



# Conférence Régionale de Santé des Pays de la Loire **2009**

---

## **Rapport relatif aux droits des usagers du système de santé**

---

*Additif au rapport de juin 2009*

Décembre 2009

# Sommaire

<b>I N T R O D U C T I O N</b>	<b>3</b>
<b>I - PREAMBULE</b>	<b>4</b>
Fondements réglementaires	4
Bilan quantitatif des réponses des établissements	5
<b>I. - Mise en place des CRUQ</b>	<b>6</b>
Etat d'installation des CRUQ	6
Nombre de représentants d'usagers désignés dans les cruq	6
<b>III - FONCTIONNEMENT DES CRUQ</b>	<b>7</b>
Nombre de réunions des CRUQ	7
nombre d'établissements ayant associé la CRUQ à la rédaction ou à la validation du rapport	7
passage du rapport devant les instances de direction (conseils d'administration...)	8
<b>IV – TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMMATIONS</b>	<b>9</b>
analyse du nombre de médiations	9
analyse sur la communication autour de la nature des plaintes	9
<b>V – DEMANDE DE COMMUNICATION D'INFORMATION MEDICALE</b>	<b>10</b>
nombre de demandes recevables de communication d'informations médicales reçues en 2008	10
zoom sur les demandes recevables de communication d'informations médicales dans les hôpitaux locaux	11
ancienneté des informations demandées	11
procédure de gestion des demandes	11
<b>VI – INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPLOITATION DES ENQUETES DE SATISFACTION</b>	<b>12</b>
historique sur au moins 2 ans	12
mesure par pôle ou par service	12
commentaires des patients	13
<b>VII – THEMES PARTICULIERS</b>	<b>14</b>
le statut des représentants des usagers	14
la personne chargée des relations avec les usagers (PCRUC)	15
<b>VIII – SYNTHÈSE ET OBJECTIFS A POURSUIVRE</b>	<b>17</b>

---

---

## ***INTRODUCTION***

---

---

Ce document est un additif au rapport 2009 de la Conférence Régionale de Santé des Pays de la Loire relatif aux droits des usagers du système de santé adopté le 15 juin 2009 en séance plénière.

Il est constitué des principaux éléments de la synthèse réalisée en septembre 2009 par l'Agence régionale d'hospitalisation (ARH), des documents transmis, pour l'année 2008 ; par les établissements de santé sur les droits des usagers et de la qualité de la prise en charge.

Il actualise et complète les données contenues dans le point V du rapport 2009 "Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge" (CRUQ).

Cet additif s'insère dans un nouveau calendrier de réalisation qui prévoit que dorénavant le rapport annuel est à transmettre en fin d'année civile à la Conférence Nationale de Santé.

La Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie des Pays de la Loire, dans sa nouvelle composition, aura donc à élaborer le prochain rapport droit des usagers du système santé pour le 15 décembre 2010.

Je voulais remercier tout particulièrement

- M. Antoine AUGER, inspecteur de l'action sanitaire et sociale à la DRASS, pour l'élaboration très complète de la synthèse.
- les responsables des établissements de santé de la région en charge de l'élaboration des rapports annuels droits des usagers,

Sans eux, il ne serait pas possible d'avoir une vue aussi complète du fonctionnement des commissions de relations des usagers et de la qualité de la prise en charge des établissements de santé de la région et à partir de là de progresser ensemble dans leur fonctionnement.

**Gérard ALLARD**

*Co-animateur de la Commission spécialisée*

*"Respect des droits des usagers du système de santé"*

## I - PREAMBULE

Les **Commissions de Relations avec les Usagers** et de la **Qualité de la prise en charge (CRUQ)** sont une instance essentielle de la représentation des usagers dans les établissements de santé, public ou privé, CHU, hôpital, clinique, soins de suite, maison de convalescence, établissement spécialisé santé mentale, ...

