



## L'instruction des plaintes ou réclamations en établissement de santé et la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU)

***Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations (I) ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CRU de remplir ses missions (II).***

### **I. Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation formulée auprès d'un établissement de santé ?**

Ces étapes sont les suivantes :

#### **1. Vous vous exprimez par oral**

Il est souhaitable, dans un premier temps que **vous exprimiez oralement votre mécontentement** à un responsable du pôle (ou service, ou unité...) qui vous prend en charge.

#### **2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit**

Si l'entretien avec le responsable du pôle ne vous donne pas satisfaction, **vous pouvez écrire** à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.

#### **3. Vous recevez une réponse**

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez très rapidement une réponse.

Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

#### **4. Vous pouvez être mis(e) en relation avec un médiateur**

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

### **Qui sont les médiateurs ?**

Il existe 2 médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

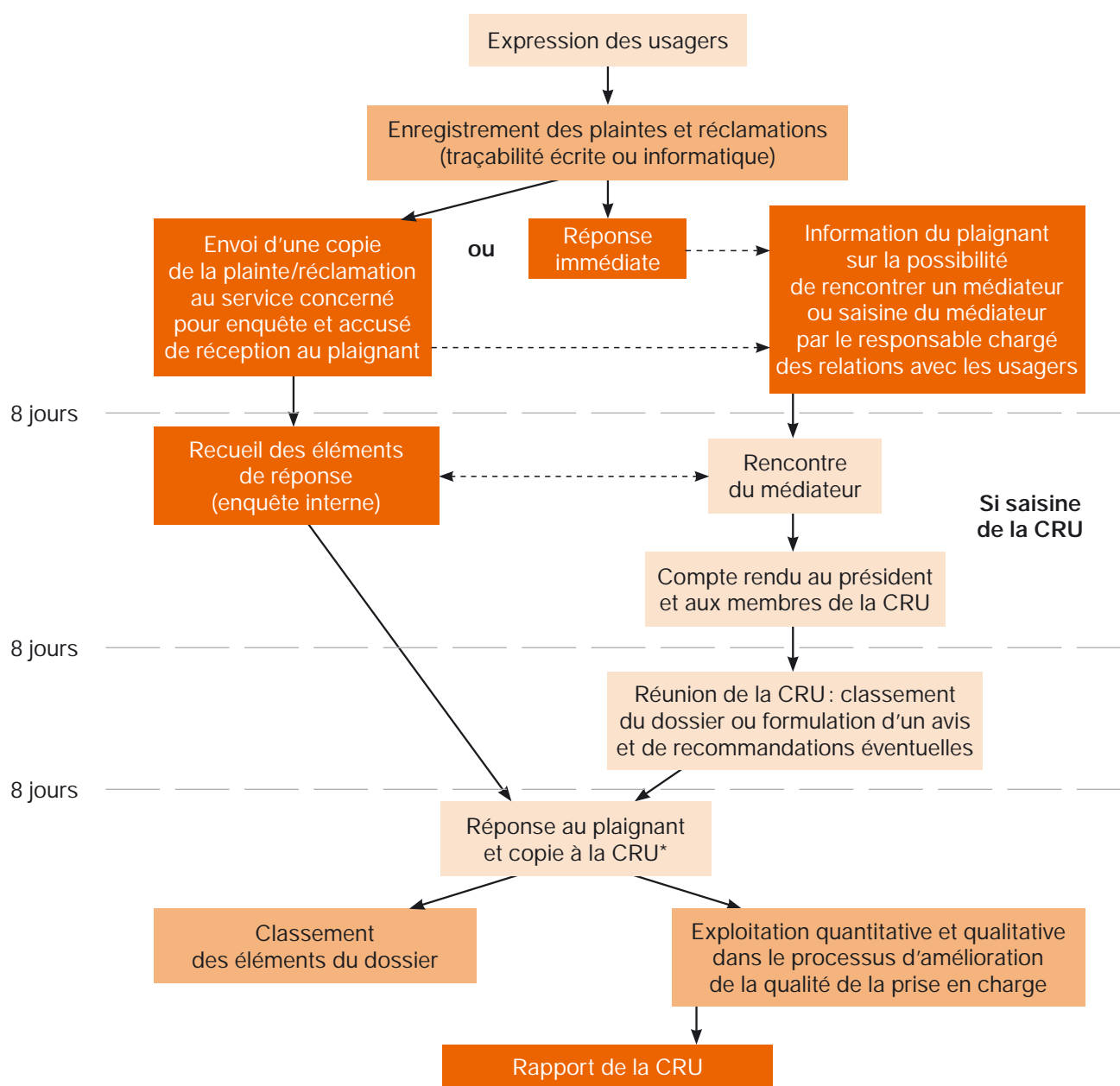
Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les 2 médiateurs.

