



## PROCEDURE PLAINTES ET RECLAMATIONS

**Objet** : formaliser la procédure de la gestion des plaintes réclamations.

**Définition** :

- Plaintes : courrier émanant des familles à l'attention du Directeur général, du médecin ou des Cadres de Santé.
- Réclamations : tout évènement indésirable concernant la relation avec les usagers, les résultats de toute enquête de satisfaction.

Toutes deux peuvent être d'ordre médical, organisationnel, soignante, administratif, hôtelière.

**Règlementation** :

Titre du document	Objet	Référence
Décret n° 2010-426 du 29 avril 2010	Composition de la CRUQPC	Article R1112-81 du CSP
Décret du 30 avril 2010 relatif à la CME dans les établissements publics de santé	Missions la CME/politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ; prise en compte des informations contenues dans le rapport annuel de la CRUQPC	Article L.6144-1 du CSP Article R 6144-2-2
Décret du 12/11/2010 relatif à la lutte contre les évènements indésirables associés aux soins (EIAS) dans les établissements de santé	Coordonnateur de gestion des risques ; plus particulièrement accès aux données et aux informations, notamment plaintes et réclamations des usagers...	Article R. 6111-4 du CSP

**CRUQPC : Commission de Relation avec les Usagers pour la Qualité de la Prise en Charge**

**Moyens et méthodes** :

\* Pour les réclamations :

- Mécontentement du patient ou de sa famille par le biais du questionnaire de satisfaction ou par l'intermédiaire du personnel, toute réclamation exprimée oralement ou par téléphone est transcrite par le professionnel sur une FEI en respectant la règle fondamentale de la confidentialité. (**FEI : Fiche d'évènement indésirable**)

- Etude des FEI et Questionnaire Satisfaction par la CRUQPC, lors de ses réunions trimestrielles. Le courrier final est rédigé par le Directeur Général sur la base des informations transmises par les services concernés par la réclamation. Les enquêtes satisfaction pouvant donner lieu à investigation devront comporter le Nom du patient et le détail de la réclamation.

- le Compte Rendu est affiché sur le panneau dédié à la CRUQPC (visible par le patient et sa famille).

\* Pour les plaintes :

- Les plaintes sont exprimées de manière écrite et sont adressées au Directeur Général du CMI de Romagnat, 3 rue de la Prugne 63540 Romagnat.

Toute plainte est consignée au registre des plaintes dont les pages sont numérotées.

- Traitement des plaintes :

- ⇒ Phase de réception : le Directeur Général accuse réception en envoyant un courrier. (ce courrier est consigné au registre des plaintes, à la suite de la plainte.
- ⇒ Phase de recherche et info : le Directeur Général s'entretient avec le Cadre du service concerné et/ou autre professionnel de santé.
- ⇒ Phase de médiation : (non systématique)

ARTICLE R. 1112-92.

*« 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 ».*

ARTICLE 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, la 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.*

*L'ensemble de 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.*

ARTICLE 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 ».*

- ⇒ Phase courrier final : le courrier est rédigé par le Directeur général sur la base des informations transmises par les services concernés par la plainte.  
Ce courrier est consigné au registre des plaintes. le registre des plaintes est systématiquement présenté aux représentants des usagers lors des 4 réunions annuelles. Il fait l'objet d'une confirmation de lecture par inscription de la date et signatures des représentants des usagers et du Directeur général.

CRUQPC : Président	Responsable Qualité	Directeur Général
Ivan RAUCROY 02/09/2015	H. INTHAVONG 02/09/2015	Ivan RAUCROY 02/09/2015