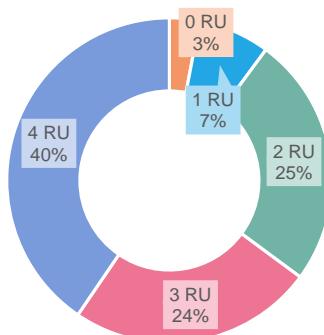


26 %

Présidence de CDU assurée par un RU (contre 20 % en 2019)

43 %

Vice-Présidence de CDU assurée par un RU (contre 57 % en 2019)



Répartition des CDU selon le nombre de RU

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Président élu, qualité de RU	46%	0%	39%	64%	15%	60%	16%	18%	19%	40%	26%
Médiateur médical titulaire	100%	100%	100%	100%	100%	60%	94%	100%	100%	100%	98%
Médiateur non-médical titulaire	100%	100%	89%	100%	100%	80%	100%	97%	100%	80%	96%
RU 1 titulaire	100%	100%	94%	100%	100%	100%	88%	100%	100%	90%	96%
RU 2 titulaire	85%	63%	67%	100%	88%	60%	78%	76%	81%	70%	79%
CDU fonctionnant avec 4 RU	31%	38%	33%	36%	50%	40%	31%	52%	56%	20%	40%

95 %

Désignation des RU par l'ARS Grand Est (9 CDU ont répondu non)

98 %

Liste nominative des membres de la CDU (3 CDU ont répondu non)

86 %

Moyens de contacts des RU indiqués sur la liste nominative (23 CDU ont répondu non)

98 %

Affichage obligatoire de la liste nominative

70 %

Liste nominative remise au patient avec le livret d'accueil

68 %

Liste nominative transmise à l'ARS Grand Est

Installation et activité des CDU

Les représentants des usagers

* Situation au sein des 171 ES répondants

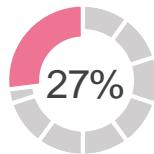
491

RU nommés

pour **672**

places requises

Postes de RU vacants



13 %

postes de RU titulaires vacants

41 %

postes de RU suppléants vacants

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Postes de RU titulaires vacants (%)	7,7%	18,8%	19,4%	0,0%	5,8%	20,0%	17,2%	12,1%	9,4%	20,0%	12,5%
Postes de RU vacants (%)	23,1%	34,4%	33,3%	25,0%	18,3%	30,0%	36,7%	23,3%	17,2%	32,5%	26,9%

Campagnes de renouvellement des représentants des usagers dans les commissions des usagers du Grand Est

L'ARS organise chaque année une campagne visant à nommer des représentants des usagers pour :

- Pourvoir aux postes vacants,
- Renouveler les mandats arrivant à échéance.

L'appel concerne les associations agréées d'usagers du système de santé dans le Grand Est, qui proposent des candidats parmi leurs adhérents.

2025

En 2025, la campagne a été lancée fin mars et est arrivée à échéance le 31 mai 2025. Au total, 189 décisions ont été élaborées sur l'année.

A ce jour, 200 postes restent vacants sur les 800 postes de représentants des usagers que compte la région.

Le département avec le taux de vacance le moins important est le Bas-Rhin avec 17,5% de postes non pourvus tandis que la Moselle est le département qui rencontre le plus fort taux de vacance (35 % de postes non pourvus).

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
08	10	51	52	54	55	57	67	68	88		
Postes de RU vacants (suite Campagnes de renouvellement 2025)	20,5%	27,3%	25,0%	32,7%	19,8%	20,0%	35,0%	17,5%	18,8%	31,6%	24,8%

Un bilan de la campagne a été réalisé auprès de la Commission Spécialisée des Droits des Usagers (CSDU) de la CRSA Grand Est, en juin 2025.

Une nouvelle campagne de renouvellement va être lancée pour l'année à venir.

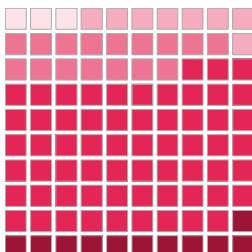
2026

Source : ARS Grand Est, Direction du cabinet, des relations institutionnelles et transfrontalières

Installation et activité des CDU

Le fonctionnement des CDU

En 2024



Au moins 4 réunions dans l'année



73 %

Remboursement des frais de déplacement des RU

97 %

Participation systématique du responsable qualité

92 %

Règlement intérieur de la CDU établi

58 %

Membre au Conseil de surveillance (ou instance habilitée) parmi les RU de la CDU

64 %

Contacts des RU de la CDU avec les RU membres du Conseil de surveillance (ou instance habilitée)

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
CDU ayant tenu 4 réunions ou plus dans l'année	77%	100%	61%	73%	73%	80%	69%	76%	81%	70%	74%
Remboursement des frais de déplacement des RU	77%	50%	68%	67%	74%	60%	69%	93%	69%	60%	73%
Membre au Conseil de surveillance (ou instance habilitée) parmi les RU de la CDU	77%	63%	50%	45%	58%	60%	53%	55%	69%	60%	58%
Contacts des RU de la CDU avec les RU membres du Conseil de surveillance (ou instance habilitée)	77%	75%	61%	45%	69%	80%	53%	66%	69%	70%	64%

La facilitation des relations avec les usagers



Espace réservé aux RU

97 %

Information des usagers sur le rôle et les activités de la CDU

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Espace réservé aux RU	69%	25%	32%	25%	67%	40%	38%	38%	19%	30%	40%
Espace permanent réservé aux RU	31%	13%	21%	8%	26%	0%	9%	24%	13%	20%	18%
Informations des usagers sur le rôle et les activités de la CDU	100%	100%	95%	92%	100%	100%	94%	100%	94%	100%	97%

Installation et activité des CDU

Le rapport annuel de la CDU

40 %

Trame de rapport annuel plus étoffée que l'enquête à destination de l'ARS

60 %

Présentation du rapport 2023 devant la CME

82 %

Approbation du rapport 2023 par la CDU

68 %

Membres de la CDU associés à la rédaction du rapport 2023

42 %

Présentation du rapport 2023 au Conseil de surveillance (ou instance habilitée)

63 %

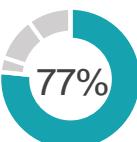
Présentation du rapport 2024 au Conseil de surveillance prévue

63 %

Synthèse du rapport CDU accessible aux personnels

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Présentation du rapport 2023 devant la CME	31%	50%	68%	42%	74%	40%	63%	72%	56%	40%	60%
Approbation du rapport 2023 par la CDU	85%	50%	84%	92%	85%	100%	75%	83%	88%	80%	82%
Membres de la CDU associés à la rédaction du rapport 2023	85%	50%	68%	83%	67%	80%	69%	69%	63%	50%	68%

