

Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée?

Boîte
à outils
du RU

N° 4



Les obligations de l'établissement à l'égard d'une plainte ou réclamation

L'établissement de santé doit répondre à toute plainte ou réclamation formulée par l'utilisateur. Nous constatons trop souvent que ces réponses ne sont pas complètes, ou peu satisfaisantes pour l'utilisateur, et que l'établissement n'exploite pas assez les réclamations pour améliorer les conditions d'accueil et de soins de l'utilisateur.

Le représentant des usagers a accès de droit (décret n° 2005-213 du 2 mars 2005) à toutes les plaintes et réclamations (à leur contenu et à la réponse de l'établissement de santé). Il doit vérifier que l'on apporte toutes les réponses à l'utilisateur (cf. « Voir aussi », au verso).

Par ailleurs, l'établissement ne doit pas se contenter de répondre ; il doit mettre en œuvre les moyens pour que la situation qui fait l'objet d'une réclamation ne se reproduise pas et améliorer ainsi les conditions d'accueil et de soin.

Comment vérifier que la plainte de l'utilisateur a été correctement traitée ?

Cette fiche se veut un outil pratique vous permettant de répondre à ces trois questions :

- 1 Le circuit de la plainte correspond-il aux exigences du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 ?
- 2 La réponse formulée par l'établissement est-elle satisfaisante pour l'utilisateur ?
- 3 A-t-on tiré les leçons de ce que la plainte/réclamation signale comme dysfonctionnement potentiel : recommandations de la Commission des usagers, actions mises en œuvre ?

EN PRATIQUE :

➤ Demandez à avoir accès aux plaintes/réclamations, mais également :
- à la réponse de l'établissement si la plainte/réclamation n'a pas fait l'objet d'une médiation ;
- au compte rendu de médiation sur lequel vous donnez un avis avant la réponse définitive de l'établissement de santé.

➤ A partir de quelques réponses à des lettres de réclamation, auxquelles vous avez accès de droit, testez si celles-ci correspondent à la **grille présentée au verso** - une réclamation très bien traitée, c'est 9 à 10 cases « Oui » cochées.

➤ Sur la base de ce document, vous pourrez expliquer au responsable des relations avec les usagers comment mieux répondre aux réclamations des usagers.

➤ Il vous faut recouper les motifs de plaintes récurrents qui méritent de faire l'objet de débats en Commission des usagers et d'être mis en avant dans le rapport annuel de la commission.

Tableau pratique pour vérifier qu'une plainte/réclamation a été correctement traitée



	Réclamat° :		Réclamat° :		Réclamat° :		Réclamat° :	
	Date :		Date :		Date :		Date :	
	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
Accusé de réception au plaignant « dans les meilleurs délais » ; la possibilité de saisir le médiateur figure.								
Les coordonnées du représentant des usagers sont indiquées sur l'accusé de réception								
Transmission de la plainte aux services concernés pour recueil d'éléments								
Réponse finale « dans les meilleurs délais »								
Réponse finale individualisée et non une réponse type								
Vécu, sentiments du plaignant reconnus								
Réponse complète par rapport à la demande et aux points énoncés par le plaignant								
Copie de la réponse envoyée aux services concernés pour information.								
La réponse informe le plaignant sur les voies de recours possibles								
Prise en compte des recommandations de la Commission des usagers avec des actions mises en place								
Si saisine médiateur(s), rencontre dans les 8 jours suivant la saisine								
La lettre en réponse à la plainte contient, si besoin, des excuses								
La Commission des usagers a formulé, le cas échéant, des recommandations suite à cette plainte								
TOTAL :								

optionnel

Une réclamation très bien traitée
=
9 à 10 cases « OUI » cochées.

Une réclamation bien traitée
=
7 à 8 cases « OUI » cochées.

Une réclamation moyennement traitée
=
5 à 6 cases « OUI » cochées.

Voir aussi :

- Fiche *Santé Info Droits Pratique* B.2, « La Commission des usagers. Son rôle dans l'examen des plaintes » (elle figure sur www.france-assos-sante.org/publications-documentation/fiches-pratiques et sur <http://extranet.france-assos-sante.org>).
- « Analyser les plaintes et réclamations en Commission des usagers » : formation France Assos Santé, à Paris et en régions. Retrouvez les dates et lieux de cette formation en consultant <http://extranet.france-assos-sante.org/formations>