



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

politique et réglementation

Question écrite n° 3628

## Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann interroge Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur le bilan des commissions des représentants des usagers pour la qualité de la prise en charge (CRUCQ) dans les centres hospitaliers. Il souhaite notamment savoir si elle considère que ces commissions traitent avec suffisamment d'attention les demandes des malades.

## Texte de la réponse

Une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ-PC) est instituée dans chaque établissement de santé public ou privé. Elle a pour mission : - de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, - de contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Chaque CRUQ-PC a l'obligation d'élaborer un rapport annuel à l'intention de son ARS qui est chargée de rédiger une synthèse de l'ensemble des rapports reçus. Cette synthèse est ensuite communiquée à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) dont la mission est de procéder chaque année à l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge. Les rapports des CRSA sont ensuite communiqués à la conférence nationale de santé à qui il revient, à partir de ces documents, d'élaborer son propre rapport national. Dans le but d'améliorer cette démarche, le ministère chargé de la santé a défini un cahier des charges du rapport sur les droits des usagers des CRSA. Dans ce cahier des charges, il est fixé comme objectif aux CRSA de rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers notamment en déterminant l'existence d'un processus de traitements et d'évaluation des plaintes, permettant d'en analyser le nombre et le motif. A la lecture des rapports des CRSA, on peut estimer qu'environ 5 % des établissements ne sont pas dotés de CRUQ-PC et qu'environ 10 % des établissements qui en sont dotés, ne communiquent ni date de réunion précise, ni rapport. De plus, les rapports annuels des CRUQ-PC sont souvent rédigés par les directions d'établissements puis validés par les CRUQ-PC et parfois sans vote des membres de la commission. Afin d'améliorer le dispositif, la conférence nationale de santé préconise d'inscrire le bon fonctionnement des CRUQ-PC dans les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens des établissements de santé établis par les ARS. Ainsi, outre le fait que la mise en place d'une CRUQ-PC est une obligation légale pour chaque établissement de santé public ou privé, des moyens ont été mis en place afin de s'assurer du respect de l'effectivité des droits des usagers. L'élaboration du rapport des CRUQ-PC communiqué aux ARS constitue de ce fait un outil d'évaluation et de contrôle de la politique d'accueil et de la qualité de la prise en charge au sein des établissements de santé et permet d'apporter les correctifs nécessaires.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Luc Warsmann](#)

**Circonscription :** Ardennes (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 3628

**Rubrique** : Établissements de santé

**Ministère interrogé** : Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire** : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [4 septembre 2012](#), page 4859

**Réponse publiée au JO le** : [22 janvier 2013](#), page 783