



AMÉLIORER LES DROITS DES USAGERS DE LA SANTÉ

Synthèse régionale des questionnaires des commissions
des usagers dans les établissements de santé franciliens

ÉDITION 2025

Avertissement :

**Les données qui suivent
sont issues des réponses
au questionnaire envoyé
par l'ARS en 2025 aux
établissements de santé
franciliens sur l'activité
2024 des commissions des
usagers (CDU).**

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	p. 04
ÉDITO	p. 06
1 / L'ESSENTIEL	p. 07
2 / PANORAMA DES COMMISSIONS DES USAGERS (CDU) EN 2024	p. 11
Le contexte francilien de l'enquête	p. 12
L'organisation des CDU	p. 15
Le fonctionnement CDU repose sur ses membres	p. 17
3 / LA DÉFENSE DES DROITS DES USAGERS AU CŒUR DES MISSIONS DES CDU	p. 19
Gérer les litiges	p. 20
Rendre l'information accessible	p. 23
4 / UNE IMPLICATION CROISSANTE DES RU DANS LA VIE DES ÉTABLISSEMENTS	p. 25
La participation et la visibilité des représentants des usagers	p. 26
Une meilleure prise en compte des usagers dans les établissements	p. 28
Un dispositif à valoriser et promouvoir : La Maison des Usagers	p. 29
L'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins	p. 30
La mesure de la satisfaction : la prise en compte de l'avis des usagers	p. 32
La contribution des CDU à la politique d'amélioration de la qualité	p. 34
5 / RECOMMANDATIONS	p. 35
6 / LES SPÉCIFICITÉS TERRITORIALES	p. 38

AVANT-PROPOS



**DENIS
ROBIN**

*Directeur général
de l'ARS Île-de-France*



Les représentants des usagers joueront, c'est une certitude, un rôle décisif dans la transformation de notre système de santé. Les défis sont majeurs pour améliorer la qualité et la sécurité des soins, renforcer la pertinence des parcours, décroiser la ville et l'hôpital et inscrire résolument notre action dans les territoires en mettant le patient au cœur des réflexions. Le regard des représentants des usagers, leur expertise d'usage et leur capacité à porter la voix des personnes sont à la fois de véritables leviers et une boussole précieuse pour orienter l'action publique et rester connectés aux réalités de terrain, aux besoins concrets et aux attentes légitimes des usagers du système de santé.

Le renouvellement des représentants des usagers qui a eu lieu en 2025, marqué par l'engagement de près de 30 % de nouveaux représentants, est un signal fort. Il témoigne de la vitalité de la démocratie en santé en Île de France. Je veux redire ici toute ma reconnaissance à celles et ceux qui s'engagent pour la première fois, et saluer tout aussi chaleureusement celles et ceux qui ont choisi de poursuivre leur mandat. Votre engagement est essentiel pour améliorer durablement la qualité et la sécurité des soins ainsi que le respect des droits des usagers.

Les commissions des usagers sont au cœur de cette dynamique. Loin d'être de simples instances consultatives, elles sont, avec l'appui des équipes des établissements de santé franciliens, des lieux de dialogue exigeant, des espaces d'alerte, de co construction, et surtout d'action. Grâce à elles, l'accueil, l'accompagnement, l'écoute et le respect des droits des usagers progressent concrètement au sein des établissements.

Je tiens également à remercier les associations agréées dont le rôle est essentiel. Ce sont elles qui mandatent, forment et soutiennent les représentants des usagers. En portant une parole collective, indépendante, ancrée dans l'expérience vécue, elles contribuent directement à faire évoluer les pratiques professionnelles et les organisations de soins.

L'édition 2025 de la synthèse des questionnaires des commissions des usagers qui vous est présentée ici, marque aussi une étape importante en allant au-delà d'un simple état des lieux régional. Elle formule des recommandations opérationnelles et propose pour la première fois une lecture territorialisée de la dynamique engagée par les commissions, en cohérence avec les priorités de proximité et d'adaptation de l'offre de santé. Les résultats sont encourageants mais ils nous appellent aussi à l'action, notamment sur l'attractivité et la consolidation des effectifs de représentants des usagers, sur la reconnaissance de leur rôle et sur les conditions d'exercice de leurs missions.

L'ARS Île de France a fait le choix clair de renforcer la place des usagers dans la gouvernance de notre système de santé et de faire des représentants des usagers et des commissions des usagers de véritables partenaires. J'y veillerai car c'est une condition pour construire un système plus juste, plus efficace et surtout plus humain, centré sur les parcours, l'expérience et les attentes des personnes.

Soyez remerciés pour votre engagement, pour votre exigence et pour votre contribution essentielle à notre ambition collective de transformation de notre système de santé. +



JEAN WILS

Président de la CSDU



Commissions des usagers : soutenir la dynamique !

De nombreuses bonnes nouvelles ressortent de l'analyse des résultats des questionnaires sur l'activité annuelle des commissions des usagers :

- ▶ un nombre plus important de médiations qui traduit la volonté de dialogue et d'échanges en cas de conflit avec les professionnels de santé (même si de nombreux médiateurs restent à nommer et à former) plus de référents handicaps ont été désignés ce qui témoigne d'une attention portée à ces personnes en espérant que cela permettra d'améliorer la mise en œuvre des dispositifs d'accueil des personnes en situation de handicap dans les établissements
- ▶ plus d'élaboration de projets des usagers et une augmentation du nombre de Maisons des usagers dans les établissements témoignent d'une volonté de se doter de dispositifs permettant de développer les partenariats avec les usagers mais aussi avec les associations

Il reste à valoriser le rôle des Commissions des usagers en montrant à travers son rapport annuel toutes les dimensions de ses actions.

C'est la raison pour laquelle la Commission spécialisée des droits des usagers de la CRSA (conférence régionale de la santé et de l'autonomie) a souhaité modifier le questionnaire d'activité qui fait l'objet de cette synthèse régionale, pour en faire un outil et une ressource utile aux établissements pour élaborer un rapport annuel synthétique, présentable aux usagers et aux professionnels des établissements. +

1 L'ESSENTIEL

En 2025, le taux de réponse à l'enquête reste important (92%), comme en 2024.

LES MEMBRES DES COMISSIONS DES USAGERS EN ÎLE-DE-FRANCE

40%
des mandats
de représentant
des usagers (RU)
restent
à pourvoir
au 31 décembre
2024

- Parmi les établissements de santé (ES) répondants, 6 déclarent n'avoir aucun RU.
- 31% des mandats de médiateurs sont vacants, dont 10 établissements sans aucun médiateur.
- 2 établissements répondants n'ont aucun RU ni aucun médiateur, empêchant les commissions de fonctionner comme elles le devraient.
- De plus en plus de projets des usagers sont mis en place (26% en plus par rapport à 2023) et le nombre de Maison des usagers (MDU) augmente.
- 81% des établissements désignent une Personne chargée des relations avec les usagers (PCRU).

LES RÉCLAMATIONS

Le nombre de réclamations
a augmenté
de 5% par rapport à 2023.

+ 9% de réclamations
liées à la facturation par
rapport à 2023.

- La facturation reste le motif principal de réclamation (15%), devant la contestation du diagnostic médical, de la prescription ou des actes médicaux et la qualité des soins médicaux et les vols et objets endommagés (5%).



LES MÉDIATIONS

**+ 14% de médiations
réalisées en
2024 (816), par
rapport à 2023 (501)**

- Les informations sur la possibilité de saisir un médiateur et de se faire accompagner par un RU pour la médiation sont diffusées dans la grande majorité des établissements (97%).
- 30% des établissements de santé n'envoient pas systématiquement le rapport de médiation accompagné de la réclamation aux membres de la CDU. Dans 18% des cas, ils ne sont pas non plus envoyés au patient.

LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

Les informations essentielles figurent généralement dans le livret d'accueil.

**98% des livrets
d'accueil
mentionnent
les modalités
de contact
des CDU.**

- 15% des établissements de santé (ES) ne joignent pas les coordonnées des RU dans le livret.
Toutefois, le livret n'est pas toujours accessible à toutes et tous.
- 92% des demandes d'accès au dossier médical ont abouti à sa communication au requérant, une augmentation de 7 points par rapport à 2023.
- Le nombre d'établissement facturant des frais d'envoi et de reproduction du dossier médical a diminué de 37% par rapport à 2023.
- Les délais de traitement des demandes sont les mêmes qu'en 2023, soit 8 jours en moyenne (délai légal) pour les dossiers datant de moins de 5 ans et 13 jours pour les dossiers de plus de 5 ans.
- Seuls 34% des établissements le développent sous le format Français Facile à Lire et à Comprendre.

LA POLITIQUE D'ACCUEIL

La politique d'accueil des établissements de santé est en nette amélioration même si certains dispositifs sont encore à mettre en place.

**+ 25% de référents
handicaps par rapport
à 2023
soit 60% de référents
handicap nommés dans les
établissements de santé**

- 92% des établissements ont mis en place des dispositifs d'accueil pour les personnes non francophones, une augmentation de 2 points par rapport à 2023.
- Toutefois, seuls 23% des établissements ont mis en place des dispositifs d'accueil à la fois pour les personnes en situation de handicap moteurs, handicap psychique, malentendantes ou sourdes, malvoyantes ou non-voyantes, analphabètes et non francophones.