Les recommandations de la CDU



Formulation de recommandations par la CDU en 2024

77 %

Suivi et/ou bilan des recommandations formulées

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Formulation de recommandations par la CDU en 2024	62%	100%	84%	75%	63%	100%	69%	97%	75%	70%	77%
Suivi et/ou bilan des recommandations formulées	77%	88%	79%	67%	78%	100%	69%	90%	69%	60%	77%

Illustrations

Recommandations des CDU

- ✓ Avis liés à la qualité et la sécurité (bilan CLIN, certification, procédure de recueil de la satisfaction...)
- ✓ Renforcement de l'information et la formation sur les droits des patients
- ✓ Communication sur les permanences, faire connaître les missions de la CDU aux soignants
- ✓ Amélioration de l'implication des RU dans la vie de l'établissement
- ✓ Attentes liées à l'organisation et l'information dans les services d'urgence et organisation de la sortie d'hospitalisation, lien ville / hôpital

Organiser une journée de rencontre des RU avec les patients et les équipes.

Amélioration de la signalétique, rencontre avec le service facturation, réalisation journée droits des patients, mise en place d'une boîte aux lettres RU / usagers, participation aux instances

Révision du livret d'accueil pour inclure l'explication du nom des unités de l'établissement et le rappel du code couleur des tenues. Présentation du rôle des RU aux patients par les RU. Présentation du dispositif d'aide aux aidants au CA de l'association gestionnaire

Rappeler aux professionnels des urgences d'aller régulièrement voir les patients en attente de retour après examen afin de les informer de l'attente estimée / répondre à leurs questions. Participer au projet de la CTU d'amélioration de la sortie du patient en collaboration avec la médecine de ville (CPTS)

Installation et activité des CDU

Le projet des usagers



Projet des usagers réalisé par la CDU



Travail relatif au projet des usagers engagé par la CDU (43 ES)

41 %

Rédaction du projet aboutie au 01/01/2024
(70 ES)

25 %

Contribution de la CME à la réalisation du projet des usagers (42 ES)

54 %

Projet des usagers communiqué au représentant légal de l'établissement (93 ES)

6 %

Maison des usagers instituée (10 ES)

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Projet des usagers réalisé par la CDU	23%	38%	58%	67%	74%	100%	38%	76%	75%	60%	60%
Contribution de la CME au projet des usagers	8%	25%	26%	8%	37%	40%	19%	24%	44%	10%	25%
Projet des usagers communiqué au représentant légal de l'établissement	23%	38%	53%	50%	70%	80%	38%	69%	75%	40%	54%
Maison des usagers instituée	0%	0%	16%	0%	4%	0%	3%	7%	6%	20%	6%

Les formations des représentants des usagers et des médiateurs

L'article L1114-1 du Code de la santé publique a été modifié par la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 et instaure une obligation de formation au profit des représentants des usagers du système de santé. Un cahier des charges de la formation de base des représentants d'usagers a été défini par l'arrêté du 17 mars 2016 (lien : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000032286947>)

51 %

Formation obligatoire dispensée à l'ensemble des RU depuis leur désignation

47 %

Participation des RU à une action de formation ou sensibilisation en 2024

33 %

Formation des médiateurs

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Formation obligatoire dispensée à l'ensemble des RU depuis leur désignation	23%	50%	47%	58%	56%	80%	44%	62%	75%	10%	51%
Participation des RU à une action de formation ou sensibilisation en 2024	46%	50%	42%	50%	52%	60%	31%	59%	56%	40%	47%
Formation des médiateurs	54%	0%	47%	25%	48%	40%	28%	24%	25%	20%	33%

Plaintes et réclamations

L'activité déclarée des ES répondants

Entrées : Totalité de l'activité de l'établissement, dont hospitalisations complètes, ambulatoires, hospitalisations de jour, passages aux urgences, consultations externes.

7 744 303

Entrées en 2024

Information disponible pour 162 des 171 ES répondants

ES Publics

ES Privés à but non lucratif

ES Privés

76%

(taux de participation)

6 332 148

entrées

942 455

entrées

469 700

entrées

Les réclamations

Expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction concernant un service ou une prise en charge, généralement dans l'objectif d'obtenir une réponse ou une amélioration.

99 %

Protocole de traitement des réclamations au niveau de l'ES

97 %

Information sur le protocole transmise aux membres de la CDU

82 %

Protocole porté à la connaissance des usagers

6 361

Réclamations reçues en 2024

90%

ES concernés

1 réclamation

pour **1 344** entrées

86 %
écrites

14 %
orales

8 %

Réclamations non clôturées au 31 décembre

Modalités d'information des usagers

75 % Livret d'accueil

44 % Affichage

36 % Site internet

9 % Autre modalité

Situations départementales

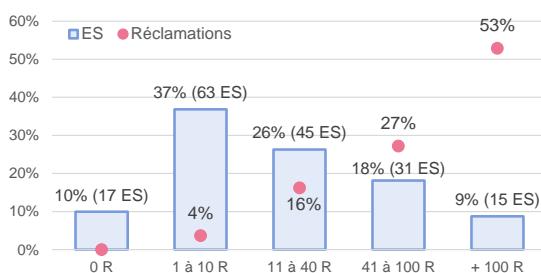
	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
08	10	51	52	54	55	57	67	68	88		
Protocole porté à la connaissance des usagers (% sur tous les ES)	100%	75%	63%	83%	89%	80%	84%	79%	88%	80%	82%
ES concernés par des réclamations en 2024	85%	88%	89%	100%	93%	100%	91%	83%	94%	90%	90%
Nombre moyen de réclamations reçues en 2024	28	23	53	27	37	32	37	48	70	36	41
Réclamations non clôturées au 31 décembre	10%	7%	8%	7%	5%	12%	15%	7%	1%	14%	8%
Information sur le protocole au sein du livret d'accueil	100%	75%	63%	67%	81%	80%	63%	79%	81%	70%	75%

Plaintes et réclamations

Evolution du nombre de réclamations reçues par ES (2019-2024)

