

MECS de CASTELNOUVEL

jpn 25/01/17

DISPOSITIF de RECLAMATION et de MEDIATION

AVANT-PROPOS

La Maison d'Enfants de Castelnuvel, ainsi que les structures scolaires qui lui sont rattachées, a mis en place depuis plusieurs années un dispositif permettant aux usagers de porter réclamation. L'actuel dispositif trouve son origine dans la loi « Kouchner » du 04 Mars 2002 et sur le décret du 02 Mars 2005 qui réglementait les CRUQ (Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge).

La loi de modernisation du système de santé du 26 Janvier 2016 remplace la CRUQ par la **CDU (Commission Des Usagers)** en lui confiant de nouvelles attributions. Le décret n°2016-726 du 01 Juin 2016 les précise.

Le dispositif de réclamation a pour **objectif essentiel** d'offrir un cadre clair et équitable – *supervisé par des représentants des parents et des médiateurs* - pour que les usagers puissent exprimer leurs insatisfactions et obtenir une réponse à leurs réclamations.

Ce dispositif ne concerne que le traitement en interne des réclamations. Par définition, il n'aborde pas le champ des plaintes portées par les usagers sur le terrain juridictionnel. Il ne peut non plus s'apparenter à une procédure amiable ou pré-contentieuse pouvant aboutir à une transaction financière. Les demandes de réparation financière sont en effet du seul domaine des assurances, des Commissions Régionales d'Indemnisation, et le cas échéant, du juge.

DISPOSITIF

1. Un **registre des réclamations** est tenu dans l'établissement. Y sont consignés :
 - les courriers de réclamation adressés au directeur ou à un chef de service
 - les réclamations figurant sur les questionnaires de satisfaction
 - les réclamations orales formulées par un usager auprès du directeur
 - les réclamations orales ou écrites recueillies par saisine directe de la CDU¹ ou d'un médiateur par les usagers

N'y figurent pas en revanche les plaintes orales formulées uniquement auprès d'autres professionnels que le directeur de la MECS.

¹ Commission des Usagers

Toutes les plaintes et réclamations sont enregistrées sans considération de leur degré de gravité.

2. **Les usagers** dont les plaintes et réclamations sont recevables dans ce cadre sont :
 - les parents des jeunes – même majeurs - accueillis dans l'établissement
 - les jeunes majeurs
 3. Sont recueillies toutes les réclamations concernant l'activité de Castelnouvel dans son ensemble, **quelque soit l'entité juridique** plus particulièrement concernée : MECS, Ecole, Lycée Professionnel
 4. Le registre des réclamations, situé dans le bureau du directeur, **n'est accessible** qu'aux membres de la CDU².
 5. Le directeur envoie une copie des réclamations écrites au **personnel concerné**.
 6. Le directeur diligente une **enquête interne**
 7. Si la réclamation met en lumière un dysfonctionnement, une réflexion est engagée pour proposer des **mesures correctives**.
 8. Les réclamations susceptibles de mettre en cause **l'activité médicale** sont communiquées au médecin médiateur. Le médecin médiateur rencontre le plaignant, puis rend un avis au directeur et à la CDU.
 9. Si la réclamation ne relève pas du champ médical, l'utilisateur est informé de la possibilité de saisir le **médiateur non-médecin**. Il peut se faire accompagner d'un Représentant des Usagers, membre de la CDU.

En cas de saisine, celui-ci rencontre le plaignant puis rend un avis au directeur et à la CDU.
 10. Un **courrier de réponse** est envoyé à l'utilisateur plaignant par le directeur de l'établissement.
 11. L'ensemble des plaintes et réclamations, ainsi que la manière dont il y a été répondu, sont présentées à la **CDU**.
 12. Les **représentants des usagers** formulent des observations sur chaque cas de réclamation.
- NB : Les membres de la Commission sont tenus à l'obligation du **secret** professionnel.
Le compte-rendu ne comporte aucune donnée nominative

² Et tenue à disposition de l'Agence Régionale de Santé, pour contrôle