LA MESURE DE LA SATISFACTION

Plusieurs outils sont à la disposition des établissements pour mesurer la satisfaction des usagers, dont les questionnaires de sortie et de satisfaction, ou E-satis. L'usage de ces outils d'évaluation sont en hausse par rapport à l'année dernière :

- 76% des établissements utilisent un questionnaire de sortie (+ 5 points par rapport à 2023)
- 70% font des enquêtes de satisfaction
- + 13% de personnes enquêtées par rapport à 2023
- 91% des établissements concernés par l'outil E-satis y ont recours (+ 5 points).

**92% des CDU débattent des résultats annuels des
indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)**

**20% des établissements ne mettent pas en place des mesures
d'amélioration après analyse des résultats des enquêtes**

2

PANORAMA DES COMMISSIONS DES USAGERS CDU EN 2024



« CDU soudée avec
une vraie qualité
des échanges »

« Représentation plurielle et engagée :
Notre CDU réunit des représentants
des usagers, des professionnels de santé
et de la direction, ce qui permet une
approche collaborative et équilibrée des
problématiques rencontrées »

« Fluidité des échanges,
ambiance agréable, grande
qualité d'écoute, ouverture
aux nouvelles propositions »

LE CONTEXTE FRANCILIEN DE L'ENQUÊTE

PRÉSENTATION DES CDU

Conformément à l'article L1112-3 du Code de la santé publique, chaque établissement de santé comporte une Commission des usagers (CDU) veillant au respect des droits des usagers et à l'amélioration des pratiques d'accueil, d'accompagnement et de qualité de la prise en charge des patients.

Les CDU visent à l'amélioration du parcours de soins par la prise en compte du regard de l'utilisateur et de leurs représentants. Plus précisément :

- Elles sont informées de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers et suivent les actions déployées en conséquence.
- Elles sont informées des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier.
- Elles sont associées à l'organisation et l'amélioration du parcours de soin ainsi qu'à la politique de sécurité et de qualité élaborée par la conférence ou la commission médicale d'établissement (CME).
- Elles sont encouragées à déposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions en collaboration avec les représentants des usagers et les associations de bénévoles conventionnés par l'Etat.
- Elles collaborent avec les associations de la configuration en idf des associations des usagers du système de santé agréées

358 Commissions des Usagers répondantes en Île-de-France

Les structures répondantes regroupent

les 34 établissements

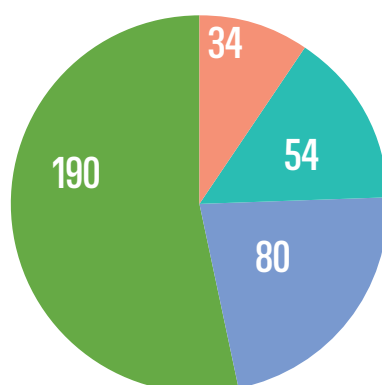
de l'AP-HP,

54 établissements publics (hors AP-HP),

80 structures privées

d'intérêt collectif (ESPIC)

et 190 établissements privés



Répartition
l'ensemble des CDU.

Paris

86

Seine-et-Marne

30

Yvelines

45

Essonne

35

Hauts-de-seine

58

Seine-Saint-Denis

36

Val-de-Marne

37

Val d'Oise

31

Au 31 décembre 2024,
122 associations agréées
ont des représentants
des usagers.

**10 associations ayant le plus
de RU en CDU franciliennes**



103 RU



34 RU



94 RU



27 RU



93 RU



27 RU



43 RU



26 RU



41 RU



25 RU

LA CONFIGURATION EN IDF DES ASSOCIATIONS DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE AGREEES

Les représentants des usagers siégeant en Commission des usagers (CDU) doivent être issus d'une association d'usagers du système de santé agréées au titre de l'article L1114-1 du code de la santé publique. Cet agrément, renouvelable et délivré pour cinq ans par la Commission nationale d'agrément (CNA), atteste que l'association mène effectivement des actions en faveur des usagers.

Les associations agréées sont notamment tenues d'informer et de former les représentants des usagers qu'elles mandatent dans les différentes instances hospitalières et de les soutenir dans l'exercice de leurs missions. Une partie des associations sont également membres de France Assos Santé, qui est l'organisation de référence pour représenter et défendre les intérêts des patients et des usagers du système de santé.

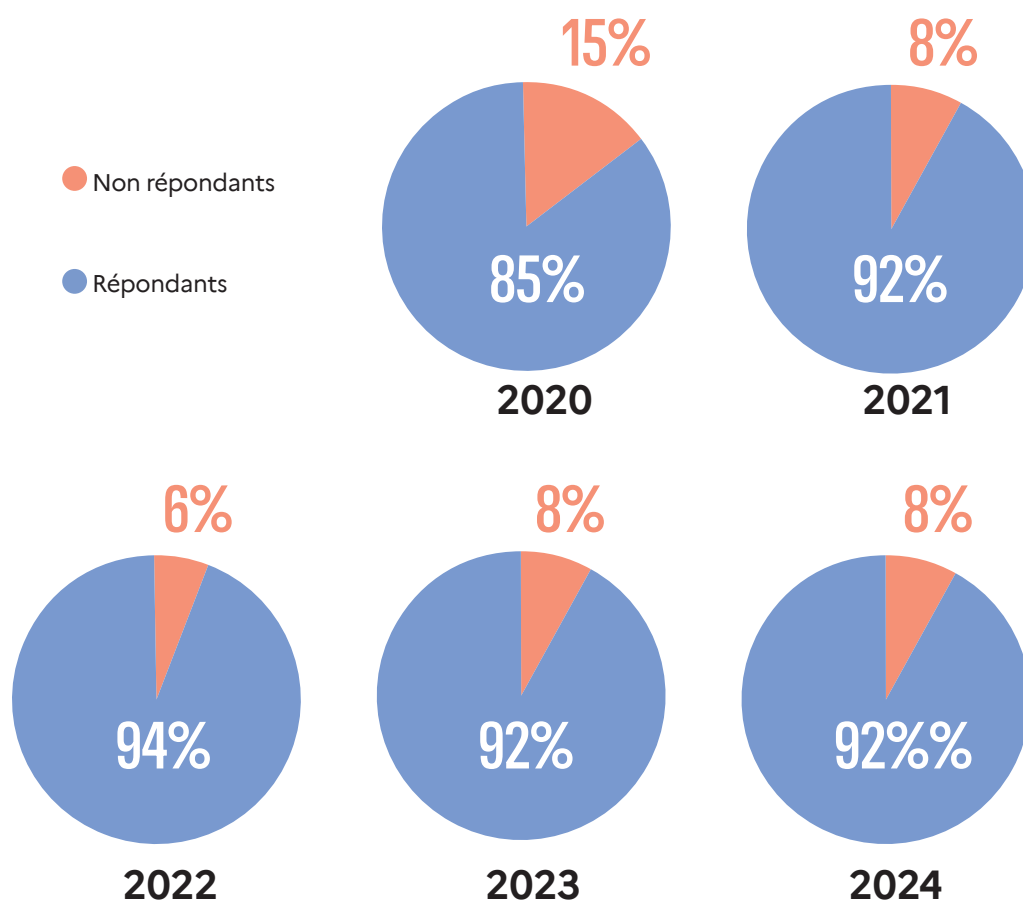


PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

92% des établissements sollicités ont répondu à l'enquête, soit 358 établissements de santé.

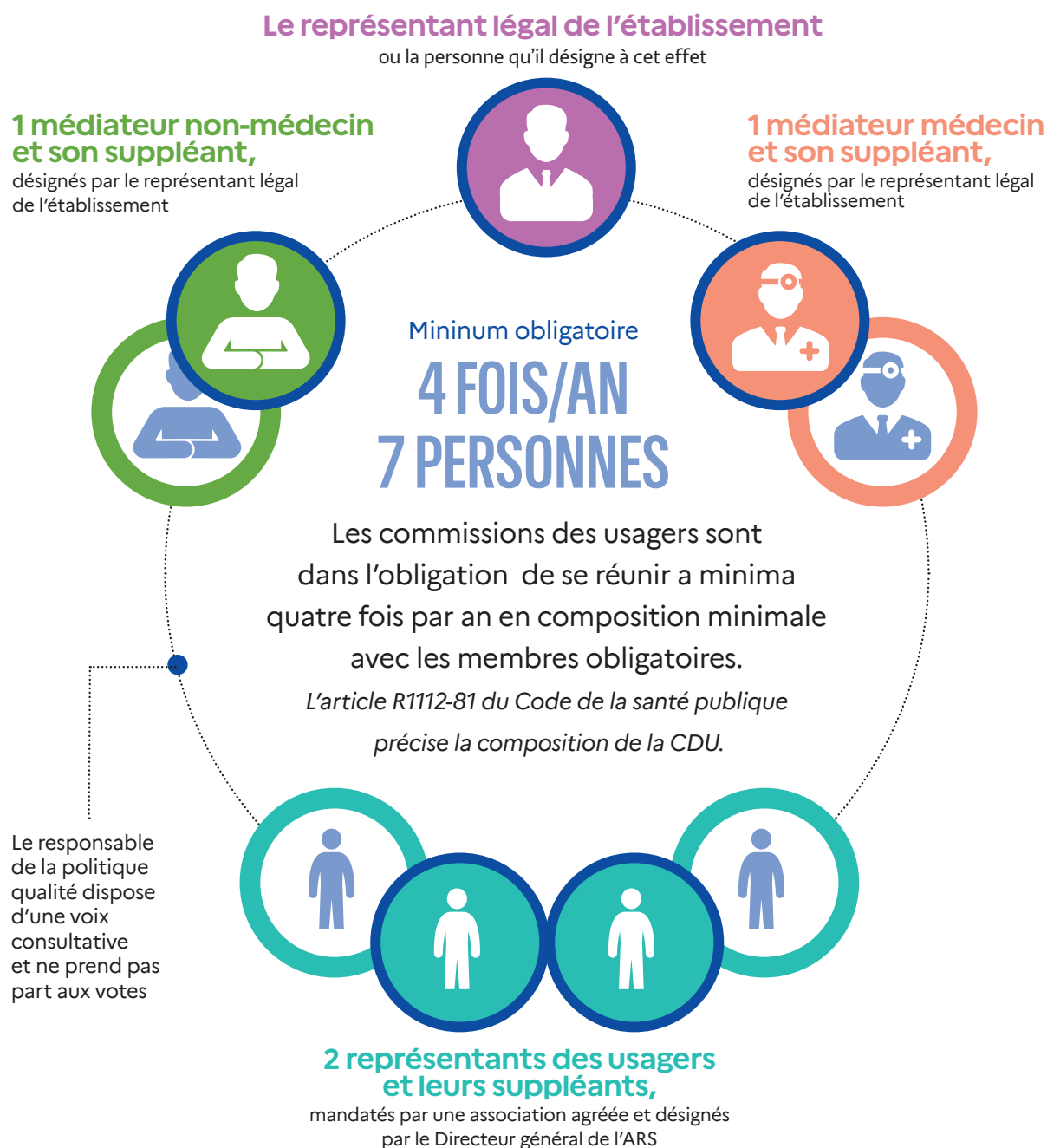
Depuis 2021, les taux de réponse au questionnaire annuel des CDU sont particulièrement satisfaisants, se plaçant toujours au-dessus de 90%. Dans 85% des CDU, les membres la composant ont participé au remplissage de ce questionnaire.

