

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

Son rôle dans l'examen des plaintes

### ○ DE QUOI S'AGIT-IL?

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a mis en place dans les établissements de santé publics et privés une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). La création de cette commission est en fait l'aboutissement de toute une démarche initiée à la fin des années 80, époque à laquelle s'est développé le sentiment qu'il était important de prévenir les litiges au sein des établissements et de prendre en compte la parole des usagers.

### ○ CE QU'IL FAUT SAVOIR

La CRUQPC est composée de deux médiateurs (un médiateur médical et un médiateur non médical) ainsi que de deux représentants des usagers. Elle est présidée par le représentant légal de l'établissement ou par la personne que celui-ci désigne à cet effet. Aux côtés de ces cinq personnes, des représentants de la Commission médicale, de la Commission technique d'établissement, de la Commission des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques et du Conseil d'administration, choisis parmi les représentants des collectivités territoriales et les personnes qualifiées, peuvent également siéger si le règlement intérieur de la Commission le prévoit.

La CRUQPC veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches :

- Elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y ont été apportées par les responsables de l'établissement.
- Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.
- Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- 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.

A cette fin, l'établissement de santé doit fournir à la Commission toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions. Il lui présente notamment les mesures préparées par la Commission médicale d'établissement, pour assurer l'amélioration continue de la qualité ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement.



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)

Par ailleurs, une synthèse des réclamations et plaintes recueillies au cours de l'année est effectuée.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, la CRUQPC peut formuler des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches, et à assurer le respect des droits des usagers.

Elle rend compte de l'ensemble de son bilan, de ses analyses et de ses propositions dans un rapport annuel, qui ne comporte que des données anonymes. Après avis des autres instances consultatives concernées, celui-ci est transmis au Conseil d'administration (CA) ou à l'organe qualifié quinze jours au moins avant la séance annuelle du CA consacrée aux droits des usagers et à la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Ce document ainsi que différents éléments d'information énumérés sont transmis à l'Agence régionale de santé et à la Conférence régionale de santé. Cette dernière fait une synthèse de l'ensemble des rapports des établissements publics et privés de sa région, qu'elle transmet à la Conférence nationale de santé, qui elle-même rédige, sur la base de ces synthèses régionales, un rapport sur l'application des droits des usagers.

## ○ COMMENT ÇA MARCHE ?

Tout usager d'un établissement de santé doit avoir la possibilité 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, celui-ci est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

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

Le médiateur médical est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médical est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères

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

Le médiateur rencontre ainsi l'usager, auteur de la plainte. 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 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 CRUQPC, qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la Commission ainsi qu'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.

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 et joint à son courrier l'avis de la Commission. Il transmet ce document aux membres de la Commission.

## ○ TEXTES DE RÉFÉRENCE

Articles L.1112-3 et R.1112-79 à R.1112-94 du Code de Santé publique

## ○ S'INFORMER

Santé Info Droits  
0 810 004 333 ou 01 53 62 40 30



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).