

La Commission des Relation avec les usagers et de la Qualité de la prise en charge

Guy Castel,

Président de la CRUQPC Représentant des usagers du CHU de Toulouse

21 octobre 2011

Hôtel-Dieu St-Jacques CHU de Toulouse





CRUQPC du CHU de Toulouse

S'informe et Echange-Etudie-Produit

Commissions
Directions
pôles

Droits des patients

Qualité de la prise en charge

Accueil

Patients/Usagers
ont et expriment
des besoins en
sécurité et en
qualité

Rapports, compte rendus, P.V. Auditions

Courriers de plaintes et de réclamations, questionnaires de sortie



La CRUQPC s'informe au sein du CHU

Comités de la Commission Médicale d'Etablissement (CLAN, CLIN, CLUD, CSTH)

Les directions

Comité d'éthique

Différents groupes de travail (certification...)

La CRUQPC s'informe en travaillant en coopération

Direction des affaires Juridiques

La délégation à la communication et à la clientèle

Médiation médicale et des soins

Direction de la qualité

Direction des Soins

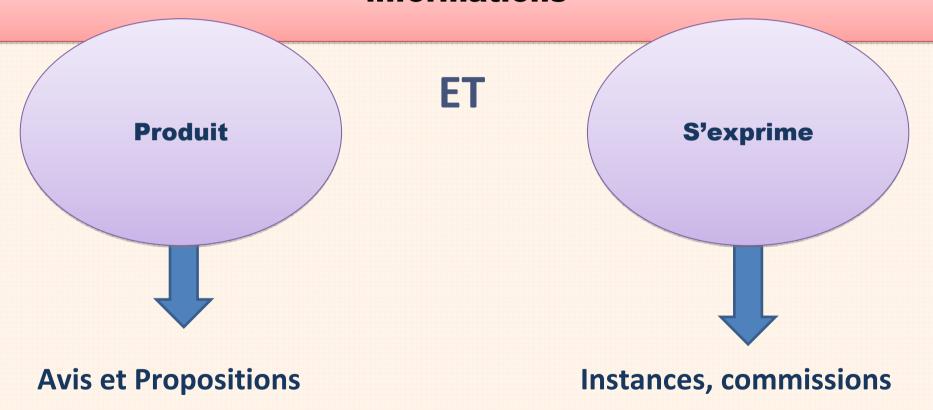
Maison des usagers



Un rapport annuel

La CRUQPC du CHU de Toulouse

Après avoir pris connaissance des réclamations et des informations



Journée nationale annuelle de l'Association Française des Médiateurs et Conciliateurs Médecins des Hôpitaux

groupes de travail



Composition de la CRUQPC

- Président (représentant des usagers)désigné par le Directeur Général
- 1 Médiateur médecin
- 1 Médiateur soignant
- 2 Représentants des Usagers
- Le président de la CME ou son représentant
- 1 Représentant de la CSTH
- 1 Représentant du C.T.E. (titulaire)
- 1 Représentant du Conseil de Surveillance

Plus des invités permanents : directeur qualité, clientèle, direction des soins, représentants des internes...



Réunion une fois par mois ou plus s'il y a des urgences

Déroulement :

- Informations nécessaire à l'exercice de ses missions
- Les cas de médiation sont attentivement expliqués par les médiateurs pour en tirer :
- des avis
- des recommandations et des propositions d'améliorations



Les objectifs de la CRUQPC

- Avoir un suivi efficace des plaintes et réclamations
- Etablir des relations de confiance avec les pôles médicaux et les services de soins
 - Favoriser un échange constructif entre les usagers et l'institution