Evolution du taux de réponse des CDU à l'enquête annuelle (%)



L'ORGANISATION DES CDU

COMPOSITION LÉGALE



68% des CDU organisent les quatre réunions obligatoires

+ POINT DE VIGILANCE
32% des CDU n'organisent pas le minimum des quatre réunions obligatoires.

COMPOSITION ÉLARGIE

En plus des quatre réunions obligatoires, il est possible d'organiser des réunions en composition élargie, sur la base du règlement intérieur de la commission.

Les établissements peuvent décider d'associer d'autres membres facultatifs prévus par la loi.

On retrouve généralement la personne chargée des relations avec les usagers, le président de la CME (Conférence médicale d'établissement), un représentant de la Commission des soins Infirmiers ou un représentant du personnel.

- Les comptes rendus de la CDU sont systématiques portés à la connaissance des membres de la CDU et à la direction.
- Dans 98% des cas, ils sont aussi transmis à la direction qualité et dans 85% des établissements répondant à l'encadrement médical et paramédical des services.

75%
des rapports
des CDU
ont été
présentés
aux instances
de direction.

LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

L'article L1112-3 du Code de la santé publique précise qu'un rapport est élaboré par l'ensemble des membres de la CDU, rendant compte du respect des droits des usagers ainsi que de la qualité de l'accueil et de la prise en charge au sein de l'établissement, et doit être présenté au Conseil de surveillance ou à l'organe collégial de l'établissement, puis transmis à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) et l'ARS.

- 67% l'ont présenté à la Commission médicale d'établissement (CME).
- Seulement 25% l'ont présenté au conseil ou commission de surveillance.
- 37% le présentent aux usagers.

+ POINT DE VIGILANCE

Le questionnaire de l'ARS servant à réaliser la synthèse régionale des CDU se distingue du rapport annuel d'activité des CDU. Dans les faits, 85 % des CDU répondantes utilisent le questionnaire comme rapport d'activité.

LE FONCTIONNEMENT CDU REPOSE SUR SES MEMBRES

LA PRÉSIDENTE DE LA CDU SE COMPOSE D'UN PRÉSIDENT ET D'UN VICE-PRÉSIDENT

- Le rôle de président et de vice-président peut être assuré par n'importe lequel des membres obligatoires composant la commission. Ils sont tous deux élus pour un mandat de trois ans renouvelables deux fois, par l'ensemble des membres composant la commission.
- Le président a une voix prépondérante en cas de partage égal des voix et convoque la commission au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire.
- En cas de d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission du président de la commission des usagers, ses fonctions sont assurées par le vice-président.

En 2024, 70% des présidences des CDU sont assurées par le représentant légal de l'établissement et 18% par des représentants des usagers.

Toutefois, 50% des vice-présidences sont assurées par les représentants d'usagers, et 21% par les représentants légaux des établissements.

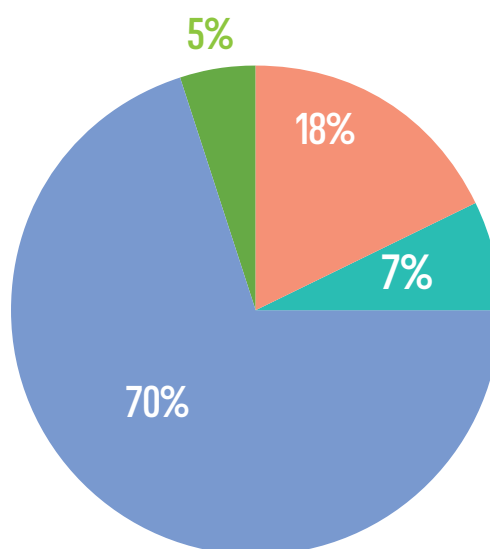
+ POINT POSITIF

98% des CDU répondantes ont élu un président.

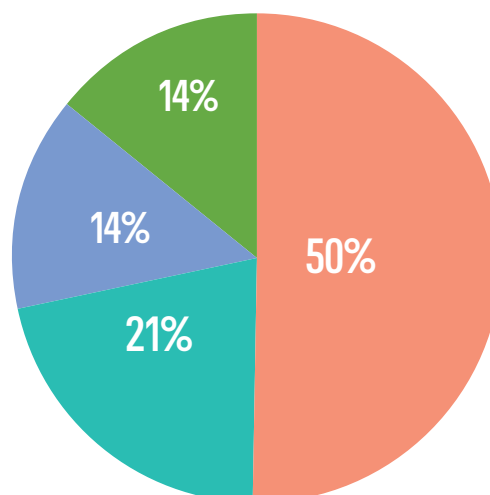
+ POINT DE VIGILANCE

36% des CDU répondantes n'ont pas de vice-président et 2% n'ont pas de président. La fonction de vice-président peut paraître secondaire mais s'avère primordiale au bon fonctionnement de la CDU, notamment en cas d'empêchement du président.

Présidence



Vice-présidence



- Par un représentant légal de l'établissement
- Par un médiateur médecin
- Par un médiateur non médecin
- Par un représentant des usagers

UN MANQUE DE MÉDIATEURS MÉDECINS ET NON-MÉDECINS

1 432 médiateurs nécessaires pour les 347 commissions*



69% sont désignés

*Nombre d'ES répondants à cette question

Les médiateurs médecins et non-médecins sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les professionnels exerçant au sein de la structure. La durée de mandat est fixée à trois ans renouvelable, conformément à l'article R.1112-92 du Code de la santé publique.

- Le taux de désignation des médiateurs est en légère baisse par rapport à 2024.
- 71% des médiateurs médecins et 73% des médiateurs non-médecins n'ont pas suivi de formation ou de sensibilisation à la médiation.

Un guide sur la médiation est disponible



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS : REDYNAMISER L'ATTRACTIVITÉ

40%
des postes
de représentant
des usagers (RU)
restent
à pourvoir

**Au 31 décembre 2024,
926 mandats sont occupés
par des représentants des usagers
dans les CDU franciliennes.
Ce chiffre est en baisse
par rapport à 2023.**

Les représentants des usagers sont désignés pour un mandat de trois ans, renouvelable, sur proposition de l'association agréée à laquelle ils appartiennent. Ils exercent leur mandat associatif et bénévole pour défendre les droits de l'ensemble des usagers. 27% des RU n'ont pas suivi la formation obligatoire.

+ POINT DE VIGILANCE

- Seules 32% des CDU répondantes disposent des quatre médiateurs.
- Seulement 27% des CDU fonctionnent avec les 2 RU titulaires et les 2 RU suppléants requis.
- 6 établissements de santé répondants ont déclaré n'avoir aucun RU.



LA DÉFENSE DES DROITS DES USAGERS AU CŒUR DES MISSIONS DES CDU

« Les RU sont à l'écoute des usagers, s'assurent de leur satisfaction et que leurs réclamations soient bien entendues et résolues. »



« Notre CDU assure un traitement structuré et bienveillant des plaintes, avec une analyse annuelle permettant l'identification de points de vigilance et la mise en œuvre d'actions correctives. »

GÉRER LES LITIGES

RÉCLAMATIONS

Le traitement des réclamations : volume et délais

L'article L1112-91 du Code de la santé publique précise que « tout usager d'un établissement de santé doit pouvoir exprimer ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement ». A cet effet, il doit être informé de la possibilité d'adresser une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement. La commission des usagers est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers et des suites données par l'établissement.

