

La composition de la Commission des Relations avec les Usagers

Représentants du personnel médical, représentants du personnel soignant, membres de la direction et représentants des associations d'usagers (environ une quinzaine de membres) siègent ensemble à la Commission.

Ses missions

- ✚ Elle étudie toutes les réclamations faites par les patients et/ou leurs familles. Cette étude lui permet de faire des propositions d'amélioration sur la qualité du séjour auprès de la direction.
 - ✚ Elle reçoit les patients ou les familles qui le souhaitent pour écouter leurs insatisfactions. Des réunions sont prévues tous les mois et demi environ.
 - ✚ A l'issue de cet entretien, les membres de la commission débattent des propositions d'amélioration à adresser au professionnel ou au service concerné.
 - ✚ Un courrier contenant les recommandations de la Commission leur est adressé ; le double est envoyé aux personnes reçues par la commission pour les informer de la position retenue.
 - ✚ Trois mois après, la commission est tenue informée de l'état de réalisation des recommandations.
- ↳ Les membres de la commission ne sont pas compétents pour s'occuper des questions relevant d'un problème de diagnostic médical. Ils n'ont pas accès au dossier médical. Mais il existe, au sein de l'établissement, un médecin médiateur.

↳ Le médecin médiateur reçoit les patients et/ou leur famille, sur rendez-vous. Au cours de l'entretien, le médecin médiateur dispose du dossier médical du patient concerné, si celui-ci en a donné l'accord. Le médecin médiateur apporte toutes les informations médicales nécessaires. Pour prendre rendez-vous, il faut contacter le secrétariat des relations avec les usagers (05 45 24 40 24).

↳ Si le patient et/ou sa famille ne souhaite pas être reçu par la commission des relations avec les usagers ou s'il souhaite une réponse plus rapide, la commission ne se réunissant que tous les mois et demi, le patient et/ou sa famille peut être reçu par le directeur des relations avec les usagers en contactant le secrétariat (05 45 24 40 24).

↳ Le patient et/ou sa famille peuvent être reçus, sur rendez-vous, par le praticien concerné durant le temps d'hospitalisation ou après sa sortie. Vous pouvez effectuer cette demande auprès de l'équipe si vous êtes hospitalisé et dans tous les cas en contactant la Direction des Relations avec les Usagers ou la Maison des Usagers (05 45 24 40 19).

↳ Si le patient et/ou sa famille ne souhaite pas être reçu par un professionnel de santé, il peut contacter :
La Maison des Usagers au numéro ci-dessus indiqué.

↳ Ces démarches peuvent être entreprises soit durant le temps d'hospitalisation, soit après la sortie.



VIEILLIR VRAI



LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS (CRU)

*Partenariat Direction des Relations avec les Usagers – Service Qualité
Associations - Juin 2009*