



**Centre de Réadaptation  
Cardiologique et  
Pneumologique  
de Franche-Comté**

**“La Grange-sur-le-Mont”**

# **Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)**

## **Rapport Annuel 2012**

# SOMMAIRE

1	FONCTIONNEMENT DE LA CRUQPC.....	3
1.1	Description.....	3
1.1.1	Constitution.....	3
1.1.2	Composition de la CRUQPC.....	3
1.1.3	Réunion de la CRUQPC.....	4
1.1.4	Organisation matérielle de la CRUQPC.....	4
1.1.5	Modalités d'information sur le fonctionnement de la CRUQPC.....	4
1.2	Analyse.....	4
2	SOURCES D'INFORMATION.....	5
2.1	Plaintes et réclamations.....	5
2.1.1	Données quantitatives.....	5
2.1.2	Origine des plaintes et réclamations en 2012.....	5
2.2	Recours.....	6
2.3	Questionnaires de sortie.....	6
2.4	Evènements indésirables.....	6
2.5	Demande de communication d'informations médicales.....	6
3	CONCLUSION.....	7

# 1 FONCTIONNEMENT DE LA CRUQPC

## 1.1 Description

### 1.1.1 Constitution

	Date de mise en place	Observations
Constitution de la CRU	20/01/2006	Néant
Date d'élaboration du règlement intérieur	20/01/2006	Approbation lors de la réunion de la CRU du 06/04/2006

### 1.1.2 Composition de la CRUQPC

#### ➤ Choix de la composition de la CRUQPC

Pour la représentation des usagers à la CRUQPC, l'établissement a fait le choix de recourir en priorité aux membres de l'Amicale des pensionnaires qui participe activement à l'animation de l'établissement depuis sa création en 1953. C'est ainsi que, sur la base d'un agrément temporaire du Directeur de l'ARH de 2007, trois membres de son bureau ont assuré cette représentation jusqu'en mai 2012, date du renouvellement du bureau de l'Amicale suite au retrait de la précédente équipe à l'Assemblée générale du 28 février 2012. C'est à la suite de ce renouvellement que, constatant le caractère provisoire de l'agrément de 2007, l'ARS a demandé à l'Amicale de constituer un dossier visant à obtenir l'agrément « officiel », dossier qui était encore en cours d'instruction à la fin 2012.

#### ➤ Détail de la composition

La composition de la CRUQPC est la suivante depuis le mois de mai 2012 et dans l'attente de l'agrément définitif de l'Amicale des pensionnaires.

Composition restreinte	Nom/Prénom ou poste vacant	Fonction
Président	François Marti	Directeur
Médiateur médical titulaire	Chantal Belot	Médecin Pneumologue
Médiateur non médical titulaire	Isabelle Gréa	Assistante Qualité
Représentant de la CSSI titulaire	Anne-Marie Prost	Cadre de santé de Réadaptation
Représentant des usagers titulaire	Michel Krucien	Secrétaire adjoint de l'Amicale
Représentant des usagers titulaire	Jean Garnier	Président de l'Amicale des Pensionnaires de « la Grange sur le Mont »
Composition élargie	Nom/Prénom ou poste vacant	Fonction
Médiateur médical suppléant	Jacques Charmasson jusqu'en septembre 2012 (retraite) Poste à pourvoir	Médecin Chef, pneumologue
Médiateur non médical suppléant	Pierrette Juhant	Adjoint des cadres hospitaliers
Représentant de la CSSI suppléant	Poste à pourvoir	
Représentant des usagers suppléant	Yves Gravel	Vice Président de l'Amicale
Représentant des usagers suppléant	Alain Oubibet	Trésorier adjoint de l'Amicale

### **1.1.3 Réunion de la CRUQPC**

<b>Année</b>	<b>Nombre de réunions</b>
2006	4
2007	4
2008	4
2009	4
2010	4
2011	4
2012	2

Compte tenu du renouvellement du bureau de l'Amicale, la CRUQPC ne s'est exceptionnellement réunie qu'à 2 reprises en 2012.

### **1.1.4 Organisation matérielle de la CRUQPC**

La CRUQPC se réunit dans une salle prévue à cet effet, sur convocation du président ou de son représentant. Les membres de la CRUQPC utilisent les locaux et matériels mis à leur disposition dans le cadre de leurs fonctions :

- bureau,
- téléphone,
- informatique,
- imprimante...

Les représentants des usagers peuvent utiliser les locaux et matériels de la structure pour mener à bien leur mission dans le cadre de la CRUQPC.

### **1.1.5 Modalités d'information sur le fonctionnement de la CRUQPC**

<b>Information</b>	<b>Modalités</b>	<b>Commentaires</b>
Information des usagers sur le fonctionnement de la CRUQPC	- Livret d'accueil	-
Information de l'ensemble des professionnels de santé et des personnels de l'établissement	- Par voie d'affichage « La Qualité s'affiche »	-

### **Mesures adoptées pour favoriser les échanges :**

La taille de l'établissement favorise les échanges quotidiens entre les salariés et notamment ceux membres de la CRUQPC. Les membres de la CRUQPC (hors représentants des usagers) sont tous membres des autres commissions existantes. Cette organisation permet donc un échange et une réactivité rapide. Les éléments sont ensuite communiqués aux représentants des usagers par le biais des réunions de la CRUQPC.