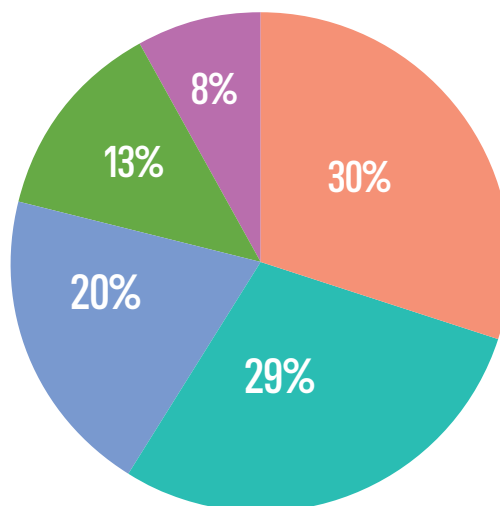
**26726 réclamations
recensées en 2024**

- Le délai moyen de traitement des réclamations est de 16 jours, 3 jours de plus qu'en 2023. Toutefois, le délai médian est de 4 jours, quand il était de 8 jours en 2023.
- 97% des établissements présentent et analysent les réclamations en Commission des usagers et formulent des recommandations.

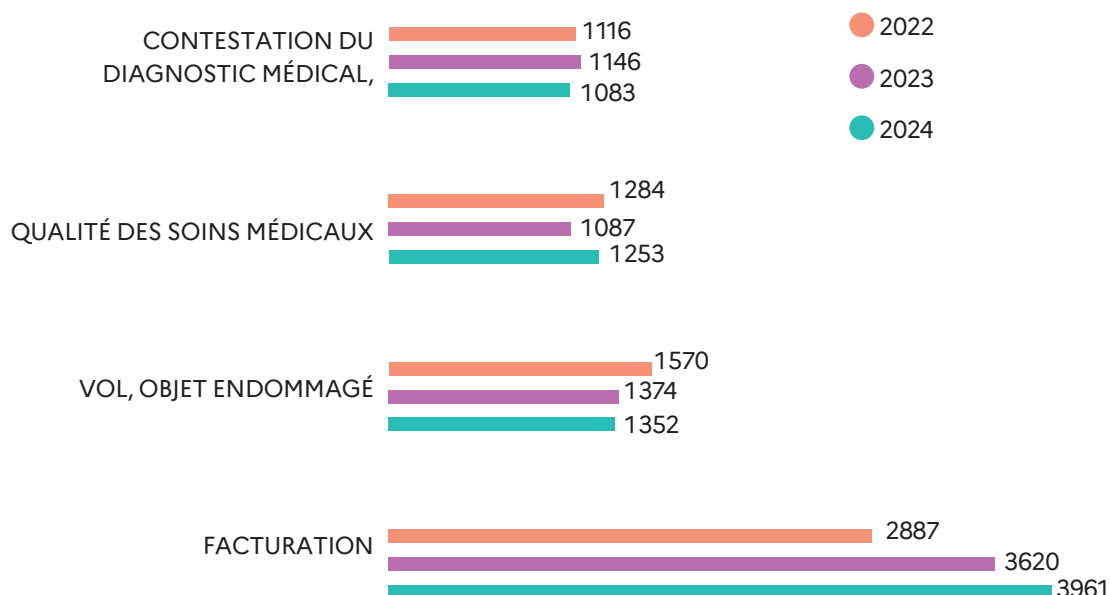
Répartition des réclamations selon les domaines

- Accueil et administration
- Prise en charge - aspects médicaux
- Vie quotidienne - environnement
- Prise en charge - aspects paramédicaux
- Respect de la personne

Les réclamations concernent surtout les domaines de l'accueil et de l'administration (30%), et de la prise en charge médicale (29%), comme en 2023.



Évolution des principaux motifs de réclamation entre 2022 et 2024



+ AMÉLIORATION NOTABLE

Dans 56% des établissements, des actions ont été mise en places pour réduire les délais de traitement des réclamations, 11 points de plus qu'en 2023, un effort à poursuivre.

+ POINT DE VIGILANCE

- Depuis 2022, les réclamations concernant la facturation ont augmenté de 37%, une tendance à surveiller et à corriger.
- 14% des établissements ne donnent pas la possibilité aux RU de consulter le registre des plaintes, des réclamations, ainsi que les réponses alors que c'est une obligation.

MÉDIATIONS

La médiation en milieu hospitalier, introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients, a pour objectif de garantir les conditions d'un dialogue en présence d'un tiers entre patient et professionnel de santé. A la réception d'une réclamation écrite, il revient au responsable légal de l'établissement d'informer le requérant de la possibilité de saisir un médiateur et de la possibilité de se faire accompagner par un RU pour la médiation.

L'information des usagers sur la possibilité de recours aux médiations

- 3% des établissements répondants n'informent pas les usagers de la possibilité de saisir un médiateur
- 4% n'informent pas non plus l'utilisateur qu'il peut se faire accompagner d'un représentant des usagers pour la médiation.

L'augmentation du recours aux médiations : une dynamique à soutenir

- 2164 médiations ont été proposées en 2024, soit 14% de plus qu'en 2023.
- 816 médiations réalisées, soit 38% des médiations proposées. 63% de plus que l'année dernière.
- 27% des médiations ont été réalisées en présence d'un RU.

Les médiations médicales : le type de médiation le plus réalisé

Les griefs formulés par les usagers peuvent directement concerner un parcours de soin ou l'organisation d'un service médical, nécessitant dans ce cas l'intervention du médiateur médecin. Toutes les autres questions font intervenir le médiateur non-médecin. Une plainte ou une réclamation peut aussi concerner les deux médiateurs, qui seront simultanément saisis.

Le rapport de médiation

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Après lecture du compte rendu, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution, ou informe l'intéressé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

- 30% des CDU ne reçoivent pas systématiquement le rapport de médiation accompagné de la lettre de réclamation.
- 18% des médiateurs n'envoient pas le rapport de médiation au patient.

+ POINT DE VIGILANCE

Seules 38% des médiations proposées ont été réalisées. Malgré une nette augmentation par rapport à 2023, cette pratique est à promouvoir notamment en amont des réclamations lorsque c'est possible.

RENDRE L'INFORMATION ACCESSIBLE

LE LIVRET D'ACCUEIL : UN RECUEIL PRÉCIEUX D'INFORMATIONS

La loi Kouchner de 2002 affirme les droits fondamentaux des usagers du système de santé, appliqués à toutes les étapes du parcours de soin. La connaissance et l'accès à l'information de ces droits pour chaque patient est une condition primordiale pour leur permettre de se les approprier.

Dans ce cadre, le livret d'accueil est un outil indispensable, résumant les droits des patients, précisant l'organisation générale de l'établissement et recensant les coordonnées des représentants des usagers. Chaque établissement remet au patient un livret d'accueil auquel est aussi annexé la charte du patient hospitalisé.

78% des établissements, parmi ceux ayant réalisé une évaluation de la remise, indique que les usagers ont effectivement reçu le livret d'accueil

Outre les éléments réglementaires devant y figurer :

- Dans 98% des livrets, les modalités de contact de la CDU sont précisées ;
- Dans 85% des cas, les coordonnées des représentants des usagers ;
- Dans 78% des livrets, la possibilité de se faire accompagner par un RU en cas de médiation ;
- 43% des établissements proposent une version dématérialisée du livret d'accueil

L'INFORMATION RELATIVE AUX FRAIS LIÉS À LA PRISE EN CHARGE

- 89% des établissements informent les patients sur leurs frais de prise en charge dès leur entrée.
- 39% des établissements n'informent pas les usagers de l'obligation de réaliser un devis pour les montants supérieurs à 70€.

POINT DE VIGILANCE

- 66% des établissements ne proposent pas le livret d'accueil en FALC (Facile à lire et à comprendre) ou autre format adapté et accessible.
- Plus de la moitié des établissements de santé n'évalue pas l'impact de leur livret d'accueil (55%).

RENDRE L'INFORMATION ACCESSIBLE

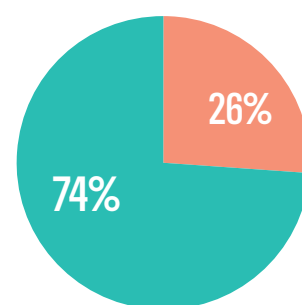
L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL : DES DÉLAIS DE TRAITEMENT SATISFAISANTS

Pour garantir l'accès à l'information, l'utilisateur a un droit d'accès direct à son dossier médical qu'il peut réclamer à tout moment auprès du professionnel de santé, recensant l'ensemble des informations relatives à leur état de santé détenues par les hôpitaux et cliniques. Cette demande doit être honorée dans un délai maximum de 8 jours.

La possible consultation du dossier médical est systématique et obligatoire dans l'ensemble des établissements de santé. 41 736 demandes d'accès ont été recensées en 2024, un chiffre stable (41 245 en 2023)

- Le délai moyen de traitement des demandes est de 8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans, soit le délai maximum légal.
- Le délai moyen pour les dossiers de plus de 5 ans est de 13 jours, ce qui est plus rapide que le délai légal fixé à 2 mois pour ces dossiers.
- Les établissements de l'AP-HP et les hôpitaux publics dépassent généralement les délais autorisés, mais ce sont aussi les structures recevant le plus de demandes (respectivement 46% et 30% des demandes d'accès au dossier médical).

