



COMMISSION DE RELATION AVEC LES USAGERS

1 Grand'Rue - 68780 SENTHEIM

Tél 03 89 38 59 00 - Fax 03 89 38 59 01

E mail : accueil@stjean-senheim.fr - Site Internet : www.stjean-senheim.fr

DIR/NB - 119/07

Conformément au décret du 2 mars 2005 (extraits ci-dessous), la **Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)** veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches (Art. R. 1112-80). Il vous appartient, si cela vous paraît nécessaire, d'y faire appel.

La CRUQ de Saint-Jean, Centre de Soins de Suite et de Réadaptation, est composée des membres suivants :
(Mis à jour le 19 mars 2015)

- M. Diego CALABRO, Directeur Général
Président de la CRUQ
- M. Maurice KUCHLER, Vice Président du Conseil d'Administration
Représentant du Conseil d'Administration, titulaire
- M. Raymond HENLIN, Trésorier du Conseil d'Administration
Représentant du Conseil d'Administration, suppléant
- M. Marc VENTEJOU, Directeur
Médiateur non médical, titulaire
- Mme Janine MARTIN, Directrice des soins
Médiateur non médical, suppléant
- Mme le Dr Anne-Cécile TSCHEILLER, Médecin Chef
Médiateur médical, titulaire
- M. le Dr Maxime SINGLETON, Médecin
Médiateur médical, suppléant
- Mme Michèle MASSAFERO, Membre de la ligue contre le Cancer
Représentant des usagers, titulaire
- M. Fernand THUET, Membre de l'UDAF (Union Nationale des Associations Familiales)
Représentant des usagers, suppléant
- M. François WAGNER, Membre de la Chambre de Consommation d'Alsace
Représentant des usagers, titulaire
- M. Jean-Pierre CARVALHO, Membre de l'UNIAT (Union Nationale des Invalides Accidentés du Travail) - Représentant des usagers, suppléant
- M. Gilbert BITSCH, Membre de l'APA (Aide aux Personnes Agées) - Invité permanent
- Mme Jocelyne NUSSBAUM, Infirmière
Représentante du personnel infirmier ou aide soignant, titulaire
- Mme Marie-Christine ALGEYER, Infirmière
Représentante du personnel infirmier ou aide soignant, suppléant
- M. Yannick REAUX,
Directeur de l'Organisation et de la Qualité
- Mme Françoise RENAUDIN, Coordinatrice Qualité
Secrétaire de la CRUQ

(1) A notre Directrice des soins ou à notre responsable infirmier.

Extraits du Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

« Sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations »

« Art. R. 1112-91 – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement **(1)**. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins **(2)**.

« Art. R. 1112-92 – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, (...) soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Art. 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.

« Art. 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 (...) 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 un 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 ».

(2) Pour cela, l'usager a la possibilité de transmettre sa plainte, à l'attention du directeur de l'établissement, par voie postale, à l'adresse figurant en haut de la présente, ou en la déposant à l'accueil.