La représentation des usagers et le respect des droits

Tout usager peut exprimer, par oral ou par écrit ses griefs.

Si durant votre séjour, vous avez des remarques ou des critiques à formuler, il est préférable que vous vous rapprochiez en premier lieu du cadre de santé ou du chef de service afin de trouver une solution adaptée.
Si pour diverses raisons cela n'apparaît pas possible, vous pouvez prendre contact avec la direction de l'établissement.
C'est la direction qui va recueillir et instruire les réclamations des patients ou des familles, ainsi que les demandes de communication de dossiers médicaux.
La direction travaille en étroite collaboration avec les médiateurs médicaux et non médicaux de l'établissement. Elle leur transmet pour information et/ou instruction, toute réclamation qui entre dans leur champ de compétence.
Après avoir recueilli les doléances, la direction instruit une enquête auprès des responsables des services concernés. Elle informera ensuite le patient des éléments de réponse qui lui ont été apportés par les personnes sollicitées. Une réponse est systématiquement adressée au plaignant.
La direction peut également être destinataire des lettres de remerciements émanant des malades et des familles à destination des différents services de l'établissement.

*** La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)**

La commission de conciliation, créée par l'ordonnance du 24 avril 1996, a été modifiée et remplacée par la « Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Missions – Obligation – Champ de compétence

La principale mission de la CRUQPC est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

- Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Elle facilite les démarches des malades et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci, et être informés des suites de leurs demandes
- Elle examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.
Elle formule au vu du dossier des recommandations pour apporter une solution au litige ou pour que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.
- Elle peut aussi émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.
- Elle travaille également à l'élaboration des outils de recueil d'indicateur de la satisfaction des usagers

- Elle est consultée sur la politique menée par l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge
- Elle doit recevoir toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions
- Elle peut rencontrer l'auteur de la plainte si elle le juge utile.
- Elle élabore un rapport annuel relatif à la qualité de la prise en charge des patients et des usagers au sein de l'établissement

Lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apporter par la direction doivent être mises à la disposition des membres de la commission.

- Les membres de la commission sont tenus au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Composition

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge se compose de:

Membres à « titre principal » :

- du directeur de l'établissement ou son représentant,
- d'un médiateur médical et son suppléant,
- d'un médiateur non médical et son suppléant,
- de deux représentants des usagers et un suppléant désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation (ARH),
- du Président de la Commission Médicale d'Etablissement,
- d'un représentant de la C.S.I.R.M.T.
- d'un représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant.

Le médiateur non médical de même que son suppléant, est désigné par le directeur parmi le personnel non médical exerçant dans l'établissement

Le médiateur médical de même que son suppléant est désigné par le directeur parmi les médecins exerçant dans l'établissement (ou ayant exercé depuis moins de cinq ans).

Membres à « titre complémentaire »

- Le représentant de la CME ou son suppléant désigné par les membres de la CME
- Un représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-techniques
- Un représentant du personnel et son suppléant choisi par le Comité Technique d'Etablissement
- Un représentant du Conseil d'Administration et son suppléant.

La liste nominative des membres de la CRUQPC est arrêtée par le directeur

Elle doit être affichée dans l'établissement et transmise au directeur de l'ARH

Examen des plaintes et réclamations

Le responsable de service qui a reçu la plainte orale d'un patient a l'obligation de l'informer de son droit à adresser une plainte ou réclamation écrite au directeur de l'établissement.

Un accusé de réception est adressé au plaignant et une saisine par les médiateurs est effectuée.

Recours au médiateur

Il intervient soit sur demande du directeur, soit sur demande du plaignant informé par le directeur.

Le médiateur médical :
Si le patient s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale, il peut demander l'assistance et les conseils d'un médiateur médical.
Il a pour mission :

- prendre contact avec le plaignant ou un de ses proches et lui proposer un rendez-vous
- consulter le dossier médical, avec l'accord du patient
- compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels
- Informer si besoin sur les modalités du recours gracieux – qui fera intervenir l'assurance de l'hôpital
- rédiger le compte-rendu de la rencontre avant de rendre compte au directeur, en lui adressant ainsi qu'aux services concernés, ses recommandations
- indiquer au plaignant les voies de recours judiciaire possibles, si les démarches amiables ont échoué.

Le médiateur non médical :
Le médiateur non médical est appelé à connaître toutes les plaintes qui ne sont pas liées à l'organisation des soins et au fonctionnement médical des services. Ses missions et les modalités de saisine sont similaires à celles du médiateur médical.

La rencontre avec le plaignant est systématique dans un délai de huit (8) jours si le patient est hospitalisé, si possible avant la fin de son hospitalisation.
Des rencontres avec les proches du plaignant peuvent être organisées si le médiateur le juge utile ou à la demande des proches.
Un compte rendu de la rencontre de médiation est adressé dans le huit (8) jours au président de la CRUQPC qui le transmet aux membres de la commission.

Réponse au plaignant

Elle est faite par le directeur, avec transmission de l'avis de la commission dans un délai de huit (8) jours ; la réponse apportée au plaignant est transmise également à la CRUQPC

Il est possible de contacter les représentants des usagers dont les coordonnées vous seront communiquées par les services administratifs.

La direction et les responsables des services se tiennent à votre disposition pour de plus amples renseignements.