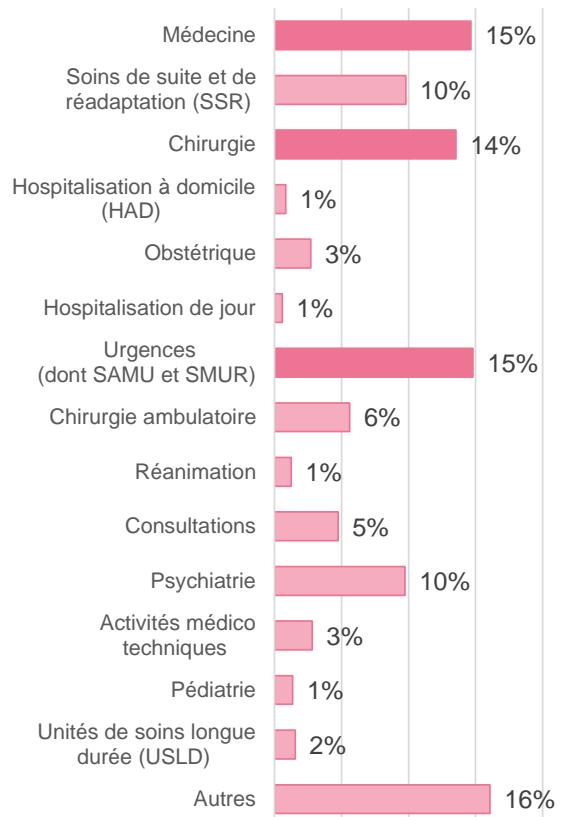
2019	2020	2021	2023	2024
171 établissements concernés	140 établissements concernés	140 établissements concernés	150 établissements concernés	154 établissements concernés
7 095 réclamations reçues	4 585 réclamations reçues	5 206 réclamations reçues	6 331 réclamations reçues	6 361 réclamations reçues
≈ 40 réclamations pour 1 établissement	≈ 33 réclamations pour 1 établissement	≈ 37 réclamations pour 1 établissement	≈ 42 réclamations pour 1 établissement	≈ 41 réclamations pour 1 établissement

Répartition des établissements de santé suivant le nombre de réclamations reçues en 2024

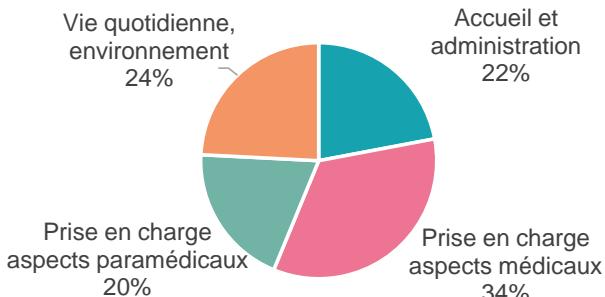


Note de lecture : En 2024, 15 ES sont concernés par plus de 100 réclamations ; ces ES concentrent 53 % des réclamations reçues.

Répartition des réclamations par domaine en 2024



Répartition des réclamations par motif en 2024



Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Réclamations par motif : accueil et administration	11%	3%	29%	14%	43%	13%	16%	14%	30%	2%	22%
Réclamations par motif : prise en charge aspect médicaux	47%	56%	35%	51%	18%	32%	32%	37%	29%	43%	34%
Réclamations par motif : prise en charge aspect paramédicaux	24%	27%	16%	14%	16%	30%	17%	23%	17%	28%	20%
Réclamations par motif : vie quotidienne environnement	18%	13%	19%	21%	23%	25%	35%	26%	24%	26%	24%
Réclamations par domaine : médecine	10%	11%	10%	11%	8%	19%	26%	17%	16%	4%	15%
Réclamations par domaine : chirurgie	9%	7%	9%	21%	22%	4%	11%	17%	10%	11%	14%
Réclamations par domaine : urgences (dont SAMU et SMUR)	30%	41%	14%	14%	9%	21%	18%	7%	10%	36%	15%

Plaintes et réclamations

Les plaintes

Démarche formelle visant à signaler un manquement grave, une faute ou un préjudice, souvent avec une intention juridique ou disciplinaire.

808

Plaintes enregistrées en 2024



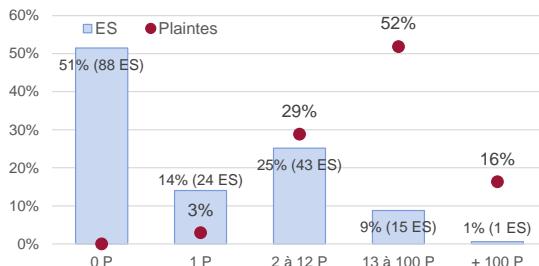
1 plainte

pour **13 270** entrées

Evolution du nombre de réclamations reçues par ES (2019-2024)

2019	2020	2021	2023	2024
91 établissements concernés	68 établissements concernés	74 établissements concernés	81 établissements concernés	83 établissements concernés
1 096 plaintes	1 001 plaintes	1 063 plaintes	747 plaintes	808 plaintes
≈ 12 plaintes pour 1 établissement	≈ 15 plaintes pour 1 établissement	≈ 14 plaintes pour 1 établissement	≈ 9 plaintes pour 1 établissement	≈ 10 plaintes pour 1 établissement

Répartition des établissements de santé suivant le nombre de plaintes enregistrées en 2024



228

Recours contentieux (28 % des plaintes)

Note de lecture : En 2024, 1 établissement de santé a été concerné par le dépôt de plus de 100 plaintes ; il concentre 16 % de l'ensemble des plaintes.

83%

Organisation d'échanges spécifiques avec les représentants des usagers sur les plaintes et réclamations

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Organisation d'échanges spécifiques avec les représentants des usagers sur les plaintes et réclamations	62%	100%	95%	67%	85%	80%	78%	93%	81%	80%	83%
ES concernés par des plaintes	54%	25%	53%	58%	52%	60%	44%	52%	44%	40%	49%
Nombre de plaintes enregistrées	31	9	194	31	88	11	110	231	81	22	808
Proportion de recours en contentieux parmi les plaintes enregistrées	16%	56%	11%	77%	24%	18%	43%	20%	51%	64%	28%
Demandes enregistrées en 2024 par la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)	45%	67%	27%	32%	18%	73%	53%	30%	20%	59%	32%

Plaintes et réclamations

Les médiations

431

Médiations proposées en 2024



Auteur de la plainte ou réclamation informé de la possibilité de se faire accompagner d'un RU de la CDU lors de la rencontre avec le médiateur

Evolution du nombre de médiations réalisées par ES (2020-2024)

	2020	2021		2023		2024
Nombre d'établissements concernés	56	59		68		67
Nombre de plaintes et réclamations proposées à la médiation	543		595		412	431
Dont proposées à la médiation médicale	454	84%	447	75%		332
Dont proposées à la médiation non médicale	281	52%	307	52%		217
					77 %	50 %

