

# La Commission des Relations avec les Usagers et la qualité de la prise en charge (CRU)

Clinique Générale Annecy

VIVALTO SANTÉ

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la république du 4 mars 2005), il est substitué, au sein de l'établissement Clinique Générale à la Commission de Conciliation, la commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRU).

**Cette Commission des relations avec les usagers est composée comme suit :**

NOM / Prénom	Qualité	Fonction au sein de la CRU
<b>Collège des membres titulaires</b>		
M. Jean-Luc Raflé	Directeur Général	Président
Dr Jean-Pierre Escoffier	Gynécologue - Obstétricien	Médecin médiateur
Mme Marie-Louise Hervey	Directrice des Soins	Médiateur non médecin
Mme Joëlle Fournier-Sussman	Membre de l'Association Vivre comme Avant	Représentant des usagers
Mme Renée Baloba	Membre de l'Association AFDOC Haute Savoie	Représentant des usagers
Mme Anne Vernède	Responsable Qualité	Responsable Qualité
<b>Collège des membres Suppléants</b>		
Mme Armelle Hemon-Laurens	Responsable Unité de Soins	Médiateur non médecin suppléant
Monsieur Amédée Muller	Membre de l'Association AFDOC Haute Savoie	Représentant des usagers

## Examen des plaintes et réclamations

**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. »

**Toute plainte ou réclamation est à adresser à l'attention de Mr Le Directeur Général de la Clinique Générale.**