Cette commission se réunit dans chaque établissement au minimum chaque trimestre et a pour mission de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients.
- Participer à l'élaboration du rapport annuel sur les droits des usagers dans l'établissement.

*Dans les Pays de la Loire nous employons l'abréviation « CRUQ », à la différence d'autres régions où le terme CRUQPC est parfois adopté.*

*Pour sa part le Ministère de la santé et des sports et la Conférence Nationale de Santé utilisent l'abréviation « CRU »*

### ➤ FONDEMENTS REGLEMENTAIRES

Le cadre général de la prise en compte des droits des patients au sein des établissements de santé est défini à l'article L.1112-3 du code de la santé publique, dont la rédaction est issue de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

**Au terme de cet article L.1112-3, les établissements de santé sont soumis aux obligations suivantes :**

- les établissements de santé doivent mettre en œuvre les dispositions réglementaires relatives aux droits des malades ;
- chaque établissement de santé – ainsi que chaque syndicat interhospitalier et groupement de coopération sanitaire autorisé à assurer les missions d'un établissement de santé - doit disposer d'une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ) ;
- les CRUQ doivent être consultées sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge ;
- les conseils d'administration des établissements publics de santé, ou une instance habilitée à cet effet dans les établissements privés, doivent délibérer au moins une fois par an sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, sur la base d'un « rapport présenté par la CRUQ » ;
- les établissements de santé doivent transmettre le « rapport de la CRUQ » et les conclusions du débat au sein du conseil d'administration à la conférence régionale de santé et à l'agence régionale de l'hospitalisation (ARH).

**L'article L.1112-3 prévoit également qu'il revient aux ARH de rédiger une synthèse de l'ensemble de ces documents (« rapports des CRUQ » et délibérations des instances hospitalières).**

La présente synthèse annuelle - qui est la troisième du genre - entre dans le cadre de cette mission confiée aux ARH par l'article L.1112-3. Elle a vocation à être utilisée par la conférence régionale de santé pour l'élaboration de son rapport annuel.

## BILAN QUANTITATIF DES REPONSES DES ETABLISSEMENTS

### *Établissements ayant répondu*

Départements	44	49	53	72	85	Total
Etablissements concernés	41	33	11	19	23	127
Etablissements ayant répondu	39	30	11	19	20	119
Dont transmission d'informations	38	29	11	19	18	115
Dont pas de transmission d'informations au motif de la non installation de la CRUQ en 2007	1	1			2	4

### *Établissements n'ayant pas répondu*

Départements	44	49	53	72	85	Total
Etablissements n'ayant pas répondu	1	3	0	0	3	7

Au total au 15 août 2009, 7 établissements n'ont transmis aucune réponse aux courriers des 15 décembre 2008 et 23 juin 2009 du directeur de l'ARH.

Ces 7 établissements se répartissent ainsi qu'il suit :

- 3 établissements publics :
  - 2 hôpitaux locaux
  - 1 syndicat interhospitalier en santé mentale
- 4 établissements privés :
  - 1 établissement psychiatrique
  - 1 centre de repos et de convalescence
  - 1 établissement pour adultes lourdement dépendants
  - 1 établissement spécialisé en alcoologie