20 %

Médiations en présence d'un représentant des usagers

74 %

Rapport de médiation systématiquement présenté à la CDU

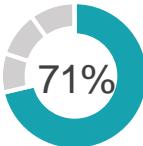
77 %

Rapport de médiation systématiquement envoyé au plaignant

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Auteur de la plainte ou réclamation informé de la possibilité de se faire accompagner d'un représentant des usagers de la CDU lors de la rencontre avec le médiateur	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
ES concernés de plaintes et réclamations proposées à la médiation	92%	88%	95%	58%	100%	80%	84%	86%	88%	90%	88%
Nombre de plaintes et réclamations proposées à la médiation	38%	38%	37%	42%	37%	60%	44%	45%	25%	30%	39%
Plaintes et réclamations proposées à la médiation médicale	24	11	33	52	43	7	109	115	24	13	431
Plaintes et réclamations proposées à la médiation non médicale	29%	82%	88%	87%	56%	29%	93%	80%	58%	69%	77%
Médiations réalisées en présence d'un représentant des usagers	50%	18%	48%	98%	12%	0%	84%	19%	50%	31%	50%
[Parmi les ES concernés par des médiations]	8%	18%	24%	13%	23%	29%	26%	16%	29%	23%	20%
Rapport de médiation systématiquement présenté à la CDU	80%	67%	86%	80%	90%	50%	64%	67%	100%	33%	74%
[Parmi les ES concernés par des médiations]	80%	33%	86%	80%	60%	100%	79%	83%	100%	67%	77%
Rapport de médiation systématiquement envoyé au plaignant											

Satisfaction des patients

Les dispositifs de recueil de la satisfaction des patients



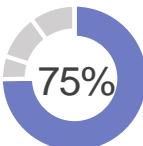
Résultats des enquêtes e-satis* présentés en CDU



Questionnaire de satisfaction (autre que e-satis) adressé aux patients

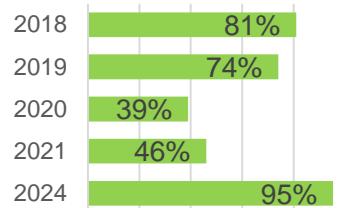
28,5 %

Taux de retour moyen



Autres pratiques de recueil de la satisfaction des patients

Illustrations



Enquête d'expérience patient – Echanges avec les représentants d'usagers
 – Enquêtes ponctuelles / ciblées (thématiques ou sectorielles) – Audit flash
 – Boîte à idées – Tableau d'expression – Réunion soigné / soignant – Pôle patient avec les référents patients – Commissions restauration – Patient traceur – Indicateurs PREMs & PROMs – Avis Google – Suivi des réseaux sociaux – Enquêtes téléphoniques...

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Résultats des enquêtes e-satis sont présentées en CDU	54%	75%	58%	67%	85%	100%	63%	69%	81%	90%	71%
Questionnaire de satisfaction autre que le questionnaire e-SATIS +48H MCO	100%	100%	95%	75%	96%	100%	97%	93%	100%	100%	95%
Remise du questionnaire aux usagers sous forme papier	100%	88%	94%	100%	77%	80%	97%	89%	88%	90%	90%
Autres pratiques de recueil de la satisfaction des patients	85%	50%	84%	75%	67%	80%	72%	72%	94%	70%	75%

Les questionnaires de satisfaction e-satis

2024

Dispositif national continu depuis 2016 de mesure de la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés, porté par la HAS. Les résultats sont accessibles aux patients sur le site Qualiscope.

E-satis	+48h MCO (9ème Campagne)	MCO-CA (7ème Campagne)	SSR (4ème Campagne)
ES participants	82 ES	76 ES	31 ES
Score moyen de satisfaction	75,3 / 100 France : 75,2	80,6 / 100 France : 80,0	76,5 / 100 France : 76,0
ES classés A (échelle de A à D)	23 % France : 25 %	64 % France : 59 %	61 % France : 48 %

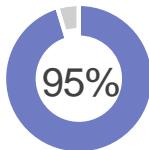
E-satis +48h MCO : Dimensions composant le score de satisfaction globale

76,1 /100	82,3 /100	81,4 /100	74,8 /100	61,6 /100	65,3 /100
Accueil	Prise en charge paramédicale	Prise en charge médicale	Chambre	Repas	Organisation de la sortie
France : 75,3	France : 82,5	France : 82,1	France : 74,4	France : 60,5	France : 65,4

Sources : Haute Autorité de Santé (HAS), Indicateurs de qualité et de sécurité des soins - recueil 2024, <https://www.data.gouv.fr>

Droits individuels et information du patient

Les dispositifs d'accueil spécifique des personnes

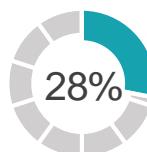


Dispositifs d'accueil spécifiques pour les personnes

Proportion d'établissements de santé déclarant l'existence de dispositifs d'accueils spécifiques pour les personnes	
Pers. non francophones	81%
Pers. à mobilité réduite	81%
Pers. démunies	56%
Pers. sourdes / malentendantes	51%
Pers. non ou mal voyantes	50%
Pers. avec un handicap psychique	47%
Pers. illétrées	34%
Pers. autistes	27%
Pers. détenues	27%
Pers. spécifiques autres	11%



Représentants des usagers associés aux réflexions portant sur les dispositifs spécifiques mis en place



Discussions ou propositions d'amélioration des dispositifs d'accueil par la CDU au cours des 2 dernières années (2023-2024)

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Dispositif(s) spécifique(s) d'accueil pour les personnes	100%	100%	95%	100%	100%	100%	94%	90%	88%	100%	95%
Dispositif d'accueil spécifique pour les personnes non francophones	100%	100%	74%	75%	96%	100%	72%	76%	81%	60%	81%
Dispositif d'accueil spécifique pour les personnes à mobilité réduite	92%	75%	74%	92%	89%	100%	81%	79%	69%	70%	81%
Représentants des usagers associés aux réflexions portant sur les dispositifs spécifiques mis en place	38%	13%	58%	17%	63%	40%	38%	28%	44%	30%	40%
Discussions ou de propositions d'amélioration des dispositifs d'accueil par la CDU au cours des 2 dernières années (2023-2024)	23%	13%	47%	8%	19%	40%	31%	38%	25%	20%	28%

Le livret d'accueil



Livret d'accueil actualisé au cours des 3 dernières années (2022-2024)

94 %

Livret d'accueil systématiquement remis à l'usager ou à ses proches

97 %

Documents obligatoires inclus au sein du livret d'accueil (99 %, en particulier : la charte du patient hospitalisé)

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Livret d'accueil actualisé au cours des 3 dernières années (2022-2024)	62%	100%	89%	100%	89%	40%	91%	93%	75%	100%	87%
Livret d'accueil systématiquement remis à l'usager ou à ses proches	62%	100%	84%	100%	100%	100%	97%	97%	100%	100%	94%
Documents obligatoires inclus dans le livret d'accueil	69%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	97%