Provenance des demandes d'accès au dossier médical



- D'un ayant-droit ou tiers habilité
- Du patient

**L'accès au dossier médical fait l'objet de réclamations :
1 réclamation pour 157 demandes, comme en 2023.**

LA FACTURATION DE LA COPIE DU DOSSIER MÉDICAL

Pour rappel, depuis l'arrêt du 26 octobre 2023 de la Cour de Justice de l'Union européenne (affaire C-307/22), les établissements de santé ne peuvent plus facturer les frais de reproduction de la première copie du dossier médical de la personne concernée.

- La facturation par les établissements des frais d'envoi et de reproduction du dossier médical a diminué de 37% par rapport à 2023.

+ AMÉLIORATION NOTABLE

92% des demandes ont abouti à la communication du dossier médical au requérant au moment de l'enquête. Une augmentation de 7 points de pourcentage par rapport à 2023.

4 | UNE IMPLICATION CROISSANTE DES RU DANS LA VIE DES ÉTABLISSEMENTS



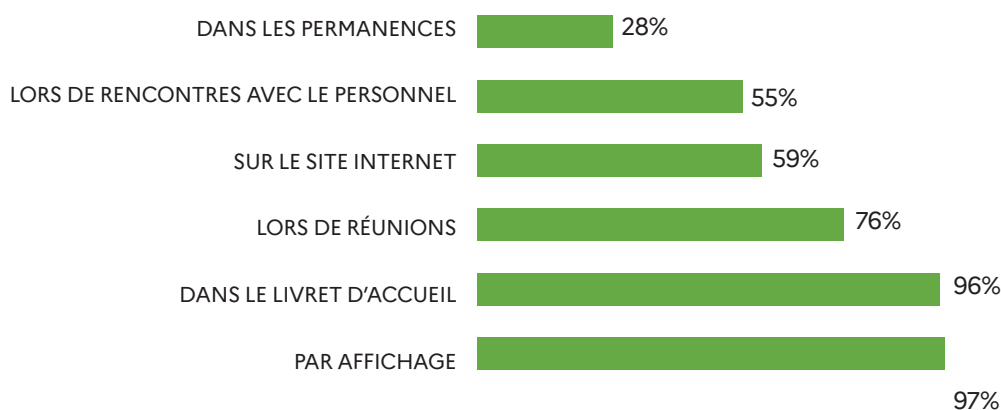
« La CDU dépasse largement le cadre des réclamations : elle joue un rôle actif dans tout ce qui peut être bénéfique pour les patients. Son action s'inscrit dans une dynamique constructive, en continuité avec les engagements déjà pris les années précédentes. Les RU sont de plus en plus investis dans la vie de l'hôpital, participant activement à sa politique et à ses projets. »

LA PARTICIPATION ET LA VISIBILITÉ DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DES RU

- Les coordonnées des membres des CDU sont majoritairement diffusées par affichage dans les services et / ou les chambres des établissements de santé (à 97%) et figurent à 96% dans le livret d'accueil.
- Dans 92% des cas, les personnels de l'établissement ont été informés du rôle et des activités des CDU lors de réunions.

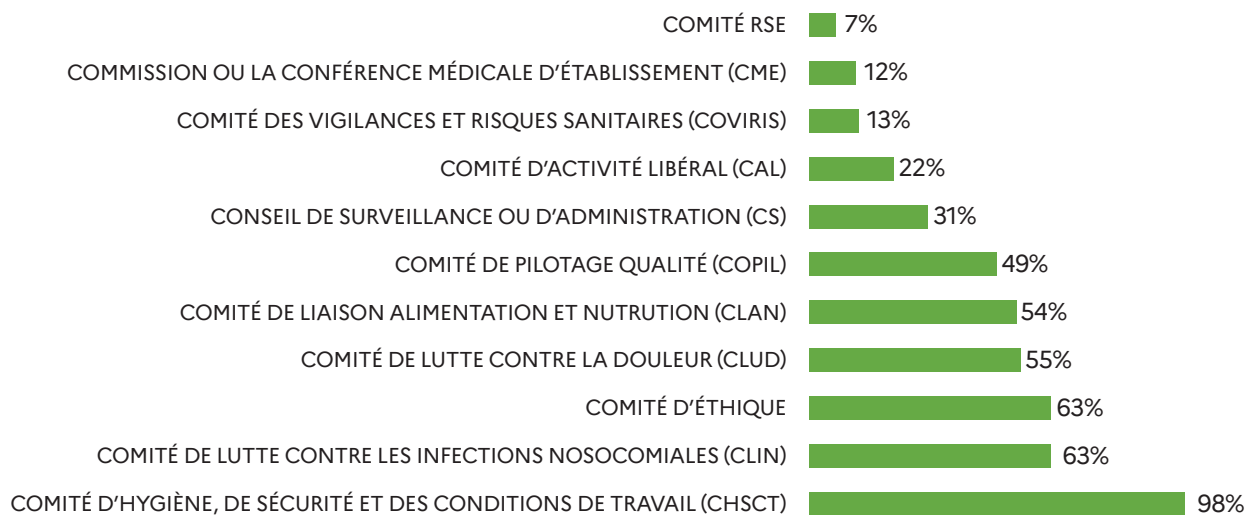
La communication des coordonnées des membres de la CDU



UNE PARTICIPATION DIVERSIFIÉE DES RU

- 75% des RU siègent dans d'autres instances

Répartition des RU siégeant dans d'autres instances



LES MOYENS MIS À DISPOSITION POUR EXERCER LES MISSIONS

- 81% des établissements de santé répondants mettent à disposition des locaux ou des salles de réunion.
- 57% des RU ont un e-mail individuel ou collectif dédié.
- 52% des établissements remboursent leurs frais de déplacement. À noter qu'en Île-de-France, où le réseau de transport est particulièrement développé, les déplacements effectués avec un abonnement de transport ne donnent pas lieu à remboursement.

+ AMÉLIORATION NOTABLE

Les moyens dédiés aux RU sont en nette augmentation depuis 2020 : plus que 4% des établissements n'octroient aucun moyen matériel aux des représentants des usagers, soit 16 points de moins qu'en 2020. Cette tendance doit se poursuivre.

LES RU À LA RENCONTRE DES PATIENTS, DES PROFESSIONNELS ET DES ASSOCIATIONS

- 87% des RU vont directement à la rencontre des patients et dans 75% des cas, ils sont directement sollicités par les usagers, généralement par mail (50%).
- 75% des RU vont à la rencontre des professionnels de santé.
- Seulement 32% des RU vont à la rencontre des associations conventionnées avec l'établissement.
- 85 % des rencontres avec les patients et leurs proches concernent la gestion des réclamations.
- 42% des échanges avec les associations conventionnées concernent le fonctionnement de la CDU.
- 70% des sujets abordés avec les équipes soignantes concernent le fonctionnement de la CDU.
- 74 % des rencontres avec les usagers portent sur la mesure de la satisfaction.
- 60% des rencontres avec les équipes soignantes concernent la gestion des réclamations.

**Les rencontres
des représentants des usagers
avec les patients et
leurs proches, les associations
conventionnées
et les équipes soignantes
portent
majoritairement sur
l'exercice de
leur rôle.**

UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES USAGERS DANS LES ÉTABLISSEMENTS

LA PERSONNE CHARGÉE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS (PCRU)

La personne chargée des relations avec les usagers joue un rôle d'interface entre les usagers, les professionnels et la direction de l'établissement.

81% des établissements de santé désignent une PCRU.

Parmi eux :

AP-HP	Public	ESPIC	Privé
94%	93%	79%	77%

- 80% des établissements affichent les coordonnées du PCRU dans les services et le livret d'accueil.
- 81% des PCRU vont à la rencontre des usagers.
- Seulement 46% des PCRU proposent des créneaux pour rencontrer les usagers, dans 40% des cas, les rendez-vous sont fixés sur demande.
- 76% vont à la rencontre des soignants.

UNE FORTE AUGMENTATION DU NOMBRE DE PROJET DES USAGERS

68% des CDU ont élaboré un projet des usagers, soit une augmentation de 26% par rapport à 2023.

Ces projets expriment les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Ils sont proposés par la Commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif.

Guide « Construire
et faire vivre le projet
des usagers en
établissements de santé »
par France assos santé

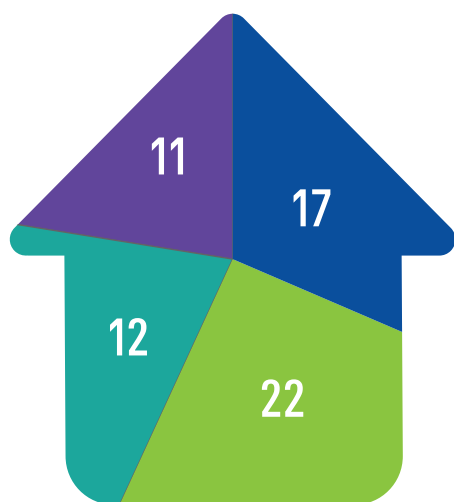


UN DISPOSITIF À VALORISER ET PROMOUVOIR

LA MAISON DES USAGERS



Effectifs 2024



- AP-HP
- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés
- Établissements privés d'intérêt collectif

La Maison des Usagers (MDU) est un espace dédié à la rencontre entre les associations et les usagers, conçu comme un lieu d'accueil, d'écoute, d'échange et d'information.

