

REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRU) DU CHU DE POITIERS

Direction Usagers Risques Qualité

Février 2011

Sommaire

Article 1 – Missions de la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge	3
Article 2 – Composition de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge.....	4
Article 3 – Fonctionnement de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge.....	5
Article 4 – Modalités d'interventions des médiateurs	6
Article 5 – Rapport annuel de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge.....	7

Base légale :

- *Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé article L1112-3 du code de la santé publique.*
- *Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge.*
- *Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital, relative aux patients, à la santé et aux territoires*
- *Décret n°2010-344 du 31 mars 2010*

Article 1 – Missions de la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge

Il est institué une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ) au Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers, depuis le 23 février 2006.

Les objectifs de cette Commission sont de :

- veiller au respect des droits des usagers ;
- faciliter leurs démarches ;
- contribuer 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.

La CRU prend connaissance de l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches, ainsi que les réponses qui y sont apportées par la Direction Usagers Risques Qualité (DURQ). Elle examine essentiellement les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La CRU reçoit des informations concernant :

- les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité préparées par la CME, ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les instances de l'établissement ;
- une synthèse des réclamations et plainte adressées à l'établissement de santé ou leurs proches au cours des douze mois précédents ;
- le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées par les patients ;
- le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers ;
- le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.

A partir de ces informations, la CRU procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Elle recense les mesures adoptées dans ce domaine et évalue l'impact de leur mise en œuvre. Elle formule des recommandations.

Article 2 – Composition de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge

La CRU du Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers est composée comme suit :

- le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, président ;
- deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement ;
- deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé ;
- le président de la Commission Médicale d'Etablissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette Commission ;
- un représentant de la Commission du service de soins infirmiers et son suppléant ;
- un représentant du personnel et son suppléant, choisis par les membres du Comité Technique d'Etablissement en son sein ;
- un représentant du Conseil de surveillance et son suppléant, choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées.

La durée du mandat des médiateurs, des représentants des usagers et des représentants du personnel est fixée à trois ans renouvelable. Le mandat des autres membres de la Commission prend fin en même temps que le mandat ou les fonctions au titre duquel chacun a été désigné.

Article 3 – Fonctionnement de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge

La CRU se réunit au moins une fois par trimestre, sur convocation de son président.

Elle est réunie, de droit, à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

L'ordre du jour est arrêté par le président et communiqué aux membres de la CRU au moins huit jours avant la réunion. En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

La CRU peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour et étrangère à la CRU.

Le secrétariat de la CRU est assuré par la DURQ.

Un procès verbal de chaque réunion est adressé à tous les membres de la Commission.

Les séances de la CRU ne sont pas publiques.

Le règlement intérieur de la CRU est soumis pour information au Conseil de surveillance du Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers. Il est communiqué à chaque membre titulaire et suppléant et affiché aux panneaux d'affichage des informations destinées aux usagers.

Les quatre médiateurs et les membres de la DURQ se réunissent tous les 15 jours pour procéder à un examen précis des plaintes et des réclamations et faire des propositions de réponse aux plaignants.

Article 4 – Modalités d'interventions des médiateurs

Le médiateur médecin et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les médecins exerçant dans l'un des établissements ou ayant cessé d'y exercer la médecine ou des fonctions de médiateur depuis moins de cinq ans. Le médiateur médecin et son suppléant ne doivent pas exercer dans le même service. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent en cause la prise en charge médicale du patient et le fonctionnement médical du service.

Le médiateur non médecin et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement.

Le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent en cause la prise en charge paramédicale du patient et le fonctionnement paramédical du service.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises au représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité de saisir un médiateur qui lui est offerte, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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, 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 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 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.

Article 5 – Rapport annuel de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge

Chaque année, la Commission des Relations avec les usagers et de la Qualité de la prise en charge rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport.

Afin d'améliorer la qualité de la politique d'accueil et de prise en charge, ce rapport comporte :

- l'appréciation des pratiques concernant les droits des usagers et la qualité de la prise en charge mises en œuvre dans l'établissement
- les recommandations émises dans l'année accompagnées d'une évaluation de leur impact ;

Le rapport est transmis et présenté en interne au Conseil de surveillance, à la Commission Médicale d'Etablissement, au Comité Technique d'Etablissement et la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-techniques du Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers.

Il est également communiqué à l'Agence Régionale de Santé avant le 15 mai de l'année n+1.