

Extraits des textes réglementaires issus du Code de la Santé Publique

Art. R. 1112-91 CSP - « *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, il 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* ».

Art. R. 1112-92 CSP - « *L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises 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 informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.*

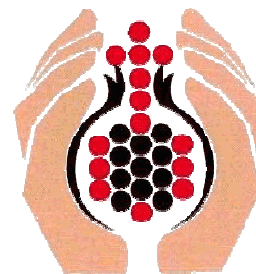
Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis ».

Art. R. 1112-93 CSP - « *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, le 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* ».

Art. R. 1112-94 CSP - « *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, 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 courrier aux membres de la commission ».



COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Brochure d'information du patient

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la République du 4 mars 2005), il est instauré, au sein de la « Clinique Saint Jean de Dieu », une Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

*Clinique Saint Jean de Dieu
19, rue Oudinot
75007 PARIS*

*Tél : 01 40 61 11 00 / Fax : 01 40 61 11 11
www.clinique-stjeandedieu.com*

Composition

NOM / Prénom	Qualité	En qualité de	Fonctions exercées au sein de la commission
Nicole PALLADO	Directrice	Représentant du responsable légal de l'établissement	Président
Laurence VINCENT	Directrice adjointe	Titulaire	Responsable des relations avec les patients
Dr Emmanuel RACY Dr Jean-Claude CRABOL	Chirurgien Anesthésiste	Titulaire Suppléant	Médiateur médecin
Isabelle EVEN Muriel BOUDIAS	Resp. administrative Surveillante générale	Titulaire Suppléant	Médiateur non médecin
Anaïck ROUSTAING Nicole GUINET	Association « Vivre comme avant »	Titulaire Suppléant	Représentant des usagers
Louis BREAS Dr Maryse WEIL	Association « La Ligue contre le Cancer »	Titulaire Suppléant	Représentant des usagers
Claire MICHEL	Resp Assurance qualité et gestion des risques	Responsable de la politique qualité	Secrétaire CRU (voix consultative)

Missions

Chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge, la *commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge* facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

En outre, elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers, ainsi que des suites qui leur sont données.

Elle est consultée sur la politique menée par l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, et fait des propositions en ce domaine.

Examen des plaintes et des réclamations

En cas de difficulté rencontrée au cours de votre séjour, qu'elle soit administrative, liée à l'organisation du séjour ou d'ordre médical, nous vous incitons à en discuter avec votre équipe soignante et/ou médicale. Si besoin, vous pouvez rencontrer :

Muriel BOUDIAS Surveillante générale
Isabelle EVEN Responsable administrative
Claire MICHEL Responsable Assurance qualité et gestion des risques

Faites en la demande auprès du personnel de votre service ou à l'accueil.

En outre, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la direction de la Clinique (si vous séjournez encore dans l'établissement, les personnes citées ci-dessus peuvent consigner votre plainte orale par écrit).

A l'examen de la plainte, la direction pourra choisir de saisir le(s) médiateur(s) ou vous proposera de le saisir par vous-même. Vous serez alors reçu par le(s) médiateur(s) dans un délai de 8 jours suivant la demande.

Pour les plaintes concernant les soins ou la prise en charge médicale, vous devrez autoriser par écrit, le médiateur médecin à accéder aux informations médicales vous concernant.

Dans les 8 jours suivants votre rencontre avec le(s) médiateur(s), un compte-rendu vous sera adressé, ainsi qu'aux membres de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de prise en charge. Ceux-ci, après vous avoir éventuellement rencontré, formuleront soit :

- des propositions en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- des recommandations pour vous informer des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

La direction de la Clinique répondra alors à votre plainte en tenant compte de l'avis émis par la commission, dans les 8 jours suivant sa réunion.