Droits individuels et information du patient

Le dossier patient

100 %

Procédure spécifique
d'accès au dossier médical

85 %

Formulaire d'accès
à disposition en 2024
(78 % en 2021)

Modalités d'information des patients

Voie d'affichage ou
dans le livret d'accueil

Accès à une permanence
spécifique d'information

Procédure d'accueil
à l'entrée dans l'établissement

Site internet

95 %

13 %

16 %

50 %

18 720

Demandes d'accès en 2024



ES concernés

1 demande d'accès

pour **694** entrées

Evolution du nombre de demandes d'accès reçues par ES (2019-2024)

2019	2020	2021	2023	2024
171 établissements concernés	137 établissements concernés	138 établissements concernés	151 établissements concernés	151 établissements concernés
19 076 demandes d'accès	14 103 demandes d'accès	16 023 demandes d'accès	17 241 demandes d'accès	18 720 demandes d'accès
≈ 112 demandes pour 1 établissement	≈ 103 demandes pour 1 établissement	≈ 116 demandes pour 1 établissement	≈ 114 demandes pour 1 établissement	≈ 124 demandes pour 1 établissement

91 %

Accès possible sur place
en 2024
(94 % en 2021)

49 %

Coût des copies à la charge
de l'usager
en 2024

Hospitalisation sans consentement

60 %

Organisation prévue pour permettre la
consultation du dossier médical
en 2024 (35 ES concernés)

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
ES concernés par une demande d'accès au dossier médical	100%	100%	74%	83%	100%	100%	91%	86%	81%	70%	88%
Nombre de demandes d'accès au dossier médical	791	1 042	2 924	515	1 818	1 025	3 257	3 047	3 009	1 292	18 720
Accès possible sur place	85%	88%	89%	100%	85%	100%	94%	93%	81%	100%	91%
Facturation des coûts des photocopies aux usagers	69%	50%	32%	25%	59%	20%	63%	52%	44%	30%	49%
Formulaire d'accès à disposition	100%	88%	84%	92%	74%	80%	81%	90%	81%	90%	85%
Information par affichage ou dans le livret d'accueil	69%	88%	100%	92%	100%	100%	97%	100%	100%	90%	95%

Droits individuels et information du patient

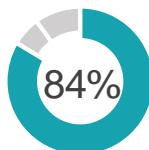
Accès aux dossiers médicaux de...



... moins de 5 ans

6,7 jours

Délai moyen d'accès en 2024
(contre 7,2 jours en 2021)



Délai de 8 jours
respecté en 2024
(contre 64 % en 2021)

... plus de 5 ans

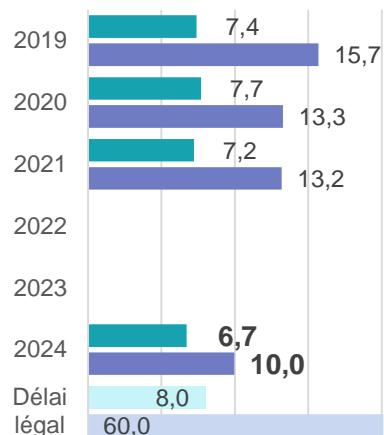
10,0 jours

Délai moyen d'accès en 2024
(contre 13,2 jours en 2021)



Délai de 60 jours
respecté en 2024
(contre 97 % en 2021)

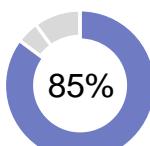
Evolution du délai moyen (en jours) d'accès au dossier médical



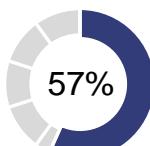
Situations départementales

	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	-	-
Délai moyen d'accès aux dossiers médicaux de moins de 5 ans (en jours)	11,9	7,2	6,4	7,6	6,9	7,8	5,8	5,5	6,5	4,9	6,7
Respect du délai d'accès aux dossiers médicaux de moins de 5 ans (8 jours)	69%	63%	89%	92%	85%	60%	91%	90%	69%	90%	84%
Délai moyen d'accès aux dossiers médicaux de plus de 5 ans (en jours)	18,1	8,5	7,7	12,6	8,8	8,8	10,0	11,5	6,8	5,8	10,0
Respect du délai d'accès aux dossiers médicaux de plus de 5 ans (60 jours)	100%	100%	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%

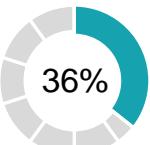
L'information sur les frais liés à la prise en charge



Affichage dans les lieux de consultation des tarifs de prise en charge applicables aux consultations publiques (pour les ES concernés, soit 59 %)

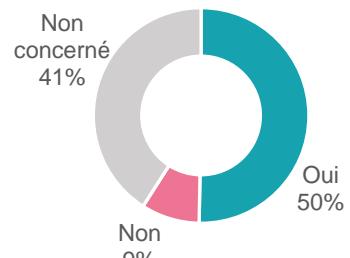


Affichage dans les lieux de consultation des tarifs de prise en charge applicables aux consultations privées (tous ES)



Information du patient à sa sortie sur le coût de l'ensemble des prestations reçues

Consultations publiques



Situations départementales

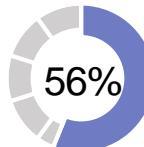
	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	-	-
ES concernés par des consultations publiques	69%	63%	42%	50%	81%	100%	56%	52%	50%	50%	59%
Affichage sur les tarifs applicables aux consultations publiques (ES concernés)	100%	80%	100%	67%	73%	80%	83%	100%	75%	100%	85%
Affichage sur les tarifs applicables aux consultations privées ou en libéral (tous ES)	77%	63%	63%	42%	52%	80%	53%	59%	56%	40%	57%
Information du patient à sa sortie sur le coût de l'ensemble des prestations reçues	38%	38%	32%	17%	30%	20%	34%	45%	50%	40%	36%

Droits individuels et information du patient

La désignation de la personne de confiance



Formulaire de désignation de la personne de confiance



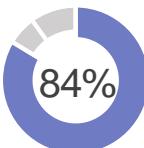
Formulaire remis en amont du séjour

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Formulaire spécifique de désignation de la personne de confiance	100%	100%	100%	92%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Formulaire remis en amont du séjour	69%	50%	63%	58%	59%	60%	50%	48%	63%	50%	56%

La rédaction des directives anticipées

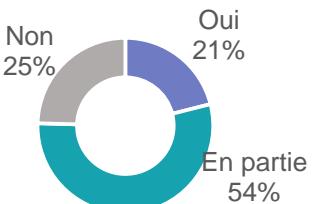
99 %

Information des usagers sur la possibilité de rédiger des directives anticipées



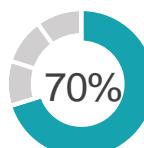
Formulaire d'aide à la rédaction des directives anticipées

