

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

La CRU est une Instance consultative où le directeur de l'établissement conserve les prérogatives dans la gestion des réclamations et des réponses faites.

Elle se réunit trois fois par an et plus si nécessaire.

Ses missions :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs et être informés des voies de recours

Ses droits :

- Elle est informée des plaintes et réclamations
- Elle a accès aux données médicales avec l'accord des personnes concernées ou de leurs ayant droits
- Elle est consultée sur la politique de l'Établissement en matière d'accueil et de prise en charge

Ses obligations :

- Elle établit un **rapport annuel** au **Conseil d'Administration** de l'établissement et à l' **A.R.H**
- Ses membres sont astreints au secret professionnel

Sa composition :

Président :

M.J.M. MERY, Directeur de l'Institut Saint Pierre et représentant du Conseil d'Administration

Présidente de la Commission Médicale d'Établissement (CME)

Mme le Dr L. BOYER et Mme le Dr F.DALLA VALE (suppléante)

Médiateurs médecins :

Mme le Dr F. ARTIERES et Mme le Dr M. THOMASO (suppléante)

Médiateurs non médecins :

Mme V. VALANTIN et Mme M.C. VALAT (suppléante)

Responsable qualité et gestionnaire des risques

Mme Kérimé GILLON

Représentantes du Service de Soins :

Mme A.M. VIZCARRO et Mme M. ALBY (suppléante)

Représentants des usagers :

Mr P. VAN-GINNEKEN et Mme M. BONESTEVE

Comment saisir la CRU ?

- **Sur rendez- vous** avec les médiateurs délégués (téléphoner à l'accueil de l'ISP : **04.67.07.75.00**)
- **Par courrier** : à l'attention du directeur de l'institut

Attention : pour un traitement optimal de votre réclamation, veuillez préciser :

- Identité et qualité de la personne qui écrit
- Nom, prénom et date de naissance du patient concerné
- Service concerné et date de la consultation ou de l'hospitalisation

Extrait du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 :

« 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 »

LA LEGISLATION

Article R1112-84

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

Le représentant légal de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la commission. Cette liste actualisée est affichée dans l'établissement et transmise au directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation. Elle est remise à chaque patient avec le livret d'accueil, dans un document qui reproduit les dispositions des articles R. 1112-91 à R. 1112-94 et précise leurs modalités d'application au sein de l'établissement.

Article R1112-91

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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.

Article R1112-92

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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.

Article R1112-93

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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.

Article R1112-94

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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 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.