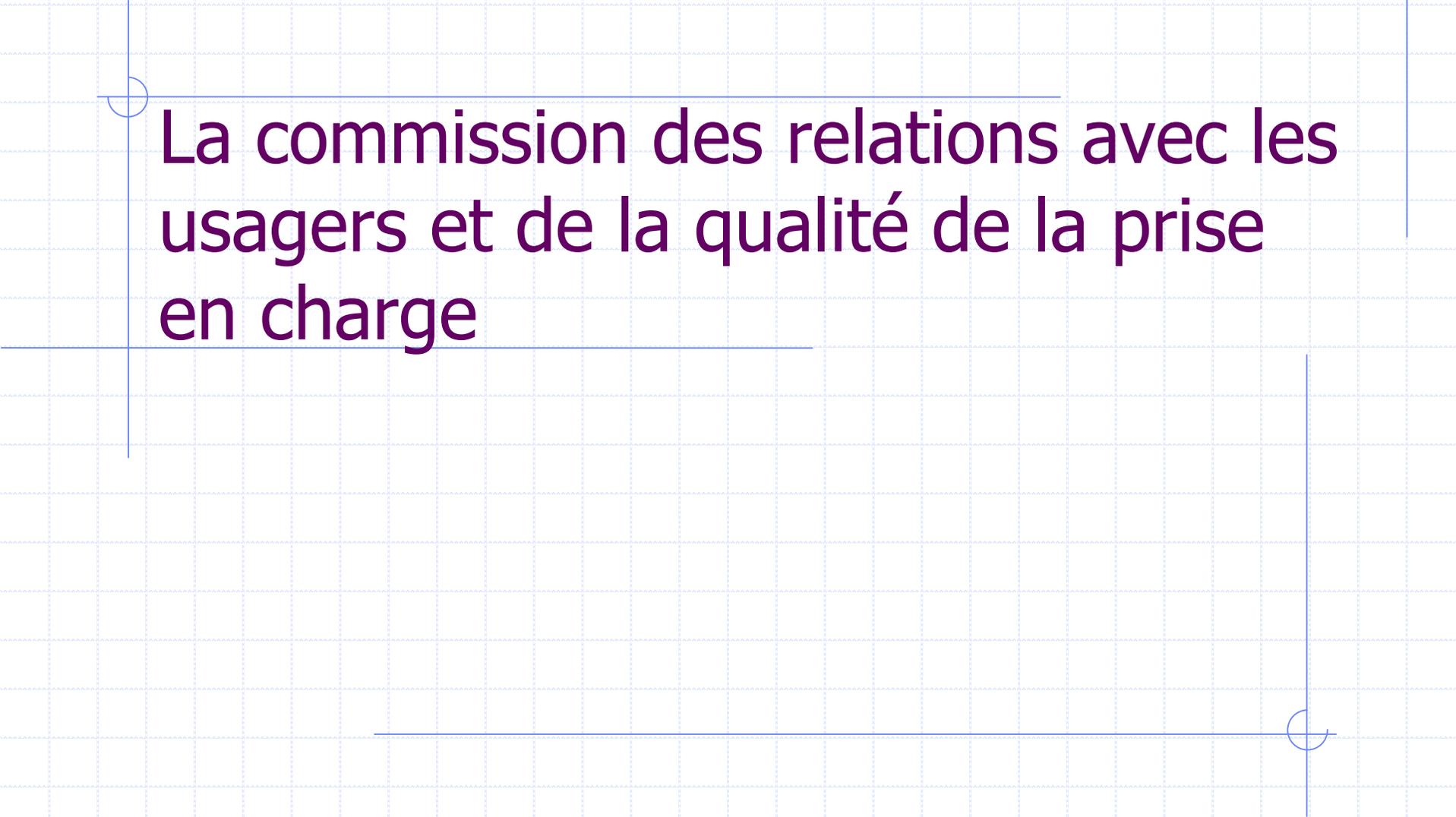




La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge



Textes de références

- ◆ Loi du 4 mars 2002
- ◆ Décret n°2005-213 du 2 mars 2005
- ◆ Décret à paraître relatif à l'agrément des associations

Ses missions

- ◆ Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches
- ◆ Elle contribue 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

Comment exerce-t-elle ses missions?

- ◆ Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions
- ◆ A partir de ces informations, elle :
 - procède à une appréciation des pratiques de l'établissement
 - recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le conseil d'administration et évalue l'impact de leur mise en oeuvre ;
 - formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels.
- ◆ Elle établit un rapport annuel rendant compte de ses analyses et propositions

Sa composition (minimale)

- ◆ 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 l'hospitalisation

Les médiateurs

- ◆ Les médiateurs sont un médiateur médecin et un médiateur non médecin
- ◆ Ils sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel de l'établissement
- ◆ Les médiateurs ne doivent pas exercer dans le même service

Les représentants des usagers

- ◆ Ils désignés par le directeur de l'ARH parmi les personnes proposées par les **associations agréées**
- ◆ Lorsque les personnes siégeant en qualité de représentants des usagers au sein du conseil d'administration demandent à siéger au sein de la commission, le directeur de l'ARH est dispensé de solliciter de telles propositions

Son fonctionnement

- ◆ Durée des mandats fixée à 3 ans renouvelable
- ◆ Le président ne prend pas part aux votes
- ◆ Le responsable de la politique de la qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative.
- ◆ La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.
- ◆ Un membre titulaire empêché ou concerné par une plainte ou une réclamation est remplacé par son suppléant.

Son fonctionnement

- ◆ La commission se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre
- ◆ L'ordre du jour est arrêté par le président
- ◆ La commission établit son règlement intérieur
- ◆ Chaque établissement met à la disposition de la commission les moyens matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Examen des plaintes et réclamations

- ◆ 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...
 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal

Examen des plaintes et réclamations

- ◆ 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
- ◆ 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

Examen des plaintes et réclamations

- ◆ Le médiateur rencontre le plaignant **dans les huit jours suivant la saisine**
- ◆ Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir si possible avant sa sortie de l'établissement
- ◆ Un compte rendu est adressé au président de la commission **dans les huit jours suivant la rencontre**
- ◆ **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