Personnel formé à la rédaction des directives anticipées



Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Information des usagers sur la possibilité de rédiger des directives anticipées	100%	100%	95%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Formulaire d'aide à la rédaction des directives anticipées	77%	75%	84%	92%	81%	100%	84%	86%	81%	80%	84%
Procédure d'accompagnement à la rédaction des directives anticipées	92%	88%	58%	92%	63%	100%	50%	62%	75%	60%	67%
Personnels formés à la rédaction des directives anticipées	0%	13%	21%	42%	15%	20%	16%	31%	38%	10%	21%
Personnels formés en partie à la rédaction des directives anticipées	69%	63%	53%	50%	56%	80%	53%	41%	44%	80%	54%

L'accompagnement à la fin de vie



Soins palliatifs dispensés

37 % via Equipe mobile

(53 % des ES concernés)

13 % en unité de soins palliatifs
(19 % des ES concernés)

39 % via autre organisation

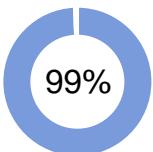
46 %

Intervention d'associations spécialisées dans l'accompagnement à la fin de vie

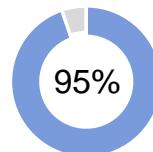
Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Soins palliatifs dispensés	69%	75%	68%	92%	67%	80%	56%	69%	88%	70%	70%
Soins palliatifs dispensés par une équipe mobile	38%	63%	32%	67%	26%	60%	28%	31%	44%	40%	37%
Soins palliatifs dispensés en unité de soins palliatifs	15%	38%	11%	0%	4%	0%	16%	24%	13%	10%	13%
Intervention d'associations spécialisées dans l'accompagnement à la fin de vie	85%	25%	26%	17%	37%	0%	47%	62%	63%	60%	46%

Droits individuels et information du patient

La prise en charge de la douleur



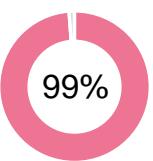
Procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services



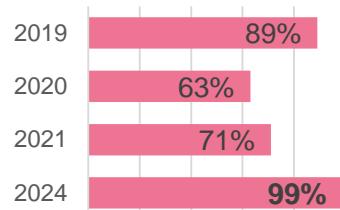
Procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Proportion d'ES déclarant une procédure systématique d'évaluation et de prise en charge de la douleur dans les services	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Proportion d'ES déclarant une procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
	100%	100%	95%	92%	100%	100%	88%	100%	100%	70%	95%

La promotion de la bientraitance



Mise en place d'actions de promotion de la bientraitance



51 %

Evaluation des actions mises en place

44 %

Suivi des actions présenté en CDU

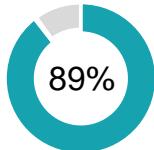
Type d'actions de promotion de la bientraitance mises en place

Formation des professionnels	Charte de la bientraitance	Groupes de travail/commissions spécifiques	Autres modalités
84 %	91 %	59 %	26 %

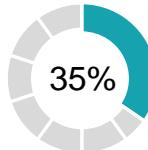
Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Proportion d'ES déclarant la mise en place d'actions spécifiques visant à promouvoir la bientraitance	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	100%	99%
Proportion d'ES déclarant la mise en place d'actions spécifiques visant à promouvoir la bientraitance : formation des professionnels	92%	100%	89%	92%	81%	100%	75%	74%	94%	80%	84%
Proportion d'ES déclarant la mise en place d'actions spécifiques visant à promouvoir la bientraitance : charte de la bientraitance	100%	75%	74%	100%	93%	100%	84%	96%	94%	100%	91%
Proportion d'ES déclarant la mise en place d'actions spécifiques visant à promouvoir la bientraitance : groupes de travail / commissions spécifiques	46%	38%	68%	42%	78%	60%	59%	52%	56%	70%	59%
Proportion d'ES déclarant la mise en place d'actions spécifiques visant à promouvoir la bientraitance : autres modalités	15%	50%	21%	17%	37%	0%	22%	30%	19%	40%	26%
Proportion d'ES déclarant la mise en place d'une évaluation de ces actions	62%	50%	47%	75%	52%	20%	31%	59%	63%	60%	51%
Proportion d'ES déclarant que le suivi des actions est présenté en CDU	54%	38%	47%	33%	48%	60%	31%	45%	50%	60%	44%

Droits individuels et information du patient

Le respect des croyances et convictions



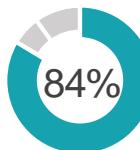
Organisation spécifique permettant le respect des croyances et des convictions



Existence d'un lieu de recueil religieux multiconfessionnel

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Proportion d'ES déclarant la mise en place d'une organisation spécifique permettant le respect des croyances et convictions	92%	100%	84%	100%	93%	100%	84%	83%	94%	90%	89%
Respect des croyances et convictions : information des patients par affichage	92%	63%	38%	50%	28%	80%	41%	63%	53%	22%	49%
Respect des croyances et convictions : information des patients dans le livret d'accueil	92%	75%	100%	92%	88%	80%	96%	83%	100%	100%	92%
Respect des croyances et convictions : information des patients lors de la procédure d'accueil à l'entrée dans l'établissement	17%	25%	6%	8%	16%	0%	15%	25%	27%	22%	17%
Respect des croyances et convictions : information des patients via une permanence spécifique	0%	13%	38%	8%	0%	60%	11%	4%	20%	0%	12%
Existence d'un lieu de recueil religieux multiconfessionnel	46%	25%	26%	8%	15%	60%	25%	59%	56%	40%	35%

La formation des professionnels aux droits des usagers



Formations dispensées aux personnels en 2024

Thèmes des formations dispensées aux personnels (% d'établissements de santé) en 2024

Organisation de la démocratie sanitaire	9%
Respect des croyances et convictions	22%
Accès au dossier médical	37%
Désignation de la personne de confiance	46%
Rédaction des directives anticipées relatives à la fin de vie	49%
Prise en charge de la douleur	61%
Promotion de la bientraitance	66%
Dispositif d'annonce / cancérologie	9%
Autre	26%

