

# Présentation de la CRU-QPC

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



### Contexte réglementaire :

- Article L.1112-3 et R.1112-79 du Code de la Santé Publique, Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, Loi n° 2004-806 du 9 août 2004, Décret d'application n° 2005-213 du 2 mars 2005

### Missions :

- Veiller** au respect du droit des usagers et faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leur demande.
- Contribuer** à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

### Actions principales :

- A accès** à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi qu'aux réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement de santé.
- Reçoit** le nombre de demandes de communication d'informations médicales ainsi que les délais dans lesquels l'établissement a satisfait à l'obligation prévue par l'article L1112-1 du Code de Santé Publique.
- Est informée** des résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers et en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie.
- Procède** à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge en analysant l'origine et les motifs des plaintes, des réclamations et des témoignages de satisfaction ainsi que des suites qui leur ont été apportées.
- Recense** les mesures adoptées au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre.
- Formule** des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et à assurer le respect des droits des usagers.
- Rend compte** de ses analyses et propositions dans le rapport annuel de la Commission.

Pour faciliter vos démarches, une permanence téléphonique est assurée par le secrétariat de la CRU-QPC : 01.39.27.54.06

### Composition

Président de la CRU-QPC	Michaël GALY	Directeur de l'établissement
Suppléante du président de la CRU-QPC	Isabelle PERSEC	Directeur adjoint
Représentante du Conseil de Surveillance	Laëtitia LAUDE	Présidente du Conseil de Surveillance
Médiateur médecin	Jean-Pierre TERVILLE	Praticien hospitalier
Suppléant du médiateur médecin	Jean-Christophe SEGUIER	Praticien hospitalier
Médiateur non médecin	Valérie LOIZEAU	Cadre de santé
Suppléant du médiateur non médecin		Poste vacant
Représentante des usagers	Monique GUILLAUMIE	Association UNAFAM
Représentant des usagers titulaire	Daniel LAMISSE	Association UFC Que Choisir
Représentante des usagers suppléante	Céline LANGLOIS	Association UFC Que Choisir
Représentant des usagers suppléant		Poste vacant
Représentante de la Commission Médicale d'Etablissement	Jacqueline SELVA	Présidente de la CME
Représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques	Valérie LOIZEAU	Cadre de santé
Suppléante du représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques	Béatrice FONTANIER	Technicienne de laboratoire
Représentante du personnel	Muriel MAZARS	Syndicat CFTD
Suppléant de la représentante du personnel	Stéphane WAWRZYNIAK	Syndicat SUD
Coordination générale des soins	Christine GUIDONI	Directeur adjoint
Ancien représentant des usagers	Alain LANCHANTIN	Invité permanent
Responsable qualité	Julie DASSONVILLE	Invité permanent

### Coordonnées des associations de nos représentants des usagers :

UNAFAM 78 : 13 rue Hoche 78000 Versailles – Tél. : 01.39.54.17.12 – Mél : [78@unafam.org](mailto:78@unafam.org)

UFC Que Choisir Val de Seine : Le Colombier 6 rue Saint-Martin BP56 78480 Verneuil sur seine – Tél. : 01.39.65.63.39 – Mél : [78valdeseine@ufc-quechoisir.org](mailto:78valdeseine@ufc-quechoisir.org)