## II - MISE EN PLACE DES CRUQ

### ETAT D'INSTALLATION DES CRUQ

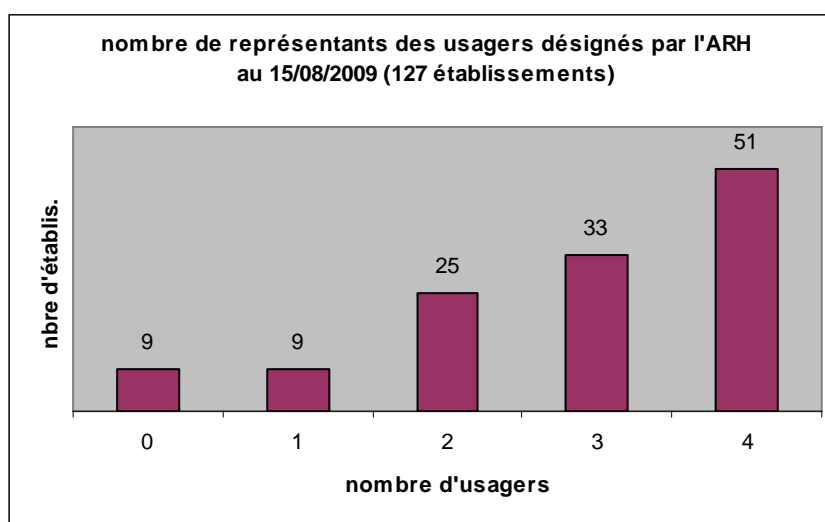
	CRUQ installées		dont CRUQ installées en :	
	oui	Non ou ?	2008	2009
44	40	1	1	0
49	31	2	1	2
53	11	0	0	2
72	19	0	0	0
85	20	3	0	1
<b>total</b>	<b>121</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Sur 127 établissements, au moins 121 ont procédé à l'installation de leur CRUQ. Alors que 30 CRUQ ont été installées en 2007, 2 l'ont été en 2008 et 2 autres en 2009.

### NOMBRE DE REPRESENTANTS D'USAGERS DESIGNES DANS LES CRUQ

Au 15 août 2009, sur 127 établissements :

- pour 9 établissements, il n'y a pas eu de désignation de représentant des usagers par le directeur de l'ARH (7,1%)
- pour 9 établissements, 1 représentant des usagers a été désigné (7,1%)
- pour 25 établissements, 2 représentants des usagers ont été désignés (19,7%)
- pour 33 établissements, 3 représentants des usagers ont été désignés (26%)
- pour 51 établissements, 4 représentants des usagers ont été désignés (40,1%)



- 109 établissements (85,8%) disposent d'au moins 2 représentants des usagers désignés par l'ARH pour siéger au sein de la CRUQ.
- 51 établissements (40,1%) disposent de 4 représentants des usagers désignés par l'ARH.

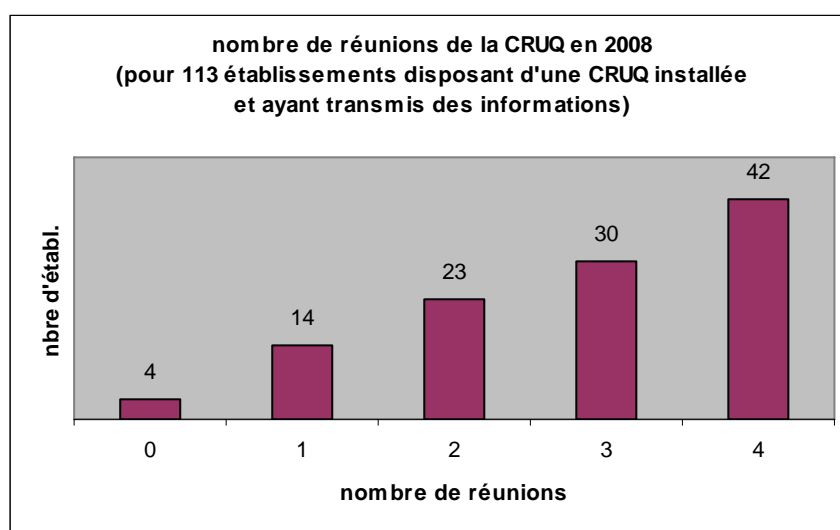
Au 15 août 2009, le nombre moyen par établissement de sièges occupés au sein de la CRUQ par des représentants des usagers désignés par le directeur de l'ARH s'élève à 2,9.

