

## L'instruction des plaintes et réclamations La commission des usagers (CDU)

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la commission des usagers (CDU) de remplir ses missions.

### Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation ?

Ces étapes sont les suivantes :

**1. Vous vous exprimez par oral :**

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du service qui vous prend en charge ;

**2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit :**

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit ;

**3. Vous recevez une réponse :**

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Une autorisation d'accéder aux données médicales vous concernant ou à défaut celle de la personne impliquée dans votre courrier devra être complétée. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

**4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur :**

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

**5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours :**

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

**6. La commission des usagers (CDU) se réunit pour examiner votre plainte :** Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU.

**7. Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours :** Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte. Si ce n'est pas le cas, la CDU proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

### À quoi sert la CDU ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

## De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la CDU élabore, chaque année, un rapport dont le contenu est discuté au sein du conseil d'administration.

Pour rédiger ce rapport, la CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations. Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie provient de l'expression même des personnes hospitalisées : en effet toutes les plaintes, les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction... sont mises à la disposition de la CDU.

La CDU fait l'analyse de ces informations et dresse un tableau des pratiques existantes. Chaque fois qu'elle juge une amélioration souhaitable dans un domaine donné, elle formule des recommandations au conseil d'administration (ou à l'organe qui en tient lieu).

Le conseil d'administration décide, parmi ces recommandations, celles que l'établissement a lieu de retenir et, chaque année, la CDU fait une évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée. Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis aux instances régionales (agence régionale de l'hospitalisation et conférence régionale de santé) qui l'utiliseront pour définir la politique régionale de santé.

## Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels. Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs. Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider, que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médecin, de fournir en même temps cette autorisation écrite.