

# C.R.U.Q. gestion qualité

Le Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 institue dans chaque établissement de santé public ou privé la **Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge**

## MISSIONS

**La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.**

- Examen des plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel + réponses apportées par l'établissement : tenues à sa disposition.
- Veille sur les conditions d'information (voies de recours et conciliation) dont les usagers et leurs familles disposent.

**La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge** des personnes malades et de leurs proches. A cet effet elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

## COMPOSITION

- **Le directeur** ou son représentant – président  
*Melle Gonzalvez Anne-Sophie*
- **1 médiateur médical et son suppléant** désignés par le directeur  
*Dr Bizot-Gastaldi Michèle*
- **1 médiateur non médecin et son suppléant** désignés par le directeur  
*Mme Chaillan, ergothérapeute*
- **2 représentants des usagers (et leurs suppléants)** désignés par l'ARH  
*M. Quaranta Laurent*  
*Mme Valmori Colette*

Le règlement intérieur de la Commission peut prévoir d'autres membres

*Mme Lorenzi, cadre supérieur de santé*

Assistent avec **voix consultative** : **le responsable de la politique qualité** et toute personne **compétente** sur les questions à l'ordre du jour.

Réunion au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire.

## FONCTIONNEMENT

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même **d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement**. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la possibilité :

- soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au Directeur,
- soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins (une copie du document lui est alors délivrée sans délai).

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est **transmis au Directeur**, qui :

- soit y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur,
- soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.
- Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service
- Le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, (saisi par le Directeur ou par l'auteur de la plainte), rencontre le plaignant.

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine.

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec le plaignant, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la CRUQ (le Directeur) qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré le plaignant, la commission:

- formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.
- elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