- En moyenne, 12 associations sont représentées dans la maison des usagers, avec des écarts assez importants entre les structures : Les établissements de l'AP-HP sont les structures collaborant avec le plus d'associations conventionnées (21 en moyenne), alors que les établissements privés sont les structures les sollicitant le moins (2 en moyenne).
- Pour la plupart des établissements, l'absence de maison des usagers se justifie par le manque de place et de locaux disponibles. Certains établissements se sont organisés autrement par l'utilisation d'autres services pour cet accueil (le service qualité par exemple) ou la mise en place de rendez-vous sur demande dans des bureaux disponibles sur le moment.
- 45% des associations conventionnées proposent des permanences d'une journée ou plus dans la semaine

+ POINT D'ATTENTION

Seulement 17% des établissements répondants organisent des réunions avec les associations conventionnées.

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET DES SOINS

QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES PUBLICS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

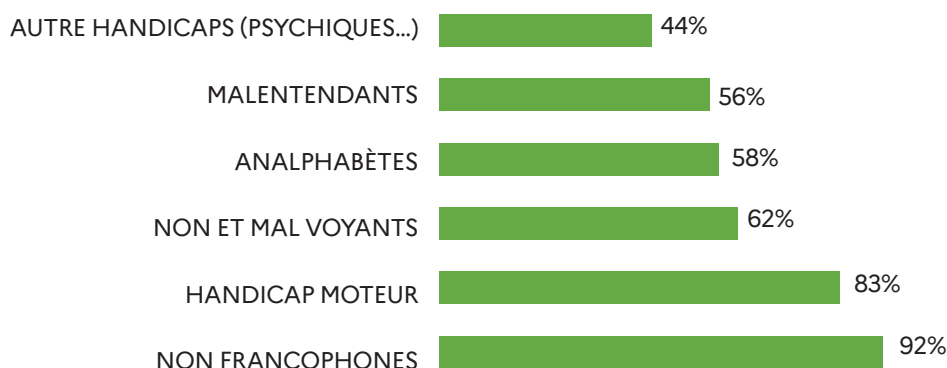
60% des établissements de santé ont désigné un référent handicap contre 49% en 2023

Il accompagne les personnes en situation de handicap dans leur parcours de soin de façon à surmonter leurs éventuelles difficultés en termes d'accessibilité, de communication et d'expression.

+ POINT DE VIGILANCE

- Seuls 23% des établissements ont mis en place des dispositifs pour l'ensemble de ces six situations.
- 3% des établissements n'ont mis aucun dispositif en place en faveur des publics vulnérables.

Dispositif d'Accueil spécifique pour les personnes en situation de vulnérabilité



LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut accompagner et soutenir l'utilisateur lorsque celui-ci est en position d'exprimer sa volonté et devenir référent auprès de l'équipe médicale lorsque ce dernier ne peut pas exprimer sa volonté.

- L'identification dans le dossier patient de la personne de confiance est systématique.
- 84% des établissements de santé évaluent régulièrement la procédure visant à recueillir l'identité de la personne de confiance.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES SUR LA FIN DE VIE

- 87% des établissements tracent l'existence de directives anticipées dans le Dossier Patient.
- 76% des personnels soignants ont été formé sur les directives anticipées sur la fin de vie.

LE RESPECT DES CROYANCES ET DES CONVICTIONS

- 86% des établissements affirment qu'il est possible de se recueillir auprès du défunt.
- 85% des ES affirment délivrer une information aux usagers sur le respect des croyances et des convictions.
- 40% des établissements disposent d'un lieu de recueillement.

UNE RÉELLE PRISE EN COMPTE DE LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le soulagement de la douleur est consacré comme droit fondamental par la loi du 4 mars 2002, de façon médicamenteuse ou non.

- L'ensemble des établissements de santé répondants forme leur personnel à la prise en charge de la douleur.
- 55% ont mis en place une procédure de prise en charge de la douleur comportant un volet spécifique pour les personnes handicapées.
- 39% des CDU ont retenu la prise en charge de la douleur comme thématique d'amélioration de la qualité, en lien avec les réclamations.
- 92% des établissements assurent respecter les rites et les croyances en cas de décès.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service.

- 89% des établissements proposent à leurs personnels des formations ou séances de sensibilisation à la bientraitance, c'est 11% de plus qu'en 2023
- 44% des établissements associent les RU aux actions de sensibilisation ou de formation à la bientraitance.

LA MESURE DE LA SATISFACTION

LA PRISE EN COMPTE DE L'AVIS DES USAGERS

Les établissements de santé doivent procéder à une évaluation régulière de la satisfaction des usagers, notamment sur les conditions d'accueil et de séjour. Le questionnaire de sortie et les enquêtes de satisfaction font partie des différents outils utilisés par les établissements pour recueillir l'avis des usagers. Ce recueil de commentaires et propositions vise l'amélioration de la qualité des services délivrés aux patients.

76% des établissements de santé remettent un questionnaire de sortie

- Dans 92% des cas, le questionnaire est personnellement remis au patient
- 93% des CDU analysent les résultats et dans 91% des cas, des actions d'amélioration sont mises en place.
- 79% des établissements déclarent la prestation hôtelière comme recevant le moins de satisfaction, comme en 2023.
- 43% des établissements déclarent la prestation paramédicale comme celle recevant le plus de satisfaction.

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

70% des établissements de santé réalisent des enquêtes de satisfaction.

**304 411 personnes enquêtées,
soit 13% de plus qu'en 2023.**

L'INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Les indicateurs nationaux IQSS sont des outils de la qualité des soins et de la sécurité des soins et de la sécurité des patients, de comparaison inter-établissements et d'aide à la décision.

92% des CDU débattent des résultats annuels des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS).

LE DISPOSITIF E-SATIS

L'indicateur national de satisfaction mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.

- 91% des établissements concernés par e-satis utilisent ce dispositif.
- Le score moyen de satisfaction e-satis est de 68/100.
- Les établissements de l'AP-HP sont les structures ayant la moyenne de satisfaction la plus élevée (76/100), suivi des ESPIC (70/100).

**80% des établissements participants
ont mis en place des actions d'amélioration
après analyse des résultats des enquêtes.**

DISPOSITIF DU PATIENT TRACEUR

La méthode du patient-traceur permet d'analyser de manière rétrospective le parcours d'un patient de l'amont de son hospitalisation jusqu'à l'aval, en évaluant les processus de soins, les organisations et les systèmes qui concourent à sa prise en charge.

**70% des CDU sont
associées au dispositif du
patient traceur.**



LA CONTRIBUTION DES CDU À LA POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

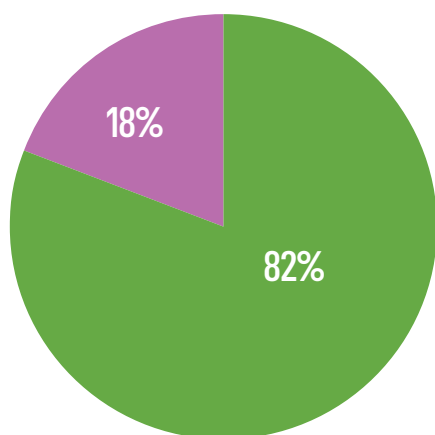
Les commissions des usagers contribuent à l'amélioration de l'accueil et de la qualité des soins et de l'accompagnement des personnes malades et de leurs proches au sein des établissements de santé. Elles doivent pour cela disposer d'une information complète sur l'avis des usagers, les réclamations et les enquêtes de satisfaction.

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

**76 % des CDU
sont associées à
l'élaboration du projet
d'établissement.**

- 97% des CDU ont accès aux événements indésirables graves (EIG) et événements indésirables liés aux soins (EIS), ainsi qu'aux actions correctives pour y remédier.
- 96% des CDU sont informées des suites et résultats de la certification de la Haute autorité de santé (HAS).
- La certification HAS est un dispositif d'évaluation externe des établissements de santé par des experts mandatés.

La participation à la conférence ou commission médicale d'établissement (CME)



- 82% des Commissions médicales d'établissement (CME) associent les CDU à l'organisation des parcours de soins et à la politique de qualité et de sécurité.

5

RECOMMANDATIONS

« Poursuivre les efforts afin de faire connaître les missions des RU au sein de l'établissement et communiquer activement sur les ouvertures de la Maison Des Usagers et son utilité. »

« Nous devons former régulièrement les membres de la commission aux enjeux spécifiques rencontrés par les usagers, à la gestion des conflits, à la bientraitance et à la médiation. Par ailleurs, nous devons associer les membres de la CDU dont les RU à nos instances. »

À DESTINATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Pour accueillir et valoriser les représentants des usagers :

- Se rendre actif afin d'accueillir suffisamment de représentants des usagers, notamment les établissements qui n'en ont pas, et pas le nombre légal. L'objectif est de ne plus avoir aucun établissement de santé sans représentant des usagers.
- Faire connaître et valoriser au sein de l'établissement la fonction de représentant des usagers aux personnes accueillies, à leurs proches et aux équipes de l'établissement.
- Mettre en place une adresse mail fonctionnelle (non nominative) sécurisée dédiée aux représentants des usagers de façon à faciliter les échanges avec les usagers et les équipes de l'établissement. Une adresse mail unique simplifie également la passation de mandat entre représentants des usagers.