## **1.2 Analyse**

### **➤ Points forts**

- Communication entre les membres de la CRUQPC facilitée par la taille du CRCPFC et les échanges réguliers entre les réunions de l'instance.
- Implication forte de l'ensemble des membres.

### **➤ Points faibles**

- Un poste de médiateur médical suppléant à pourvoir.
- Un poste de représentant de la CSSI suppléant à pourvoir.

## 2 SOURCES D'INFORMATION

### 2.1 Plaintes et réclamations

#### 2.1.1 Données quantitatives

Année	Nombre de plaintes et réclamations	Nombre d'insatisfactions exprimées en dehors du questionnaire de sortie
2006	0	-
2007	0	-
2008	0	-
2009	0	-
2010	0	-
2011	0	1
2012	1	1

#### **Commentaire :**

Les réclamations sont traitées par la direction de l'établissement avec l'aide du personnel médical ou soignant. L'essentiel des réclamations est formulé par le patient et/ou son entourage biais des questionnaires de sortie ou par courrier.

#### 2.1.2 Origine des plaintes et réclamations en 2012

Année	Nombre de plaintes et réclamations
Ecrite	1
Patient et/ou entourage	1

En 2012, un courrier de l'épouse d'un patient a été adressé au directeur pour exprimer son mécontentement à propos de la prise en charge de son époux. Relevant du domaine médical, ledit courrier a été transmis au médecin-chef qui a apporté des éléments de réponse à cette insatisfaction.

Par ailleurs, sans qu'il y ait eu réclamation ni plainte pendant le séjour, une patiente a fait un signalement au procureur de la République pour lui signifier son mécontentement quant à la prise en charge pendant son séjour dans l'établissement. Le directeur a été entendu par les gendarmes en qualité de témoin dans le cadre d'une enquête préliminaire qui a abouti à un classement sans suite.

Le directeur et les cadres médicaux et de soins ont mis fin au séjour de 2 patients (pour qui un retour à domicile ne présentait pas de danger) suite à leurs incivilités et/ou comportements incompatibles avec la vie en communauté. Devant le développement de ce genre de situations, les services soignants ont dû redoubler de vigilance notamment lorsque les patients accueillis ont des conduites addictives.

⇒ **Délai moyen de réponse pour accuser réception d'une plainte ou d'une réclamation formulée par le patient ou son entourage** : 10 jours.

⇒ **Délai moyen pour répondre de façon circonstanciée à une plainte ou une réclamation formulée par le patient ou son entourage** :

Les réclamations sont traitées par la direction dans le mois qui suit la formulation de la réclamation. On entend par traitement, la mise en place effective de la solution proposée. La direction s'est entretenue avec

les plaignants, soit par téléphone ou en entretien, dans la semaine qui a suivi la réclamation afin de préciser le préjudice et proposer une solution. Selon la solution retenue par toutes les parties, le délai a pu s'étendre sur 1 mois.

➔ **Existence ou non d'une permanence téléphonique ou autres facilités offertes aux usagers pour faire connaître leurs réclamations** : oui.

L'établissement n'a pas organisé de permanence téléphonique dédiée à recevoir les réclamations des usagers mais utilise son organisation actuelle pour recueillir les insatisfactions de ses patients et de leur entourage :

- questionnaire de satisfaction remis à chaque patient,

accès direct et facile au personnel soignant pour exprimer ses doléances (inscrit dans le livret d'accueil) en particulier la représentante de la CSSI qui est chargée de la gestion des plaintes et des réclamations : c'est elle qui sera chargée de les enregistrer sur le principe du « guichet unique »,

- existence de la fiche de signalement d'un événement indésirable,
- accès facilité à la direction de l'établissement,
- information sur l'existence et le rôle de la CRUQPC dans le livret d'accueil.

## 2.2 Recours

Aucune demande formulée devant la CRCI et le cas échéant devant les juridictions compétentes.

## 2.3 Questionnaires de sortie

Année	Nbre de questionnaires au CRCP « La Grange sur le Mont »	Nbre de questionnaires à l'unité ambulatoire de Besançon	Nbre de questionnaires à l'unité ambulatoire d'Héricourt	Nbre total de questionnaires de sortie au CRCPFC	Taux de retour (Nbre total d'hospitalisation/Nbre de questionnaires reçus)
2006	508	214	240	962	51%
2007	526	241	258	1025	51%
2008	528	254	241	1023	52%
2009	444	244	261	949	46%
2010	495	260	272	1027	49%
2011	498	256	155	909	43%
2012	526	248	159	933	43%

## 2.4 Evènements indésirables

Les évènements indésirables sont enregistrés par la Cellule d'Analyse des FEI de l'établissement et communiqués au directeur. Le directeur présente ceux qui concernent les patients à chaque réunion de la CRUQPC et indique les actions correctrices mises en place le cas échéant.

## 2.5 Demande de communication d'informations médicales

Année	Nombre de demande de dossiers patients
2011	2
2012	1

### **3 CONCLUSION**

L'établissement bénéficie d'une bonne image auprès des usagers et plus généralement de la population franc-comtoise.

Les usagers expriment leur satisfaction avec constance et les réclamations concernant leur prise en charge et/ou les conditions de leur séjour sont peu nombreuses ; elles se règlent toujours dans l'échange en cours de séjour.

Les avis exprimés sont très positifs et souvent assortis de suggestions judicieuses.

**M. François Marti**  
**Directeur du CRCPFC**

Examiné par la CRUQPC dans sa séance du 03 janvier 2013