

## L'INSTRUCTION DES RECLAMATIONS LA CRUQPEC

(Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge)

Toutes vos réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CRUQPEC de remplir ses missions.

### Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une réclamation ?

#### 1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à des responsables du service qui vous prend en charge ;

#### 2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

En adressant un courrier au Directeur de l'Etablissement à l'adresse suivante :

*Centre Hospitalier  
Monsieur le Directeur  
CS 70433  
19312 BRIVE CEDEX*

#### 3. Vous recevez une réponse

Tous les courriers de réclamations sont transmis à la Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales pour traitement. Vous recevrez une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre réclamation nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

#### 4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur

Le courrier réponse précisera que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur.

#### 5. Votre rencontre avec le médiateur est programmée

Le médiateur de l'Etablissement vous contactera par téléphone pour vous fixer un rendez-vous.

### Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

## 6. Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre réclamation

Vous recevrez un compte rendu de l'entretien avec le médiateur.

Si l'entretien que vous avez eu avec le médiateur vous apporte satisfaction : la commission décide alors le classement de votre plainte.

Si ce n'est pas le cas, la CRUQPEC peut proposer des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquer les voies de recours dont vous disposez.

## LA CRUQPEC

### 1. A quoi sert la CRUQPEC ?

La CRUQPEC permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que **votre prise en charge**. Elle doit en outre **veiller au respect de vos droits**. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos réclamations.

### 2. Quels sont les membres de la CRUQPEC ?

La composition de la CRUQPEC est affichée dans tous les services de l'Etablissement. Elle est disponible à la Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales.

### 3. De quelle façon la CRUQPEC accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CRUQPEC sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la CRUQPEC élabore, chaque année, un rapport présenté aux instances de l'Etablissement.

- ▶ Pour rédiger ce rapport, la CRUQPEC s'appuie sur un très grand nombre d'informations. Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie provient de l'expression même des hospitalisées : en effet toutes les plaintes, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction... sont mises à la disposition de la CRUQPEC.
- ▶ Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis aux instances régionales (agence régionale de l'hospitalisation et conférence régionale de santé) qui l'utiliseront pour définir la politique régionale de santé.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions.

Aidez-nous à progresser.