Pour promouvoir les médiations :

- Nommer suffisamment de médiateurs médecins et non médecins.
- Le rapport de médiation devrait être systématiquement envoyé à la CDU, avec la lettre de réclamation, afin que les représentants des usagers et la CDU puissent s'appuyer sur ces éléments pour formuler des propositions d'amélioration à l'établissement.
- Favoriser les médiations en amont des réclamations (en 2024, seulement 1 médiation pour 26 réclamations).

Pour améliorer la qualité de l'accueil, des soins et des services :

- Veiller à prendre en compte l'expérience patient et les recommandations issus de l'analyse des plaintes et réclamations par les représentants des usagers.
- Réduire les délais liés au traitement des plaintes et réclamations.
- Mettre en œuvre des actions pour réduire le nombre de réclamations liées à la facturation.

Pour favoriser l'accessibilité à l'information :

- Mettre en ligne une version dématérialisée du livret d'accueil afin de le rendre accessible aussi en cas de perte.
- Proposer le livret d'accueil en Français facile ou en Facile à lire et à comprendre (FALC) ou autre format adapté. Il est essentiel que l'ensemble des patients puissent avoir accès à l'information pour l'exercice de leurs droits.

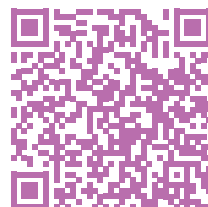
À DESTINATION DES CDU

- Respecter le minimum de quatre réunions obligatoires par an.
- Elire une vice-présidence de la CDU pour suppléer en cas d'empêchement de la présidence.
- Mettre à jour le règlement intérieur de la CDU, avec les membres de la commission.
- Veiller à ce que tous les représentants des usagers et les médiateurs soient formés.
- S'assurer de l'envoi systématique du rapport de médiation au patient. Il est nécessaire de transmettre ce compte rendu au plaignant afin de veiller au respect de ses droits.

À DESTINATION DE L'ARS ÎLE-DE-FRANCE

- Mettre en place des mesures permettant de soutenir l'exercice des mandats des représentants des usagers (attractivité, actualisation régulière, communication...).
- Animer la communauté des représentants des usagers et des associations d'usagers du système de santé, en lien avec France Assos Santé Île-de-France, pour maintenir la dynamique.
- Si vous êtes membre d'une association d'usagers du système de santé et que vous souhaitez être représentant des usagers dans un établissement de santé, rendez-vous ici pour plus d'informations.

**Devenir représentant
des usagers Agence
régionale de santé
Île-de-France**

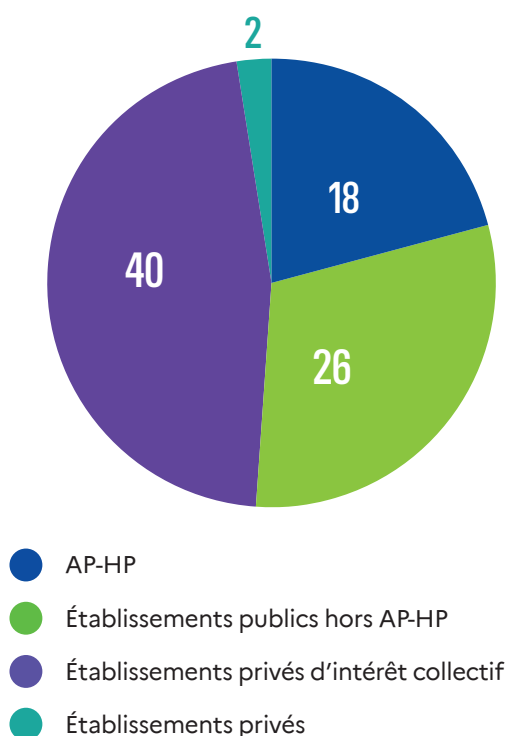


6 | LES SPÉCIFICITÉS TERRITORIALES

Vous trouverez ci-après un focus sur quelques spécificités territoriales des départements de l'Île-de-France, et notamment les éléments à valoriser ou les points de vigilance à surveiller.

91% des établissements de santé parisiens sollicités ont répondu à l'enquête.

Répartition des établissements



Paris comptabilise 86 établissements de santé répondants (24% des établissements franciliens répondants), soit 18 AP-HP, 2 établissements publics, 26 structures privées d'intérêt collectif et 40 établissements privés.

LES MEMBRES DES CDU

Paris est le département qui compte le plus de CDU sans aucun RU (3 CDU), soit 3% de ses établissements. Il présente le meilleur taux de formation des RU (81%).

LA GESTION DES LITIGES

- 28% des réclamations de la région concernent le département parisien, soit le taux le plus élevé d'Île-de-France. À noter qu'il compte aussi le plus d'établissements.
- C'est le département le plus concerné par les réclamations liées à la facturation, concentrant à lui seul 32 % des signalements enregistrés au niveau régional.
- 16% des médiations régionales sont réalisées à Paris, le deuxième taux le plus élevé d'Île-de-France.

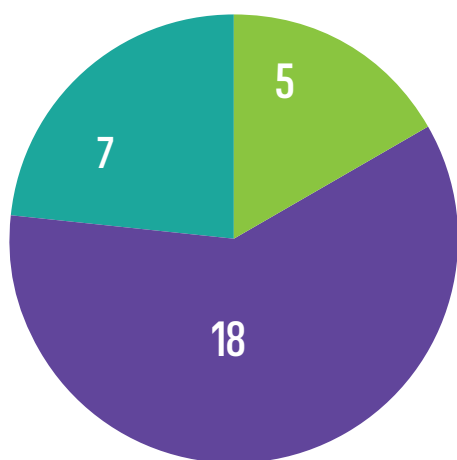


Action emblématique

« Une patiente partenaire a été intégrée à la CDU, ce qui montre l'implication de plus en plus importante du partenariat patient. Cela permet notamment à la CDU d'avoir un relai d'information à ce sujet et sur les problématiques d'accessibilité. »

100% des établissements de santé Seine-et-Marnais sollicités ont répondu à l'enquête.

Répartition des établissements



- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés

Sur les 30 établissements de santé répondants de la Seine-et-Marne (soit 8% des établissements franciliens répondants), 5 sont des établissements publics, 7 sont des structures privées d'intérêt collectif et 18 sont des établissements privés.

LES MEMBRES DES CDU

- 23% des mandats de RU sont disponibles, ce qui est le taux de vacance le plus faible de l'Île-de-France. La Seine-et-Marne compte une CDU sans aucun RU, soit 3% des ES du département.
- 38% des postes de médiateurs sont vacants, soit le taux le plus élevé de la région.

PROJET DES USAGERS

- 67% des établissements ont mis en place des référents handicap, soit le taux le plus élevé de l'Île-de-France.
- 77% des établissements ont élaboré un projet des usagers, il s'agit d'un des meilleurs taux de l'Île-de-France avec la Seine-Saint-Denis.



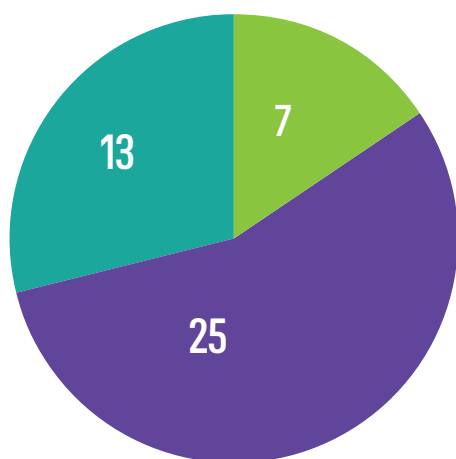
Actions emblématiques

« La création de l'espace SOFA, espace pour la permanence des représentants des usagers »

« Mise en place d'un Chatbot à destination des patients »

98% des établissements de santé yvelinois sollicités ont répondu à l'enquête

Répartition des établissements



- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés

Parmi les 45 établissements de santé répondants des Yvelines (soit 13% des établissements franciliens répondants), 13 sont des établissements publics, 7 sont des structures privées d'intérêt collectif et 25 sont des établissements privés.

LES MEMBRES DES CDU

En 2024, les Yvelines comptent une CDU sans aucun représentant des usagers, soit 2% des établissements du département.

LA GESTION DES LITIGES

Le délai moyen de traitement des réclamations est de 12 jours, ce qui est le délai moyen le plus court d'Île-de-France.

PROJET DES USAGERS

Des résultats qui se placent dans les tendances régionales :

- 61% des établissements ont mis en place des référents handicap ;
- 73% des établissements ont élaboré un projet des usagers.



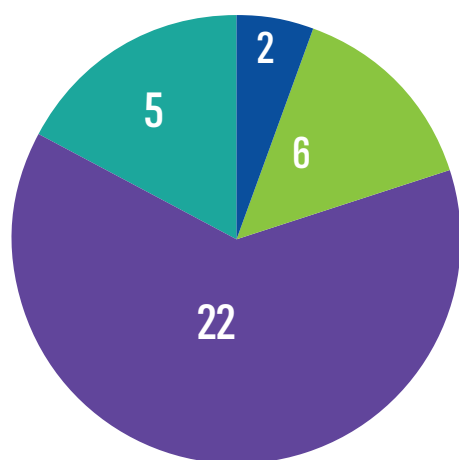
Actions emblématiques

« Mise en place d'une Maison des usagers »

« Organiser des rencontres et des ateliers d'échange entre les représentants des usagers et les patients. »

97% des établissements de santé essonniers sollicités ont répondu à l'enquête.