### III - FONCTIONNEMENT DES CRUQ

#### NOMBRE DE REUNIONS DES CRUQ

Sur 113 établissements disposant d'une CRUQ installée et ayant transmis des informations, le nombre de réunions de la CRUQ au cours de l'année 2008 est le suivant :

- il n'y a pas eu de réunion dans 4 établissements (3,5%)
- 1 réunion dans 14 établissements (12,4%)
- 2 réunions dans 23 établissements (20,4%)
- 3 réunions dans 30 établissements (26,5%)
- 4 réunions ou plus dans 42 établissements (37,2%)



**37,2% (22% en 2006 et 27% en 2007) des établissements disposant d'une CRUQ installée et ayant transmis des informations, ont organisé au cours de l'année 2008 au moins 4 réunions de leur CRUQ, conformément à la réglementation qui impose que la commission se réunisse au moins une fois par trimestre. A l'opposé, 36,3% (50% en 2007) des établissements n'ont organisé que 2 réunions au plus (0, 1 ou 2 réunions) au cours de l'année 2008.**

**En prenant en compte un nombre maximum de 4 réunions par établissement, le nombre moyen de réunions dans les établissements disposant d'une CRUQ installée s'élève à 2,8.**

#### NOMBRE D'ETABLISSEMENTS AYANT ASSOCIE LA CRUQ A LA REDACTION OU A LA VALIDATION DU RAPPORT

**Concernant la participation de la CRUQ à l'élaboration du rapport, sur 111 établissements ayant transmis un rapport :**

- participation de la CRUQ dans 62 établissements (55,9%)
- absence de participation de la CRUQ dans 14 établissements (12,6%)
- pas d'information sur ce point pour 35 établissements (31,5%)

**Concernant la validation du rapport par la CRUQ**, sur 111 établissements ayant transmis un rapport :

- validation par la CRUQ dans 76 établissements (68,5%)
- absence de validation par la CRUQ dans 6 établissements (5,4%)
- pas d'information sur ce point pour 29 établissements (26,1%)

**PASSAGE DU RAPPORT DEVANT LES INSTANCES DE DIRECTION (CONSEILS D'ADMINISTRATION...)**

Dans un très petit nombre de délibérations d'instances (conseils d'administration dans les établissements publics et instances habilitées à cet effet dans les établissements privés), il est fait état d'un échange au sujet du contenu du rapport annuel « de la CRUQ ». A l'inverse, dans la majorité des délibérations est portée la formule : « le rapport de la CRUQ est adopté à l'unanimité », sans mention du déroulement d'un débat ou d'une prise de position particulière de l'instance exécutive sur la politique menée par l'établissement dans les domaines des droits des patients et de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Concernant la qualité de l'accueil et de la prise en charge, ce constat doit être relativisé en prenant en compte le fait que la politique de la qualité de la prise en charge des établissements ("programme d'amélioration de la qualité"... ) est fréquemment définie dans un cadre plus large que celui de la CRUQ.

## IV - TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMMATIONS

Rappel des informations à transmettre à la CRUQ, à l'ARH et à la conférence régionale de santé (*article R.1112-80 du code de la santé publique*) :

« Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents »

### ANALYSE DU NOMBRE DE MEDIATIONS

Au cours de l'année 2008, **32 établissements de la région ont mis en œuvre au moins une médiation médicale ou non-médicale.**

**Au total 116 médiations ont été réalisées.**

**Les 4 établissements ayant mis en œuvre le plus grand nombre de médiations ont réalisé à eux-seuls 41,4% du total des médiations dans la région.** Il s'agit :

- du CHU de Nantes : 8 médiations
- de la clinique de l'Anjou : 18 médiations
- du CHU d'Angers : 8 médiations
- du centre hospitalier de Laval : 14 médiations (seul établissement ayant réalisé des médiations dans le département de la Mayenne).

Dans la Sarthe, le nombre le plus important de médiation a été enregistré par le Pôle de santé Sarthe et Loir (6 médiations).

