



La Commission des Relations 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

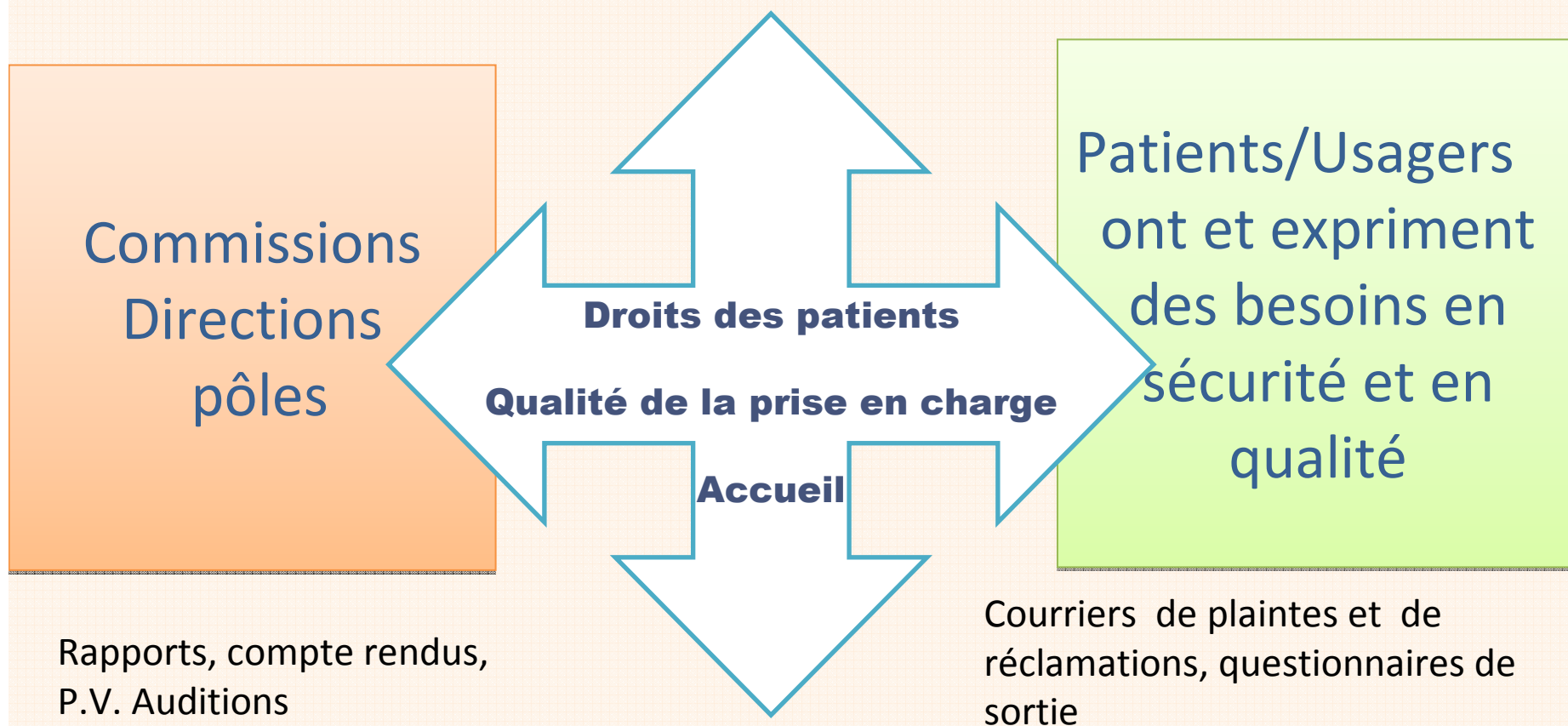
Hôtel-Dieu St-Jacques
CHU de Toulouse





La CRUQPC du CHU de Toulouse

S'informer et Echange-Etudie-Produit





La CRUQPC s'informe au sein du CHU

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

Les directions

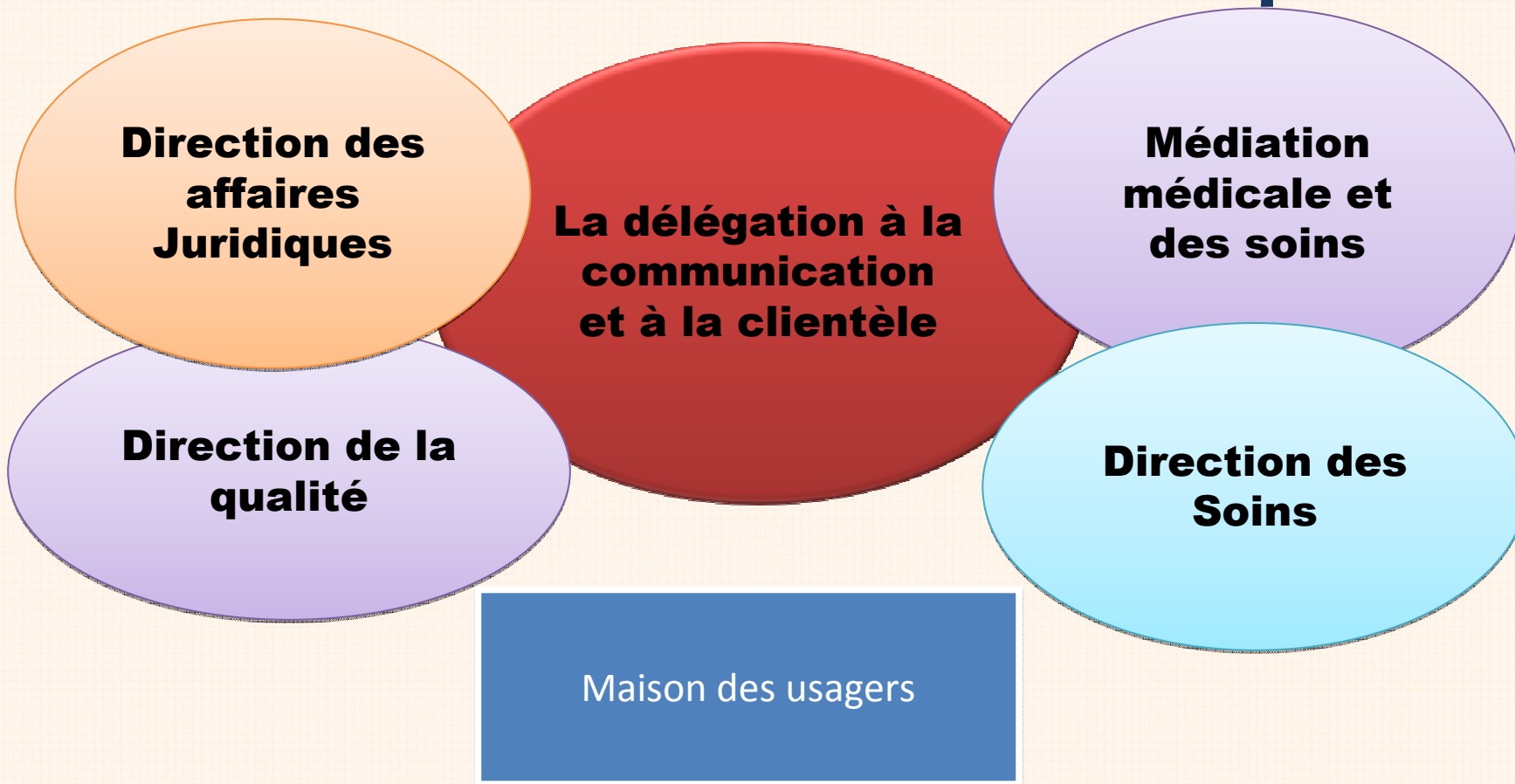
Comité d'éthique

**Différents groupes de travail
(certification...)**



La CRUQPC

s'informe en travaillant en coopération





La CRUQPC du CHU de Toulouse

Après avoir pris connaissance des réclamations et des informations

Produit



Avis et Propositions
Un rapport annuel

ET

S'exprime



Instances, commissions
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...



Fonctionnement de la CRUQPC

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