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
Proportion d'établissements ayant dispensé des formations ou sensibilisations à leur personnel sur le respect des droits des usagers	77%	88%	74%	75%	89%	100%	75%	100%	88%	70%	84%
Organisation de la démocratie sanitaire	8%	13%	21%	0%	11%	0%	3%	17%	0%	0%	9%
Respect des croyances et convictions	15%	0%	26%	17%	19%	20%	19%	31%	31%	30%	22%
Accès au dossier médical	15%	38%	32%	25%	52%	20%	28%	38%	56%	50%	37%
Désignation de la personne de confiance	31%	63%	37%	25%	48%	40%	44%	52%	63%	60%	46%
Rédaction des directives anticipées relatives à la fin de vie	31%	50%	42%	50%	41%	40%	47%	55%	63%	70%	49%
Prise en charge de la douleur	31%	50%	68%	58%	63%	60%	63%	76%	69%	40%	61%
Promotion de la bientraitance	54%	75%	68%	58%	70%	80%	59%	72%	81%	40%	66%
Dispositif d'annonce / cancérologie	8%	13%	16%	0%	4%	40%	3%	14%	19%	0%	9%
Autre	23%	38%	26%	50%	30%	20%	31%	17%	13%	10%	26%

Politique liée à la qualité et la sécurité de la prise en charge et la prise en compte des questions liées à l'éthique

Le programme d'amélioration de la qualité

89 %

Présentation à la CDU du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

81 %

Présentation à la CDU du suivi annuel de réalisation

30 %

Présentation à la CDU du plan de formation du personnel

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Présentation à la CDU du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	100%	75%	89%	75%	96%	80%	84%	93%	100%	70%	89%

La certification

96 %

Implication des RU dans la préparation de la certification

98 %

Implication des RU dans le déroulement de la certification

51 %

Participation de la CDU au dispositif de patient-traceur

43 %

Participation de la CDU à la construction du compte qualité

53 %

Participation de la CDU à l'enrichissement du compte qualité

98 %

Information de la CDU sur le contenu du rapport de certification HAS

95 %

Information de la CDU sur les actions d'amélioration engagées

90 %

Information de la CDU sur le suivi des actions

La certification HAS

Procédure **V2020**

« certification pour la qualité des soins »

146 Etablissements de santé ayant reçu une décision de certification HAS (15/07/2025)

2025

18 % ES certifiés avec mention

66 % ES certifiés

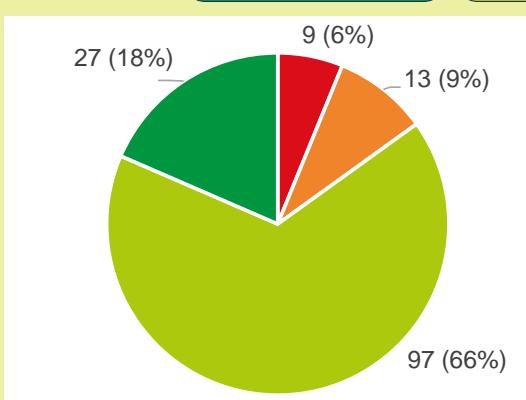
Résultat

Etablissement certifié avec mention

Etablissement certifié

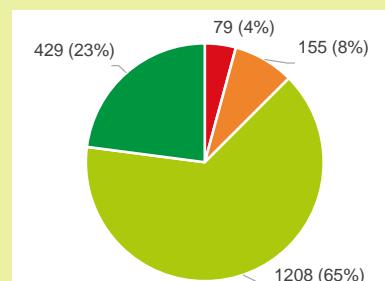
Etablissement certifié sous conditions

Etablissement non certifié



Grand Est
146 décisions / 171

National
1 871 décisions / 2 359



Les résultats de la certification sont accessibles aux patients sur le site Qualiscope.

Sources : ARS Grand Est, Direction de la Qualité, de la Performance et de l'Innovation (DQPI), Département Qualité et Signalements.

Politique liée à la qualité et la sécurité de la prise en charge et la prise en compte des questions liées à l'éthique

Les événements indésirables graves

97 %

Information de la CDU du nombre et de la nature des événements indésirables graves

94 %

Information de la CDU des actions correctrices mises en place

La déclaration des événements indésirables graves associés à des soins (EIGS)

2024

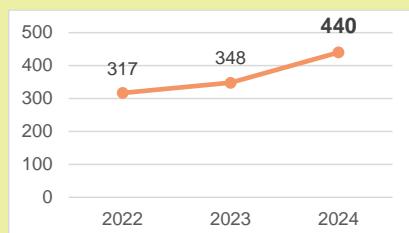
L'EIGS se caractérise par un des critères de gravité suivants : le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent.

440

EIGS déclarés à l'ARS en 2024

+26 %

EIGS déclarés en 2024 (/2023)



16 jours

Le délai moyen entre la date du constat de l'évènement et la réception du volet 1



42 appuis

Réalisés par la Structure régionale d'appui (SRA) Grand Est

AXE 2 de la feuille de route nationale

Sécurité des patients et des résidents 2023-2025

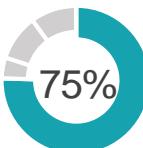
Déclaration et analyse, quel que soit leur secteur d'exercice : en établissement de santé, en ville ou dans le médico-social.

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Nombre d'EIGS déclarés	17	21	63	22	70	11	81	76	41	38	440
Evolution du nombre de déclarations	21%	62%	15%	120%	3%	0%	35%	0%	78%	111%	26%

Precision : Le nombre d'EIGS en Grand Est est supérieur à celui retenu par la HAS, dans son rapport annuel abrEIGéS, car la HAS considère les EIGS dès lors que les deux volets sont réceptionnés.

Sources : ARS Grand Est, Direction de la Qualité, de la Performance et de l'Innovation (DQPI), Département Qualité et Signalements

Le comité d'éthique



Existence d'un comité d'éthique

57 %

Comité d'éthique antérieur à 2024
(75 % des ES dotés)

66 %

Possibilité pour les RU de siéger au comité d'éthique
(88 % des ES dotés)

65 %

Information aux professionnels des possibilités de saisine (comité d'éthique ou cellules de soutien éthique de l'EREGE)
(56 % des ES dotés)

Situations départementales	Ardennes	Aube	Marne	Haute-Marne	Meurthe-et-Moselle	Meuse	Moselle	Bas-Rhin	Haut-Rhin	Vosges	Grand Est
	08	10	51	52	54	55	57	67	68	88	
Comité d'éthique	85%	100%	74%	50%	74%	40%	75%	79%	88%	70%	75%
Possibilité pour les RU de siéger au comité d'éthique	85%	75%	68%	42%	70%	40%	53%	72%	75%	70%	66%
Informations des professionnels des possibilités de saisine	46%	50%	68%	75%	56%	40%	53%	72%	94%	90%	65%

Recueil d'expériences de terrain

Le développement d'une expérience d'implication des usagers

47 %

Expérience en 2024
d'implication des usagers

39 %

Action en cours actuellement
(83 % des ES déclarant une
expérience en 2024)