En Vendée, le nombre le plus important de médiation a été enregistré par le Centre Hospitalier Départemental (5 médiations).

### ANALYSE SUR LA COMMUNICATION AUTOUR DE LA NATURE DES PLAINTES

Sur un total de 111 établissements ayant transmis des informations sur cette thématique :

- 85 établissements (76,6%) ont détaillé la nature (= thématique) des plaintes ou réclamations enregistrées au cours de l'année 2008 (79 établissements pour 2007)
- 10 établissements (9%) n'ont pas présenté la nature des plaintes ou réclamations (10 établissements pour 2007)
- 16 établissements (14,4%) déclarent n'avoir pas enregistré de plainte ou de réclamation au cours de l'année (23 établissements pour 2007)

**Ainsi, 10 établissements n'ont pas communiqué la nature des plaintes et des réclamations dans le rapport de la CRUQ (nombre identique à l'année précédente). Par ailleurs, le nombre d'établissements n'ayant enregistré aucune plainte ou réclamation a diminué de 7 unités entre 2007 et 2008.**

## V - DEMANDE DE COMMUNICATION D'INFORMATION MEDICALE

Rappel des informations à transmettre à la CRUQ, à l'ARH et à la conférence régionale de santé (article R.1112-80 du code de la santé publique) :

« Le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L.1112-1 ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes »

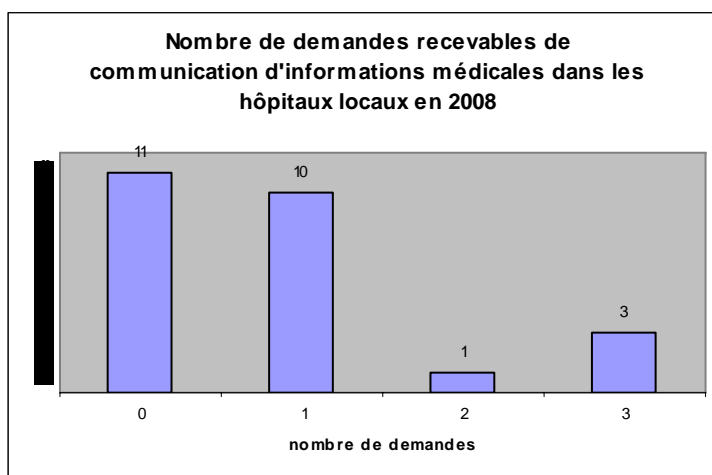
### NOMBRE DE DEMANDES RECEVABLES DE COMMUNICATION D'INFORMATIONS MEDICALES REÇUES EN 2008

Département	nombre de demandes recevables	plus grand nombre de demandes
Loire-Atlantique	1.725	Chu Nantes (741)
Maine-et-Loire	988	Chu Angers (578)
Mayenne	348	Ch Laval (232)
Sarthe	1.073	Ch le Mans (631)
Vendée	468	Ch Départemental (164)
Total régional	4.602	

**Sous réserve que le nombre de demandes communiqué par les établissements corresponde toujours au nombre de demandes recevables et non pas au nombre de demandes initiales, le nombre total dans la région de demandes recevables au cours de l'année 2008 de communication d'informations médicales est égal à 4.602.** A noter que 42,4% de ces demandes ont été reçues par 3 établissements (les 2 CHU et le centre hospitalier du Mans). Sur les années 2007-2008, le nombre total de demandes recevables est relativement stable puisque celui-ci était de 4.636 en 2007 (34 demandes en moins en 2008).

## ZOOM SUR LES DEMANDES RECEVABLES DE COMMUNICATION D'INFORMATIONS MEDICALES DANS LES HOPITAUX LOCAUX

25 hôpitaux locaux ont transmis le nombre de demandes de communication d'informations médicales en 2008.



Dans 11 hôpitaux locaux il n'y a eu aucune demande de communication d'informations médicales en 2008. Au total, dans les 25 hôpitaux locaux ayant transmis de l'information sur ce point, il y a eu 21 demandes recevables de communication d'informations médicales.

