



LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Manuel pratique de fonctionnement



Éditeur : LEH Édition

www.leh.fr

Collection : Pratiques professionnelles

Parution : mai 2011

Format : 160 x 240 mm

182 pages

ISBN : 978-2-84874-204-5

Prix : 40 € TTC

Pour commander :

www.leh.fr ou info@leh.fr ou tél. 05 56 98 85 79.

Auteur

Audrey Mourgues

Présentation

Depuis la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, chaque établissement de santé public ou privé, syndicat inter-hospitalier et groupement de coopération sanitaire autorisé à assurer les missions d'un établissement de santé a pour obligation d'instituer une « Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge », dite « CRU ».

La CRU doit non seulement prendre en considération les usagers sur le plan individuel en veillant au respect de leurs droits et en facilitant leurs démarches, mais encore jouer un rôle de levier pour améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches.

Malgré les précisions réglementaires sur les modalités de mise en œuvre de cette commission, de nombreux établissements de santé rencontrent des difficultés pratiques d'organisation, de fonctionnement ou d'exécution des missions de leur CRU.

