

<p><b>Une organisation, des ressources et des pratiques identifiées</b></p>	<p>L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement sont tracées et analysées dans le cadre de la démarche qualité. Elles sont tenues à disposition des membres de la CDU et recensées dans son rapport annuel d'activité. Pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. un <b>traitement centralisé des plaintes et des réclamations</b> est organisé ;</li> <li>. une direction des relations avec les usagers (DRU), lorsqu'elle existe (établissements de santé publics essentiellement) complétée d'une commission des usagers (CDU) est mise en œuvre (cf. missions, composition et fonctionnement de la CDU en annexe 1).</li> <li>. une <b>procédure institutionnelle</b> précisant le fonctionnement, validée par les instances et connue de l'ensemble du personnel (1) ;</li> <li>. un <b>médiateur médecin</b> (compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical d'un service) et un <b>médiateur non médecin</b> (compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères aux questions de soins (2)). Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.</li> <li>. un <b>impératif</b> : le respect de la confidentialité à toutes les étapes de la démarche ++</li> </ul>
<p><b>La formulation de la plainte ou réclamation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. <b>Les plaintes et réclamations peuvent être exprimées sous diverses formes</b> : courrier postal, appel téléphonique ou courrier électronique (avec parfois la sollicitation d'un rendez-vous avec un membre de la CDU), ou encore via un écrit sur un registre des doléances situé au standard du ou des sites de l'établissement, des éléments ou commentaires dans les questionnaires de sortie, des commentaires exprimés sur le site internet.</li> <li>. <b>Les plaintes et réclamations écrites</b> (courriers postaux ou électroniques) sont à exprimer de façon écrite auprès du chef d'établissement qui les centralise et les transmet à la direction concernée (DRU ou CDU) pour traitement.</li> <li>. <b>Les plaintes et réclamations orales et appels téléphoniques</b> : Les patients et/ou leur famille, les ayants-droits peuvent demander à rencontrer le responsable du service concerné, le directeur ou le directeur des relations avec les usagers. La réclamation orale ne pourra être ouverte qu'à réception d'une réclamation écrite du plaignant. Les usagers peuvent exprimer leurs doléances oralement auprès de toutes les catégories de personnels. Il appartient alors aux personnels de les faire remonter au moyen de la Fiche de Signalement des Evénements Indésirables.</li> </ul>
<p><b>La réception des plaintes et réclamations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. <b>Une évaluation des plaintes et réclamations effectuée en fonction</b> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>des griefs exprimés</b> (plainte ou réclamation portant sur un sujet d'ordre médical, organisationnel, soignant, administratif et/ou hôtelier),</li> <li>2. <b>du niveau de gravité</b> (témoignage ou observation à approfondir, nécessité apparente d'une action corrective, éventuellement à mener rapidement).</li> </ol> </li> <li>. <b>La CDU accuse réception au plaignant</b> en lui adressant un "courrier d'attente".</li> <li>. <b>Selon le(s) grief(s) exprimés et le degré de gravité</b>, ce courrier est accompagné d'un formulaire - à retourner signé - d'autorisation de consultation du dossier médical par le médecin médiateur (la réclamation ne pouvant être instruite sans cette autorisation). Il informe d'une enquête éventuelle diligentée auprès du(des) responsable(s) du(des) service(s)/secteur(s) concerné(s). Un rendez-vous peut être proposé avec un médiateur (médical ou non médical en fonction de la teneur de la plainte), accompagné si besoin d'un représentant des usagers membre de la CDU.</li> <li>. <b>Un dossier est créé</b>, contenant tous les éléments de la plainte ou de la réclamation. Il comporte une fiche nominative informatisée avec le résumé des faits et le suivi. Cette fiche est actualisée au fur et à mesure de l'évolution de la démarche jusqu'à sa clôture. Chaque plainte est enregistrée chronologiquement sur un tableur.</li> </ul>
<p><b>La réunion de médiation et le compte-rendu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Non systématique, elle peut être demandée par le réclamant à l'occasion du courrier initial ou des échanges de courriers ultérieurs, ou encore proposée par le médecin médiateur ou lors d'une réunion de la CDU.</li> <li>. En cas d'entretien avec un médiateur, la DRU ou CDU organise le rendez-vous avec le ou les médiateurs concernés (médical et/ou non médical) pour toute réclamation portant sur la prise en charge médicale ou des motifs autres que médicaux (prise en charge des soins, etc.).</li> <li>. A l'issue du rendez-vous, un compte rendu est rédigé par le ou les médiateurs selon un</li> </ul>

	<p>modèle type puis adressé à la DRU et au président de la CDU. Un délai de 8 jours est à respecter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. La DRU transmet le compte rendu du médiateur au plaignant et une version anonymisée aux membres de la CDU.</li> </ul>
<b>La recherche d'informations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. <b>Les destinataires sont identifiés après étude approfondie des griefs de l'utilisateur</b> (un ou des responsables de service, le ou les cadres de santé concernés et/ou le ou les directeurs en charge du secteur concerné).</li> <li>. Une copie de la plainte au(x) service(s)/secteur(s) concerné(s) demandant des éléments de réponse par écrit afin de recueillir les observations du praticien, cadre ou gestionnaire concerné. Dès réception de ces éléments, un courrier est adressé au plaignant par le Directeur de la DRU.</li> <li>. Selon le contexte, la CDU adresse un formulaire de demande de communication du dossier médical à la direction.</li> <li>. La CDU adresse un courrier dit de "recherche d'informations" auprès du praticien concerné, du responsable de service, de la direction (voire la cellule Qualité-Gestion des risques pour analyse d'un éventuel évènement indésirable associé aux soins).</li> </ul>
<b>Le suivi du dossier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Lors de chaque réunion de la CDU, un temps est consacré à l'analyse, de manière anonyme, de l'ensemble des plaintes et réclamations reçues.</li> <li>. Une plainte ou réclamation présentant un caractère particulier est étudiée de façon plus approfondie.</li> <li>. Un plaignant peut être convié, à sa demande, pour exprimer ses griefs.</li> <li>. Les comptes rendus de rendez-vous de conciliation avec les médiateurs peuvent être repris et approfondis lors de ces séances à la demande des membres de la CDU.</li> </ul>
<b>Le courrier de réponse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Après analyse des informations reçues, un courrier à destination du plaignant est rédigé conjointement avec le président de la CDU.</li> </ul>
<b>Le courrier final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Il apporte une réponse au réclamant au nom de l'institution, sur la base des informations recueillies auprès des services concernés.</li> </ul>
<b>Les documents associés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Outre la <b>procédure institutionnelle</b> évoquée, précisant le fonctionnement :</li> <li>. <b>un registre des plaintes et réclamations</b> (sous forme de tableau informatisé et actualisé au fur et à mesure du traitement de la plainte, géré par la DRU) ;</li> <li>. <b>un compte-rendu type d'entretien</b> avec le médiateur de la CDU.</li> </ul>

(1) La CDU est compétente sur l'ensemble des services ou activités de l'établissement de santé. Dépourvues d'autonomie juridique mais rattachées à l'établissement de santé, des unités de type SSIAD et EHPAD (hébergement temporaire et accueil de jour compris) intègrent ainsi le champ d'application de la CDU.

(2) Un membre titulaire empêché ou concerné par une plainte ou une réclamation est remplacé par son suppléant. Si le médiateur et son suppléant sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un agent désigné par le représentant légal, lorsqu'il s'agit du médiateur non médecin, et par un praticien désigné par le président de la commission médicale d'établissement, lorsqu'il s'agit du médiateur médecin.