

**Commission de Relation avec les Usagers
et de la Qualité de la prise en charge (CRUQPC)
Rapport 2013**

I. Informations générales

1. Constitution

	Date	Observations
Constitution de la CRU	5.10.2005	Néant
Date d'élaboration du règlement intérieur	18.01.2006	Néant

2. Composition

■ Détail de la composition

Composition restreinte	Nom/Prénom	Fonction
Président	Victor Schwach	Directeur
Médiateur Médical titulaire	Docteur Alain Noé	Médecin
Médiateur non Médical titulaire	Claudine Guerisec	Infirmière
1 ^{er} Représentant des usagers titulaire	Jean-Marie Richard	France AVC
2 ^o Représentant des usagers titulaire	Claude Maréchal	FNATH
3 ^o Représentant des usagers titulaire	Jean-Michel Lambert	Une chance pour tous

Composition élargie	Nom/Prénom	Fonction
Représentant CA	Non pourvu	
CME	Dr André Chapuis	Président CME
Direction de l'organisation et de la qualité	Nicolas Pouret	

II. Indicateurs quantitatifs

■ Nombre total de réunions de la CRU :

Année	Nombre de réunions
2010	3
2011	3
2012	3
2013	3

■ **Nombre de plaintes et réclamations :**

Année	Nombre de plaintes et réclamations
2010	4
2011	1
2012	5
2013	3

Chacune des réclamations est analysée par la CRUQ, qui prend connaissance de l'ensemble du dossier.

En 2013 des réclamations par le biais d'assurance en vue d'obtention d'une indemnisation.

Une affaire judiciaire traitée fin 2012 et au printemps 2013 mettant en cause un médecin, pas de suite ; probablement classée par le juge d'instruction.

■ **Nombre de médiations**

Année	médiations proposées	médiations réalisées	Motifs
2010	0	0	
2011	0	0	
2012	0	0	
2013	0	0	

■ **Nombre de demandes de dossier médical**

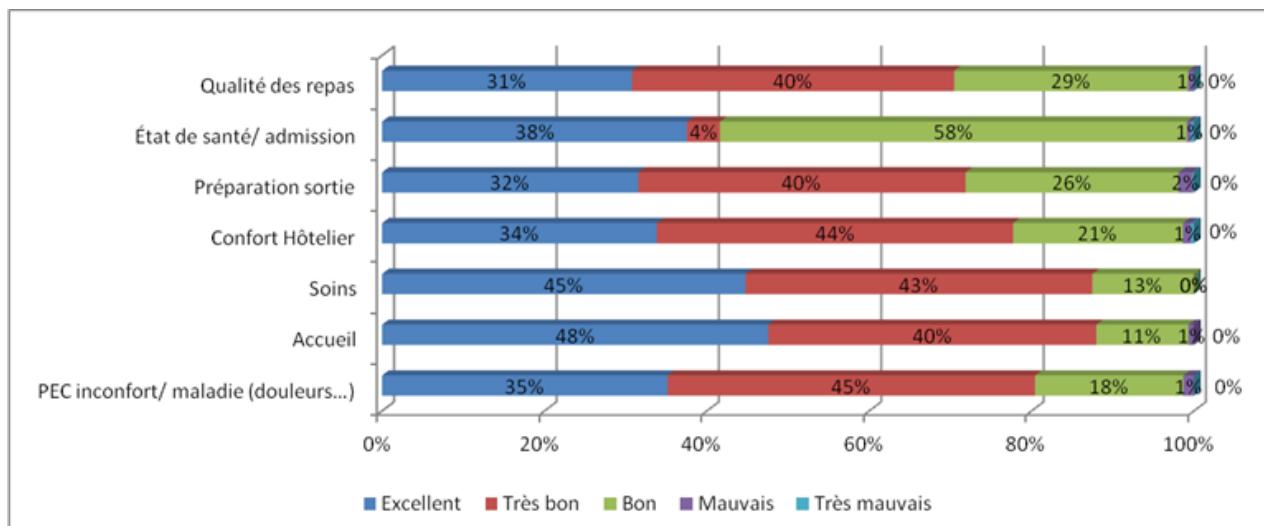
Année	Nombre de demandes	Délai min	Délai max	Délai Moyen
2010	26	0	41	6
2011	12	0	26	5
2012	17	0	6	1.44
2013	30	0	13	1.93

Pas de réclamation concernant l'accès au dossier médical.

■ **Nombre de questionnaires de sortie**

Année	Nombre questionnaires
2010	585
2011	639
2012	601
2013	618

Graphique :



III. Eléments qualitatifs

- ✓ La CRU a été associée à l'élaboration du nouveau livret d'accueil à destination des patients ; des membres ont procédé à la relecture du projet ; le document a été présenté à la commission qui l'a validé.
- ✓ La CRU est informée des tableaux de bords et évaluations et des actions d'amélioration en cours. Elle a été consultée sur les indicateurs de qualité et sur l'information à délivrer aux patients : supplément au livret d'accueil, affiche ...
- ✓ Un membre de la CRU, représentant les usagers, est invité aux travaux du CLIN. La CRU est informée du programme annuel du CLIN.

La CRU conclut qu'en 2013 s'est maintenu un excellent niveau de satisfaction des usagers.

En conclusion : L'établissement bénéficie d'une bonne image dans la population, les usagers expriment leur satisfaction, la qualité des soins ne suscite que peu de réclamations. Les avis exprimés sont globalement positifs, voire élogieux. Toutes choses qui méritent d'être sans cesse vérifiées.

**Victor Schwach, Directeur de l'établissement
assurant les fonctions de Président et Secrétaire**

Soumis pour approbation à la CRU dans sa séance de février 2014

Soumis pour approbation au nom du Conseil d'Administration, au Pôle santé de la Fondation en février 2014