### ANCIENNETE DES INFORMATIONS DEMANDEES

Pour l'année 2008, au regard des informations communiquées par les établissements concernés :

- 77,8% des dossiers demandés ont une ancienneté inférieure à 5 ans
- 22,2% des dossiers demandés ont une ancienneté supérieure à 5 ans

### PROCEDURE DE GESTION DES DEMANDES

Sur 97 établissements ayant transmis de l'information sur ce point :

- 82 établissements disposent d'une procédure écrite de gestion des demandes de communication d'informations médicales (84,5%)
- 12 établissements n'en disposent pas (12,4%)
- 3 établissements font état d'une procédure en cours de validation (3,1%)

## VI - INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPLOITATION DES ENQUETES DE SATISFACTION

Rappel des informations à transmettre à la CRUQ, à l'ARH et à la conférence régionale de santé (*article R.1112-80 du code de la santé publique*) :

« Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie »

### HISTORIQUE SUR AU MOINS 2 ANS

Parmi les 115 établissements ayant transmis des informations :

- 52 établissements présentent les résultats de leur enquête de satisfaction (questionnaires de sortie...) sur une période au moins égale à 2 ans (45,2%)
- à l'inverse, 44 établissements ne présentent pas les résultats sur une période au moins égale à 2 ans (38,3%)
- pour 12 établissements, la pratique en la matière n'a pas été communiquée (10,4%)
- pour 7 établissements, la question est sans objet (questionnaires de sortie non exploités, absence d'enquête de satisfaction, mise en place d'un nouveau questionnaire de sortie...) (6,1%)

**Au regard des éléments transmis portant sur l'année 2008, 45,2% des établissements présentent les résultats (autres que le taux de retour) de leur enquête de satisfaction (questionnaires de sortie...) sur une période au moins égale à 2 ans.**

### MESURE PAR POLE OU PAR SERVICE

	Centres hospitaliers (CH - CHU - CHS)	Etablissements privés de court séjour	Total centres hospitaliers et établissements privés
mesure par pôle ou service	13 (52%)	16 (88,9%)	29 (67,4%)
Absence de mesure par pôle ou service ou information non communiquée	12 (48%)	2 (11,1%)	14 (32,6%)
Total	25	18	43

Au regard des éléments transmis portant sur l'année 2008, 67,4% des centres hospitaliers et des établissements privés de court séjour ont présenté les résultats de leur enquête de satisfaction (questionnaires de sortie...) en détaillant les résultats par pôle ou par service. Le taux de présentation par pôle ou par service est plus important dans la catégorie des établissements privés de court séjour (88,9%) que dans la catégorie des centres hospitaliers (52%).

## COMMENTAIRES DES PATIENTS

Parmi les 115 établissements ayant transmis des informations :

- 62 établissements insèrent les commentaires émis par les patients dans la présentation des résultats de leur enquête de satisfaction (53,9%)
- à l'inverse, 36 établissements n'ont pas inséré les commentaires émis par les patients (31,3%)
- pour 11 établissements, l'information n'a pas été communiquée (9,6%)
- pour 6 établissements, la question est sans objet (questionnaires de sortie non exploités, absence d'enquête de satisfaction...) (5,2%)

**Au regard des éléments transmis par les établissements portant sur l'année 2008, un peu plus de la moitié (53,9%) des établissements ont inséré dans la présentation des résultats de leur enquête de satisfaction (questionnaires de sortie...) les commentaires émis par les patients.**

## VII - THEMES PARTICULIERS

98 établissements de santé de la région Pays de la Loire ont répondu partiellement ou totalement aux questions relevant de deux thèmes "focus" choisis par le ministère de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative.

### LE STATUT DES REPRESENTANTS DES USAGERS

"Versement en 2008 d'indemnités de représentation aux représentants des usagers ?"