Répartition des établissements



- AP-HP
- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés

L'Essonne compte 35 établissements de santé répondants (10% des établissements franciliens répondants), soit 2 AP-HP, 5 établissements publics, 6 structures privées d'intérêt collectif et 22 établissements privés.

LA GESTION DES LITIGES

- 8% des réclamations régionales concernent l'Essonne, soit un des taux les plus bas de la région.
- 4% des médiations régionales sont effectuées en Essonne, ce qui est le taux le plus faible d'Île-de-France.

PROJETS ET MAISONS DES USAGERS

Des résultats dans la moyenne des tendances régionales :

- 66% des établissements ont élaboré un projet des usagers ;
- 17% des établissements de santé ont une MDU (6 MDU).



Actions emblématiques

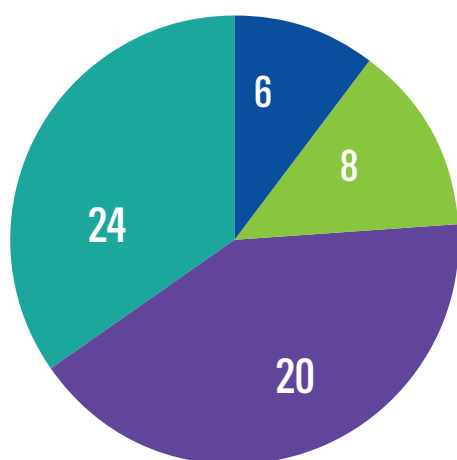
« Finalisation et vote du projet des usagers 2023/2027 »

« Implication des représentants des usagers dans l'expérience patient et usager »

HAUTS-DE-SEINE

89% des établissements de santé des Hauts-de-Seine sollicités ont répondu à l'enquête.

Répartition des établissements



- AP-HP
- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés

Dans les Hauts-de-Seine, on recense 58 établissements de santé répondants (16% des établissements franciliens répondants), soit 6 AP-HP, 8 établissements publics, 20 structures privées d'intérêt collectif et 24 établissements privés.

LES MEMBRES DES CDU

47% des mandats de RU des Hauts-de-Seine sont disponibles, soit le taux de vacance le plus élevé d'Île-de-France.

LA GESTION DES LITIGES

- 12% des médiations régionales concernent les Hauts-de-Seine
 - 15% des réclamations régionales sont recensées dans les Hauts-de-Seine
- Ces taux se classent parmi les plus hauts de la région.

PROJET ET MAISON DES USAGERS

Seulement 50% des établissements ont mis en place des référents handicap, ce qui est le taux le plus faible de l'Île-de-France.

Avec 14 MDU, soit dans 23% des établissements du département, les Hauts-de-Seine sont les plus dotés en maisons des usagers d'Île-de-France, alors qu'ils représentent 16% des établissements d'Île-de-France.



Action emblématique

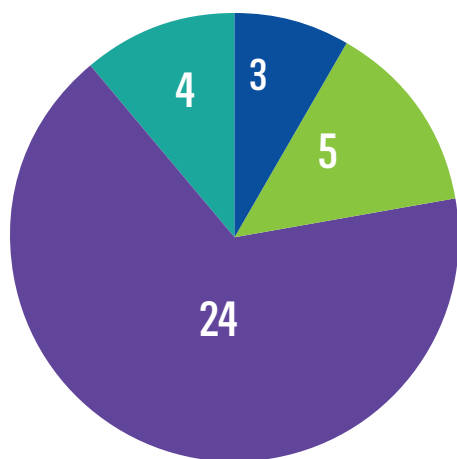
« Création de la Communauté ETP* au sein de l'hôpital avec la commission engagement patient, permettant de coordonner les programmes d'éducation thérapeutique du patient (ETP), les associations, les représentants des usagers et l'expérience patient. »

* L'éducation thérapeutique du patient (ETP) est destinée à aider une personne atteinte de maladie(s) chronique(s), et/ou rares ainsi que son entourage, à maintenir ou acquérir les compétences dont elle a besoin pour mieux se soigner et mieux vivre son quotidien.

SEINE-SAINT-DENIS

75% des établissements de santé de la Seine-Saint-Denis sollicités ont répondu à l'enquête.

Répartition des établissements



- AP-HP
- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés

La Seine-Saint-Denis regroupe 36 établissements de santé répondants (10% des établissements franciliens répondants), soit 3 AP-HP, 5 établissements publics, 4 structures privées d'intérêt collectif et 24 établissements privés.

LES MEMBRES DES CDU

38% des RU de la Seine-Saint-Denis ne sont pas formés, soit le taux le plus de la région. En 2024, parmi les établissements répondants du département, une CDU est déclarée sans aucun représentant des usagers, soit 3% de ses établissements.

LA GESTION DES LITIGES

Seulement 7% des réclamations de la région concernent le département, le taux le plus faible de la région avec la Seine-et-Marne.

PROJET ET MAISON DES USAGERS

77% des établissements ont élaboré un projet des usagers, il s'agit du taux le plus élevé avec la Seine-et-Marne. Avec seulement 2 MDU, soit 3% des ES du département, la Seine-Saint-Denis est le département le moins doté en maison des usagers de la région, alors qu'il compte 10% des établissements de la région.



Actions emblématiques

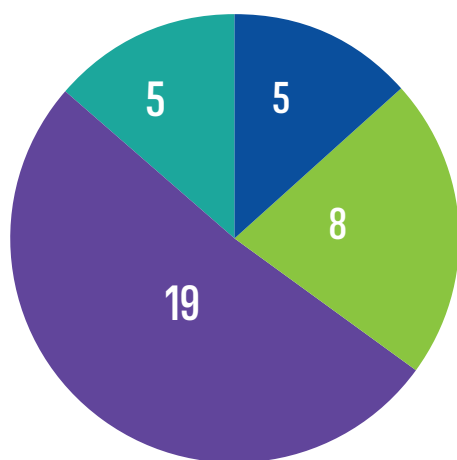
« Traduction de supports d'information sur les droits des patients en anglais, arabe et tamoul (formulaire d'accès aux informations médicales, fiches d'information sur les soins sans consentement, reçu) »

« Mise en place d'une bibliothèque en libre accès pour les patients »



90% des établissements val-de-marnais sollicités ont répondu à l'enquête.

Répartition des établissements



- AP-HP
- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés

Le Val-de-Marne dispose de 37 établissements de santé répondants (10% des établissements franciliens répondants), soit 5 AP-HP, 8 établissements publics, 5 structures privées d'intérêt collectif et 19 établissements privés.

LA GESTION DES LITIGES

43% des médiations régionales concernent le Val-de-Marne, le plaçant comme le département réalisant le plus de médiations en Île-de-France.

Le département recueille 17% des réclamations de l'Île-de-France, soit le taux le plus élevé après Paris.

PROJET DES USAGERS

65% des établissements ont mis en place un référent handicap, un des meilleurs taux de la région.

Le Val-de-Marne dispose du meilleur score moyen E-satis de l'Île-de-France, soit 74/100.

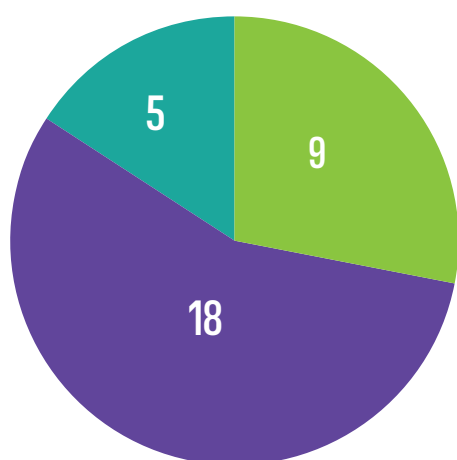


Action emblématique

« Le rapprochement entre les représentants des usagers, les patients du Comité des patients et des aidants et les représentants des associations participant au CEP (Collectif expérience patients). La voix des patients et usagers au sein de ce collectif en est sensiblement renforcée. »

97% des établissements de santé val-d'oisien sollicités ont répondu à l'enquête.

Répartition des établissements



- Établissements publics hors AP-HP
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés

Le Val-d'Oise rassemble 31 établissements de santé répondants (9% des établissements de santé franciliens répondants), soit 8 établissements publics, 5 structures privées d'intérêt collectif et 18 établissements privés.

LES MEMBRES DES CDU

80% des postes de médiateurs en CDU du Val d'Oise sont pourvus, il s'agit du taux le plus élevé de la région.

LA GESTION DES LITIGES

Le délai moyen de traitement des réclamations est de 23 jours, soit le délai le plus élevé d'Île-de-France.

C'est le département le moins concerné par les réclamations liées à la facturation, regroupant seulement 5% des signalements enregistrés.

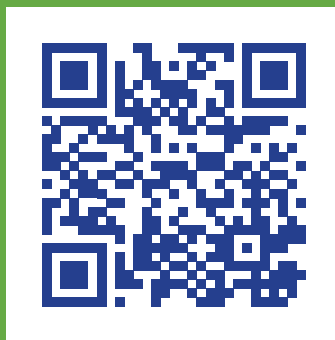
PROJET DES USAGERS

74% des établissements ont élaboré un projet des usagers, un résultat au-dessus des tendances de la région.



Action emblématique

« Création d'une vidéo de présentation des représentants des usagers, visant à promouvoir leur rôle et à mieux l'expliquer aux patients et aux équipes »



Plus d'informations sur
acteurs-sante-idf.fr