

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

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 Sainte Isabelle, une Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQ).

Composition de la CRUQ

<u>NOM / Prénom</u>	<u>Qualité</u>	<u>En qualité de</u>	<u>Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CRU</u>
Christian DIJOUX Bernadette FIRMIN	Directeur général de l'établissement Directrice administrative	Représentant légal de l'établissement Suppléant	Responsable légal de l'établissement
Dr J.Jacques TOUSSAINT Dr J.Louis OSSART	Gynécologue Chirurgien digestif	Titulaire Suppléant	Médiateur médical et Président de CME
Evelyne BOITARD Muriel JABLY	Responsable Qualité Surveillante	Titulaire Suppléant	Médiateur non médical
Stéphane FRANCOIS		Titulaire	Représentant des usagers

Examen des plaintes et réclamations

Le Secrétariat de Direction de la Clinique Sainte Isabelle, ouvert de 9h00 à 18h00, peut recevoir toutes vos plaintes et réclamations orales ou écrites.

1. **Plainte ou réclamation orale** : celle-ci sera reçue et consignée par écrit par le Secrétariat de Direction et adressée à Monsieur le Directeur.

Une copie du document réalisé est adressée au patient. Monsieur le Directeur y répondra dans les meilleurs délais.

2. **Plainte ou réclamation écrite** :

Elle doit être adressée à Monsieur le Directeur de la Clinique Sainte Isabelle. Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra saisir le médiateur.

Vous avez également la possibilité de saisir directement un des médiateurs :

Le médiateur saisi adressera la réclamation ou la plainte écrite à Monsieur le Directeur d'établissement.

Le patient sera reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de son hospitalisation si la plainte ou réclamation est formulée pendant celle-ci.

Sur demande ou si le médiateur l'estime utile, les proches pourront rencontrer le médiateur.

Monsieur le Directeur transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant la rencontre.

Au vu de ce compte rendu et après la rencontre, la CRUQ formulera selon le cas :

- ✓ D'un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.
- ✓ Des propositions de solution;
- ✓ Des informations concernant les voies de conciliation ou de recours disponibles.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CRUQ, le Directeur de l'établissement répondra à votre réclamation ou plainte par écrit et y joindra l'avis de la CRUQ. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRUQ.