

Clinique PLEIN SOLEIL

Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la république du 4 mars 2005), il est instauré au sein de l'établissement PLEIN SOLEIL une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

Composition de la CRUQPC

- **Voix consultative** : **Mme Nicole LAVERGNE**, directrice, représentant légal de l'établissement,

Mme Valérie UCHEDA, responsable qualité.

- **Voix délibérative** : **Docteur Jean-Marc PIERUCCI**, président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)

Docteur Michelle OTT, médiateur médecin, exerçant dans l'établissement (remplacée temporairement par le **Docteur Sylvie JUAN-GAZANHES**)

Docteur Serge GROMOFF, médiateur médecin suppléant

Mme Marie-Claire CONDAMINES, médiateur non médecin, membre du personnel en tant que surveillante

Mme Dany SCHUER, médiateur non médecin suppléant, membre du personnel en tant que gouvernante

Mme Marie THOMAS, représentant des usagers au titre de l'association LA LIGUE CONTRE LE CANCER

M. Claude CANCEL, représentant des usagers au titre de l'association LA LIGUE CONTRE LE CANCER

Examen des plaintes et réclamations

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à tout membre à voix délibérative de la CRUQPC exerçant dans l'établissement.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite à Mme Nicole LAVERGNE, responsable légale de l'établissement ou demander que votre plainte ou réclamation soit consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable d'établissement.

Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.

Cette dernière y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement.

Vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.

Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé.

A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Le président de la CRUQPC vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.

Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CRUQPC formulera selon le cas :

- ✓ Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- ✓ Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- ✓ Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CRUQPC, la directrice de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CRUQPC. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRUQPC.