

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

Son rôle dans la démarche qualité des établissements de santé

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le Code de la Santé publique, en son article L1112-2 consacre la démarche qualité que doit mettre en oeuvre tout établissement de santé.

Dans ce cadre, la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), telle que créée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, joue un rôle primordial dans la recherche d'une meilleure qualité des soins et de la prise en charge des patients, dans chaque établissement.

Pour connaître la composition et le mode de fonctionnement de cette commission, n'hésitez pas à vous reporter à la fiche *CISS Pratique* n° 19, « La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. Son rôle dans l'examen des plaintes ».

### CE QU'IL FAUT SAVOIR

Aux termes de l'article L1112-3 du Code de la Santé publique, la CRUQPC doit 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. A cet effet, elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- les informations concernant les mesures relatives à la politique d'amélioration

continue de la qualité préparées par la Commission ou Conférence médicale d'Établissement (CME);

- les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement ;
- les résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Elle s'appuie également sur l'analyse et la synthèse des lettres de félicitations et de réclamations des usagers de l'établissement.

Fort de ces constats, la CRUQPC peut formuler toutes recommandations visant à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. La CRUQPC est donc un lieu d'observation, de synthèse et de propositions. Son activité est résolument ancrée dans une démarche qualité et vient en complément d'autres procédures telles que la certification, la gestion des risques ou plus particulièrement la lutte contre les infections nosocomiales...

Son action est d'autant plus intéressante qu'elle permet un regard croisé entre les soignants, les représentants de l'administration et les représentants des usagers. Elle peut assurer le suivi de ses recommandations.

Aux termes de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, les établissements de santé ont désormais l'obligation de mettre à



Collectif Interassociatif Sur la Santé

Collectif Interassociatif Sur la Santé

10, villa Bosquet - 75007 Paris

Tél. : 01 40 56 01 49 - Fax : 01 47 34 93 27

[www.leciss.org](http://www.leciss.org)

disposition du public les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Ainsi, la CRUQPC doit veiller au respect de cette obligation et se voir communiquer ces mêmes résultats.

Cette mission permet également de renforcer le sentiment pour l'utilisateur que sa plainte, ses observations, voire ses éventuelles recommandations sont prises en compte par l'établissement et que son expérience servira à l'amélioration de la prise en charge des autres malades.

Le rôle de la CRUQPC en la matière a été renforcé depuis la loi HPST qui a confié à la CME la construction d'un programme d'actions relatif à la qualité des soins, la sécurité des patients et les conditions de leur prise en charge. Ce programme prend en compte le rapport de la CRUQPC qui contribue par ailleurs, elle-même, à l'élaboration de ce programme.

## ○ COMMENT ÇA MARCHE ?

### La CRUQPC, les autres instances de l'établissement et le rapport annuel

Le rôle de la CRUQPC est théoriquement central dans le cadre de la politique qualité de l'établissement : tous les éléments qui permettent de juger de la qualité de la prise en charge sont recueillis et analysés par les membres de la CRUQPC, y compris les éléments traités par les autres instances non obligatoires de l'établissement (comité de lutte contre les infections nosocomiales, comité de lutte contre la douleur, commission alimentation nutrition...). L'implication des représentants des autres instances (CME, comité technique d'établissement, commission des soins infirmiers...) constitue des leviers pour relayer la politique qualité.

Par ailleurs, la CRUQPC est en charge de la rédaction annuelle d'un rapport sur les droits des usagers et les recommandations sur la politique qualité. Ce rapport est transmis et débattu en CME et au sein de l'organe collégial (conseil de surveillance ou d'administration). Dans ce cadre, le rôle du représentant des usagers est important car il doit veiller à ce qu'il y ait un véritable échange au sein du conseil de surveillance sur ces sujets et que les constats et propositions de la Commission soient bien intégrés et repris dans les axes de la politique d'amélioration de la qualité menée par l'établissement.

Ce rapport est transmis à l'agence régionale de santé puis à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie, il fait partie des documents obligatoirement remis aux visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de la certification. Cette nécessaire communication externe constitue un levier sur lequel le représentant des usagers peut faire « pression » pour que le rapport de la CRUQPC ne reste pas un document formel mais devienne bien un outil d'amélioration de la qualité.

### Le rôle de la CRUQPC dans la procédure de certification de l'établissement de santé

La certification (ex-accréditation) est une procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement de santé et des organismes de tutelle. Elle est effectuée par des professionnels de santé de la HAS, au sein de tous les établissements sanitaires, publics comme privés, et concerne l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement.

Dans ce cadre, le rôle de la CRUQPC dans la démarche

qualité va sans aucun doute croître avec le temps. En effet, la nouvelle version de l'accréditation appelée V2010, rédigée par la HAS, implique la CRUQPC dans un nombre important de ses références et critères.

En cours de procédure de certification, la CRUQPC peut émettre un avis et des recommandations sur la méthodologie de l'auto-évaluation ou sur le calendrier de visite des experts de la HAS. Les représentants d'usagers participent aux groupes de travail partout où leur présence est mentionnée dans le manuel de certification de la HAS. La CRUQPC peut aussi participer au choix des sujets d'évaluation des pratiques professionnelles présentés par l'établissement dans le cadre de la visite de certification, comme elle pourra suivre, à propos de chaque thème, les actions d'amélioration mises en place suite aux évaluations réalisées. Des rencontres sont organisées entre les experts visiteurs et les représentants des usagers.

C'est ainsi que pour la plupart des critères concernant les patients et leurs proches, le manuel pose comme élément d'appréciation la participation ou la non-participation de la Commission aux différentes démarches engagées et la mesure de la satisfaction des patients. Cette affirmation du rôle central de la CRUQPC renforce l'intérêt que l'on doit porter à son bon fonctionnement.

A ce titre, il convient que les représentants des usagers s'assurent, dans le respect des textes en vigueur, que la commission se réunisse au moins 4 fois par an et que chacun de ses membres soient destinataires des comptes rendus de séance, participent bien à l'élaboration du rapport annuel d'activité de la CRUQPC et en reçoivent un exemplaire lorsqu'il est finalisé.

## ○ TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé publique.
- Manuels de certification V2007 et V2010 de la Haute Autorité de Santé.
- Fiche *CISS Pratique* n° 19, « La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. Son rôle dans l'examen des plaintes ».

## ○ S'INFORMER

Santé Info Droits 0 810 004 333 (N° Azur, prix d'un appel local) ou 01 53 62 40 30 (depuis les DOM-TOM ou à partir d'un portable ou d'un abonnement illimité)



La ligne d'information et d'orientation du CISS sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h  
Mardi, jeudi : 14h-20h

Vous pouvez également poser vos questions en ligne sur [www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits).

- Guide méthodologique du Ministère de la Santé : *Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers*. [http://www.sante.gouv.fr/html/dossiers/plaintes\\_reclamations/guide\\_dhos.pdf](http://www.sante.gouv.fr/html/dossiers/plaintes_reclamations/guide_dhos.pdf)
- Guide CISS du représentant des usagers du système de santé.
- Guide du représentant des usagers en CRUQPC.