- Oui = 0
- Non = 92 établissements (93,9%)

Pas de réponse à cette question = 6 établissements (6,1%)

Aucune indemnité de représentation n'a été versée par les établissements de santé de la région Pays de la Loire en 2008.

"Motifs de non mise en œuvre de cette obligation et éventuellement difficultés rencontrées dans ce domaine ?"

- pas de demande de la part des représentants des usagers = 37 établissements
- les représentants des usagers ne sont pas salariés ou sont retraités = 29 établissements
- pas de réunion en 2008 = 2 établissements
- pas de retenues sur salaire = 1 établissement
- "règlement intérieur à revoir" = 1 établissement
- réunions en dehors du temps de travail des représentants des usagers = 1 établissement
- "ce point sera discuté en CRUQ" = 1 établissement
- remarques suivantes d'ordre budgétaire = 4 établissements :
- -"Situations financières tendues. Ces obligations seront réexaminées" (établissement privé)
- -"Nous mettrons en place des obligations lorsque notre DAF les intégrera" (établissement privé)
- -"Aucune indemnisation perçue pour pouvoir assurer l'indemnisation des représentants des usagers" (établissement public)
- -L'établissement "va devoir faire face en 2009 aux conséquences des décisions, prises au niveau national, de baisse des financements des établissements de proximité ; nous appelons régulièrement l'attention des membres du conseil d'administration sur les conséquences budgétaires en résultant, notamment en terme de déficit et de diminution des prestations. Les administrateurs usagers y sont très sensibles et, dans ce contexte, ils n'envisagent certainement pas d'ajouter des charges budgétaires supplémentaires au titre de leur participation à la CRUQ" (établissement public)

**Aucun établissement ne fait état d'un refus de versement d'une indemnité de représentation en réponse à une demande d'un représentant des usagers.**

"Remboursement en 2008 des frais de déplacement aux représentants des usagers ?"

- Oui = 36 établissements (36,7%)
- Non = 58 établissements (59,2%)
- Pas de réponse à cette question = 4 établissements (4,1%)

**En 2008, 36,7% des établissements ont procédé à au moins un remboursement de frais de déplacement à un représentant des usagers siégeant en CRUQ.**

"Motifs de non mise en œuvre de cette obligation et éventuellement difficultés rencontrées dans ce domaine ?"

- pas de demande de la part des représentants des usagers = 38 établissements
- proximité du domicile des représentants des usagers = 6 établissements
- pas de réunion en 2008 = 2 établissements
- remboursement non souhaité = 1 établissement
- remboursement proposé en 2009 = 1 établissement
- remarques suivantes d'ordre budgétaire = 3 établissements :
- *"Situations financières tendues. Ces obligations seront réexaminées"* (établissement privé)
- *"Nous mettrons en place des obligations lorsque notre DAF les intégrera"* (établissement privé)
- *L'établissement "va devoir faire face en 2009 aux conséquences des décisions, prises au niveau national, de baisse des financements des établissements de proximité ; nous appelons régulièrement l'attention des membres du conseil d'administration sur les conséquences budgétaires en résultant, notamment en terme de déficit et de diminution des prestations. Les administrateurs usagers y sont très sensibles et, dans ce contexte, ils n'envisagent certainement pas d'ajouter des charges budgétaires supplémentaires au titre de leur participation à la CRUQ"* (établissement public)

Sur les 58 établissements qui ont déclaré ne pas avoir remboursé de frais de déplacement en 2008, 44 d'entre-eux (75,9%) ont justifié ce non-remboursement soit par l'absence de demande de la part des représentants des usagers, soit en raison de la proximité de leurs domiciles.

**LA PERSONNE CHARGÉE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS (PCRU)**

"Disposez-vous d'ores et déjà d'une PCRU clairement identifiée au sein de l'établissement ?"

