

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

Composition établie selon le décret du 2 mars 2005

### *Voix délibératives*

#### **2 Médiateurs - médecins et non médecins** (et leurs suppléants) - (mandat de 3 ans renouvelable)

##### 1 médiateur **médecin**

- Titulaire : **Sophie PARAHY** – Néphrologue (Nantes)
- Suppléant : **Gabriel BALIT** – Néphrologue (Angers)

##### 1 médiateur **non médecin**

- Titulaire : **Françoise FONTENAILLE** – Assistante Sociale (Nantes)
- Suppléant : **Marie MORTIER** – I.D.E. Laval

#### **1 représentant du Commission de Soins de l'Établissement (CSE)** (mandat de 3 ans renouvelable)

- Titulaire : **Edith KERRAND** – Responsable de Soins Infirmiers – Hors centre

#### **3 représentants des usagers** (et leurs suppléants) - (mandat de 3 ans renouvelable)

##### **1 - Association des Insuffisants Rénaux (AIR) DES PAYS DE LA LOIRE**

- Titulaire : **Christian BERNARD**
- Suppléant : **Claudine DEZETTRE**

##### **2 - Association des Insuffisants Rénaux (AIR) DU MORBIHAN**

- Titulaire : **Michel KOUBERSCHMIDT**

##### **3 - Association UFC QUE CHOISIR**

- Titulaire : **Sophiane MERCERON**
- Suppléant : **Maguy RENAUDIN**

### *Voix consultatives*

#### **Représentants de l'ECHO**

- **Bernard BENSADOUN** - Directeur Président de la CRUQPC
- **Emeline ANDRIEU** – Responsable du Service Qualité

MAJ 07 09 2011

1/2

echo - service qualité - P01 S8k FSQJ3 - v 4.07 09 2011

## COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE – C.R.U.Q.P.C.

### Extrait des dispositions du Décret du 2 mars 2005 relatif à la C.R.U.Q. (Commission de Relations des Usagers et de la Qualité de la prise en charge) et modifiant le code de la santé publique (partie réglementaire)

« **Art. R. 1112-91.** - 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.** - 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.** - 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.** - 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.