## 5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les 8 jours

Si vous êtes d'accord lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

**Pensez à donner, sans attendre, votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médecin.**

Si votre plainte concerne un médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médecin, de fournir en même temps cette autorisation écrite.



\* La copie de la réponse n'est communiquée à la CRU que si la réponse intervient après examen de la commission (article R. 1112-94). Lorsqu'il s'agit d'une réponse n'ayant pas nécessité un examen de la CRU, cette dernière est informée par une simple « mise à disposition » de l'ensemble des plaintes (article R. 1112-79).

## 6. La commission des relations avec les usagers (CRU) se réunit pour examiner votre plainte

Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CRU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CRU puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CRU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

## 7. Vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous 8 jours

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte.

Si ce n'est pas le cas, la CRU proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquer les voies de recours dont vous disposez.

Dans les 8 jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CRU.

## II. La CRU

### À quoi sert la CRU ?

La CRU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à **améliorer votre accueil** et celui de vos proches ainsi que **votre prise en charge**. Elle doit en outre **veiller au respect de vos droits**. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations (comme indiqué aux paragraphes 6 et 7 décrivant les différentes étapes de l'instruction d'une plainte ou réclamation).

### Quels sont les membres de la CRU ?

La CRU est toujours composée au moins :

- > du directeur de l'établissement ;
- > de 2 représentants des usagers ;
- > du médiateur médecin et du médiateur non médecin.

Les établissements peuvent décider que la CRU soit composée de davantage de membres.

La liste des membres de la CRU figure dans le livret d'accueil de la personne hospitalisée.

### De quelle façon la CRU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CRU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, **la CRU élabore, chaque année, un rapport** dont le contenu est discuté au sein du conseil d'administration (ou de l'organe qui en tient lieu).

- > Pour rédiger ce rapport, **la CRU s'appuie sur un très grand nombre d'informations**. Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie provient de **l'expression même des personnes hospitalisées** : en effet toutes les plaintes, les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction, etc. sont mis à la disposition de la CRU.
- > **La CRU fait l'analyse de ces informations** et dresse un tableau des pratiques existantes.
- > Chaque fois qu'elle juge une amélioration souhaitable dans un domaine donné, **elle formule des recommandations au conseil d'administration**.

- > Le conseil d'administration décide, parmi ces recommandations, celles que l'établissement a lieu de retenir et, chaque année, **la CRU fait une évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée.**
- > Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis aux instances régionales (agences régionales de l'hospitalisation et conférences régionales de santé) qui l'utiliseront pour **définir la politique régionale de santé.**

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que vous fassiez part de vos observations.

#### Textes de références

Articles L. 1112-3, et R. 1112-78 à R. 1112-94 du Code de la santé publique

#### Autres fiches disponibles

Ces fiches sont téléchargeables et imprimables sur le site Internet du ministère [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) - Rubrique : « Usagers ».

- La personne de confiance
- Les directives anticipées
- Les règles d'accessibilité aux informations de santé à caractère personnel
- Le congé de représentation dans le système de santé