- Oui = 80 établissements (81,7%)
- Non = 17 établissements (17,3%)
- Pas de réponse à cette question = 1 établissement (1%)

Par ailleurs, quelques établissements ont désigné plusieurs PCRU (2 PCRU dans 6 établissements - 3 PCRU dans 1 établissement).

81,7% des établissements déclarent disposer d'une ou de plusieurs PCRU clairement identifiées.

## "Fonction du PCRU ?"

	établissements publics	établissements privés	TOTAL
<b>profil personnel administratif</b>			
directeur	6	19	25
directeur adjoint	7	1	8
directeur administratif		1	1
responsable qualité	4	15	19
responsable usagers	6	2	8
responsable gestion des risques	1		1
attaché d'adm° hospitalière	5		5
attaché de direction		2	2
assistant de direction		1	1
secrétaire médicale	1	1	2
<b>sous-total personnel adm.</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>72</b>
<b>profil personnel soignant</b>			
"1 chirurgien"		1	1
directeur des soins	1	3	4
cadre de santé	2	3	5
qualiticien	1		1
médiateur non médecin		1	1
<b>sous-total personnel soignant</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>84</b>

Sur 84 PCRU désignées dans la région, 72 (85,7%) ont un profil de personnel administratif. 38,2% des PCRU sont directeur ou directeur adjoint dans les établissements publics, et 40% dans les établissements privés.

## "Fonction partagée ?"

Les 84 PCRU sont en situation de fonction partagée.

"Si vous ne disposez pas encore d'une PCRU, quels sont les motifs pour lesquels cette fonction n'existe pas au sein de l'établissement ? Envisagez-vous de créer cette fonction ? Dans quels délais ?"

### Réponses des établissements publics :

- création en cours = 5 établissements
- fonction non officielle = 2 établissements
- ce point sera discuté en 2009 = 2 établissements
- non envisagé compte-tenu de la taille de l'établissement = 1 établissement
- réflexion en cours = 1 établissement
- un autre dispositif a été mis en place = 1 établissement

### Réponses des établissements privés :

- création en cours = 2 établissements
- "le directeur est le responsable des relations avec les usagers" = 1 établissement
- "budget insuffisant pour créer un temps dédié à cette fonction" = 1 établissement
- "probablement le médecin médiateur en 2009" = 1 réponse

## VIII - SYNTHÈSE ET OBJECTIFS A POURSUIVRE

Quatre ans après la parution du décret définissant les conditions de mise en place des CRUQ, le bilan quantitatif est très satisfaisant sur la Région Pays de la Loire, puisque dans les établissements:

- plus de 95 % ont mis en place cette instance,
- 85% ont désigné au moins 2 représentants des usagers,
- 94% permettent aux suppléants d'assister aux réunions,
- 82% ont un responsable désigné en charge de la relation avec les usagers.

En revanche, le fonctionnement de cette instance mérite encore d'être amélioré et valorisé dans ces mêmes établissements:

- 37% seulement ont organisé les 4 réunions trimestrielles prévues,
- 55% ont associé la CRUQ à la réalisation du rapport annuel,
- 25% ont utilisé la possibilité de la médiation en cas de plaintes d'usagers,
- 42% présentent systématiquement l'évolution de la satisfaction des patients.

Il faut rappeler que les CRUQ ont un rôle beaucoup plus développé que celui des anciennes commissions de conciliation dont la mission principale était l'examen des plaintes et réclamations des usagers, en particulier par leurs avis et propositions d'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des usagers.

Il est donc essentiel qu'à la fois les établissements et les représentants des usagers s'emploient à faire jouer à cette instance le rôle prévu par le législateur.

Quant aux représentants des usagers, il est nécessaire qu'ils s'adaptent au mieux au fonctionnement de cette instance; cela peut être obtenu par la formation mais également par l'échange d'expériences au niveau régional.

*(Reprise actualisée de la synthèse du rapport droit des usagers de juin 2009)*