Illustrations

- ✓ Réflexion collective sur les modalités d'implication des RU (aller vers, mesure de l'expérience patient, analyse des EIGS...)
- ✓ Démarches réalisées par les RU (enquête auprès des patients des services, stand d'informations lors de journées...)
- ✓ Formations accessibles à l'ensemble des professionnels et aux représentants des usagers (formation « Expérience patient »)
- ✓ Actions dans les services (recueil de l'expérience patients)
- ✓ Actions du projet des usagers

Recueil de l'expérience patient en chirurgie ambulatoire. Recueil de l'expérience patient dans l'ensemble des services d'hospitalisation du CHT sur la base du recueil du patient traceur de la HAS

Projet des usagers : mise en place de journées des usagers, à des dates aléatoires, avec pour objectifs :
- sensibiliser et échanger avec les usagers sur des thématiques visant la promotion des droits des usagers
- participation à la semaine de la sécurité des patients

Passage dans les services auprès des patients et des professionnels pour faire connaître les missions des RU. Quizz sur les droits des patients. Enquêtes téléphoniques de recueil de l'expérience patient

L'établissement a répondu à la campagne nationale sur la bientraitance, afin d'évaluer ses pratiques et de mettre en place d'éventuelles actions correctives. Cette campagne a fait l'objet d'une présentation aux représentants des usagers de la CDU, qui ont été invités à y participer. Les actions mises en œuvre à posteriori feront l'objet d'une synthèse à destination de la CDU.

Plaquette de déclaration d'événements indésirables à destination des patients : remise à l'entrée du patient et disponible tout au long de son parcours, le patient peut la compléter et la mettre dans une boîte à lettres dédiée (SMR) ou l'envoyer (HAD). Elle peut être complétée de façon anonyme. Le but est de libérer la parole et de pouvoir remédier à une situation difficile rapidement.

2 RU ont assisté à une admission patient de son arrivée jusqu'à son installation en chambre

Eléments clés et perspectives

75%

Un taux de participation satisfaisant

- Une remontée d'information riche, avec une marge de progression pour 2026.
- Pour la première fois en 2025, une présentation des tendances à l'échelle régionale et de chacun des départements, dans un objectif de partager l'information, notamment avec les Conseils Territoriaux de Santé (CTS).

Les représentants d'usagers membres de CDU

27%

Une vacance de l'ordre d'un poste de RU sur quatre

- Seules 40 % des CDU du Grand Est fonctionnent de manière optimale avec 4 RU.
- Pour les situations les plus compliquées : 3 % des CDU n'ont aucun RU et 7 % ont un seul RU siégeant.

40%

Un espace dédié pour les RU

- Une liste nominative de la CDU qui précise les moyens de contacts des RU (86 %).
- Des échanges spécifiques avec les RU sur les plaintes et réclamations (83 %).
- Des réflexions associant les RU sur les dispositifs spécifiques d'accueil (40 %).
- Des RU associés à la préparation et au déroulement de la certification HAS (respectivement 96 % et 98 %).

L'activité des CDU

77%

Une forte dynamique de recommandations des instances

- Une rencontre trimestrielle pour 74 % des CDU.
- Un rapport annuel présenté devant la CME (60 %) et le Conseil de surveillance (42 %).
- Un projet des usagers abouti (60 % des CDU) ou un travail engagé (25 % des CDU).

89%

La présentation à la CDU du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

- Une information de la CDU sur de nombreux volets de la politique de l'établissement de santé : résultats des enquêtes de satisfaction e-satis, contenu du rapport de certification, nombre et nature des événements indésirables graves...
- La participation de l'instance au dispositif du patient-traceur...

Perspectives pour l'ARS

- Tendre vers un taux de participation de 100 % et ainsi bénéficier d'un regard exhaustif.
- Poursuivre les liens avec France Assos Santé pour faciliter la nomination des RU.
- Rappeler aux associations agréées, aux ES et aux RU l'intérêt de la formation obligatoire et des modalités d'accompagnement des RU tout au long de leur mandat.

Eléments clés et perspectives

Le traitement des plaintes et réclamations

8%

Une faible part des réclamations non clôturées en fin d'année

- 90 % des ES concernés.
- Un protocole porté à la connaissance des usagers dans 82 % des ES.
- Une moyenne de l'ordre d'une réclamation pour 1 344 entrées.
- Un tiers des réclamations portant sur la prise en charge liée aux aspects médicaux.

20%

Une médiation sur cinq réalisée en présence d'un RU

- L'information majoritairement transmise à l'auteur de la plainte ou de la réclamation sur la possibilité de se faire accompagner d'un RU.
- En revanche, une marge de progression possible sur la transmission systématique du rapport de médiation à la CDU (74 %), ainsi que l'envoi systématique au plaignant (77 %).

L'accès au dossier médical

85%

Une mise à disposition d'un formulaire d'accès dans une large majorité des ES

- 88 % des ES concernés par des demandes d'accès.
- Une moyenne de l'ordre d'une demande d'accès pour 694 entrées.
- Un accès possible sur place dans plus de 9 cas sur 10, mais une facturation des copies à la charge du patient dans 1 cas sur 2.
- Le respect du délai de 8 jours respecté par 84 % des ES.

La politique d'accueil

81%

Des dispositifs d'accueil spécifiques pour les personnes à mobilité réduite et pour les personnes non francophones

- Plus largement, presque tous les ES ont réfléchi des modalités d'accueil spécifiques.
- Un dispositif d'accueil spécifique pour les personnes démunies dans 6 ES sur 10.
- Des discussions ou pistes d'améliorations apportées récemment par 3 CDU sur 10.
- Le livret d'accueil actualisé au cours des 3 dernières années par près de 9 ES sur 10.
- Une organisation spécifique permettant le respect des croyances et des convictions dans 9 ES sur 10.

La mesure de la satisfaction

75%

Une pratique de recueil de la satisfaction largement développée (autres qu'e-satis et question de satisfaction)

- Des formats de recueil très divers, ponctuels ou en continu, thématiques ou sectorielles, impliquant les RU.

L'accompagnement des professionnels

75%

Un comité d'éthique installé

- Une information rappelée aux professionnels sur les modalités de saisine (comité d'éthique ou cellules de soutien éthique de l'EREGE)

Synthèse régionale 2025 des rapports d'activité des Commissions Des Usagers (CDU) dans les établissements de santé du Grand Est

Activité 2024

Les résultats de l'enquête régionale 2025 portant sur les rapports d'activité 2024 Commissions Des Usagers (CDU) dans les établissements de santé du Grand Est ont servi à alimenter les objectifs 1 à 4 du Rapport annuel de la CRSA relatif aux droits des usagers. Dans ce cadre, une déclinaison départementale présente les principaux résultats pour les 10 départements de la région Grand Est.

Ces documents sont disponibles sur le site internet de la CRSA Grand Est.

<https://www.crsa-grand-est.fr/>

