

# Guide Pratique Usagers Plaintes et Réclamations

*Plaintes et réclamations dans  
les établissements de santé :  
un levier pour améliorer  
la prise en charge des usagers*



*...vos questions*



*... nos réponses*



« Dans chaque établissement de santé, une Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU) a pour mission 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. »

*Article L. 1112-3, R. 1112-79 à R. 1112-97 du Code de la Santé Publique.*

Composition de la commission :

- Président, Directeur
- Médiateurs médecins (un titulaire, un suppléant)
- Médiateur non médical
- Responsable du comité, psychologue
- Responsable assurance qualité
- Représentants des usagers (un titulaire, un suppléant)
- Participants (membres du personnel soignant)

Cette commission se réunit une fois par trimestre.

## A qui adresser une plainte ou une réclamation ?

Les patients ainsi que leurs proches ont la possibilité d'exprimer **oralement** leurs griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne satisfont pas le plaignant, il peut adresser une **réclamation écrite** au Directeur.

## Comment formuler une plainte ou réclamation ?

De préférence par écrit, votre plainte devra comporter :

- la date de la réclamation,
- l'identité du plaignant,
- l'identité de la personne concerné par la plainte (patient),
- les dates de séjour,
- le motif de la réclamation,
- les attentes du plaignant vis-à-vis de l'établissement.

## De quelle manière est-elle traitée ?

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement seront transmises au Directeur qui y répondra dans les meilleurs délais, soit en avisant le patient de la possibilité de saisir un médiateur, soit en informant le patient qu'il procède à cette saisine.

Le **médiateur médecin** est compétent pour connaître des 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 réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le Directeur pourra, sauf refus ou impossibilité de la part du patient, le rencontrer dans les huit jours suivant la saisine. Si le patient est hospitalisé, la rencontre interviendra, dans toute la mesure du possible, avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut également rencontrer les proches s'il l'estime utile ou à leur demande.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la Commission qui le transmet sans délai, accompagné de la réclamation, aux membres de la Commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte-rendu et après, si elle le juge utile, avoir rencontré le patient, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que le patient 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 Directeur répondra au patient et joindra à son courrier l'avis de la Commission. Il transmettra ce courrier aux membres de la Commission.