

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la république du 4 mars 2005), il est instauré au sein de l'établissement, Clinique de la Miotte une Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQ).

NOM / Prénom	Qualité	Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CRU
Patrick CHARLOT	Directeur	Responsable légal de l'établissement
Dr Denis LECLERC	Anesthésiste	Médiateur médical
Florence BARI	Chef de bloc	Médiateur non médical
Sylvia PFIEGLER	Représentant des usagers Titulaire	R.U. Association ADMD
Jacques BRACONNIER	Représentant des usagers Titulaire	R.U. Association des consommateurs Que Choisir
Philippe MOLLE	Représentant des usagers Suppléant	R.U. Association Vie Libre
Rémy CHRETIEN	Représentant des usagers Suppléant	R.U. Association UDAF 90 et ARUCAH
Murielle CHAILLOU	Directrice qualité/risques	Médiateur non médical suppléant
Sandrine FESSELET	Assistante de Direction	Secrétaire
Christine LOPEZ	Responsable AAF	Membre
Véronique HEINTZ	Responsable des soins	Membre

Examen des plaintes et réclamations

Art. R. 1112-91 CSP – « 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 faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai ».

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs. En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à **M. Patrick CHARLOT**, responsable légal de l'établissement.

Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable d'établissement. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.

Art. R. 1112-92 CSP – « L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier 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 tandis que 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 ».

Votre plainte ou réclamation doit être adressée à **M. Patrick CHARLOT**, Directeur de l'établissement. Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement.

Vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.

Art. R. 1112-93 CSP – « Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le 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 ».

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Art. R. 1112-94 CSP – « 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.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

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 ».

Le Président de la CRU vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.

Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CRU formulera selon le cas :

Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;

Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;

Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CRUQ, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CRUQ. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRUQ.