

Module 14

Evènements Indésirables et Les PLAINTES

J-Y Salle
Service de MPR
CHU Limoges

Optimiser la gestion des plaintes et des réclamations en établissement de santé

Dates

Mardi 7 et mercredi 8 mars 2023

Expert(s)-Intervenant(s)

Alain BISSONNIER

Jean-François de FRÉMONT

Vos éloges, observations, propositions, plaintes, et réclamations

(Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par notre établissement et une réponse à vos courriers vous est adressée dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de l'unité de soins concernée.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au **Directeur Général**. Il veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et se charge de vous répondre, après avoir fait procéder à une enquête.

Par ailleurs, la Direction chargée des Relations avec les Usagers ou la Commission Des Usagers (CDU) peuvent vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical ainsi que les représentants des usagers. Ces derniers vous recevront, vous et vos proches, pour examiner les difficultés que vous rencontrez et vous aider à les résoudre.

Pour toute question ou difficulté, vous pouvez contacter le service des Relations avec les Usagers :

- par téléphone au 05 55 05 61 72
- par mail à relations.usagers@chu-limoges.fr

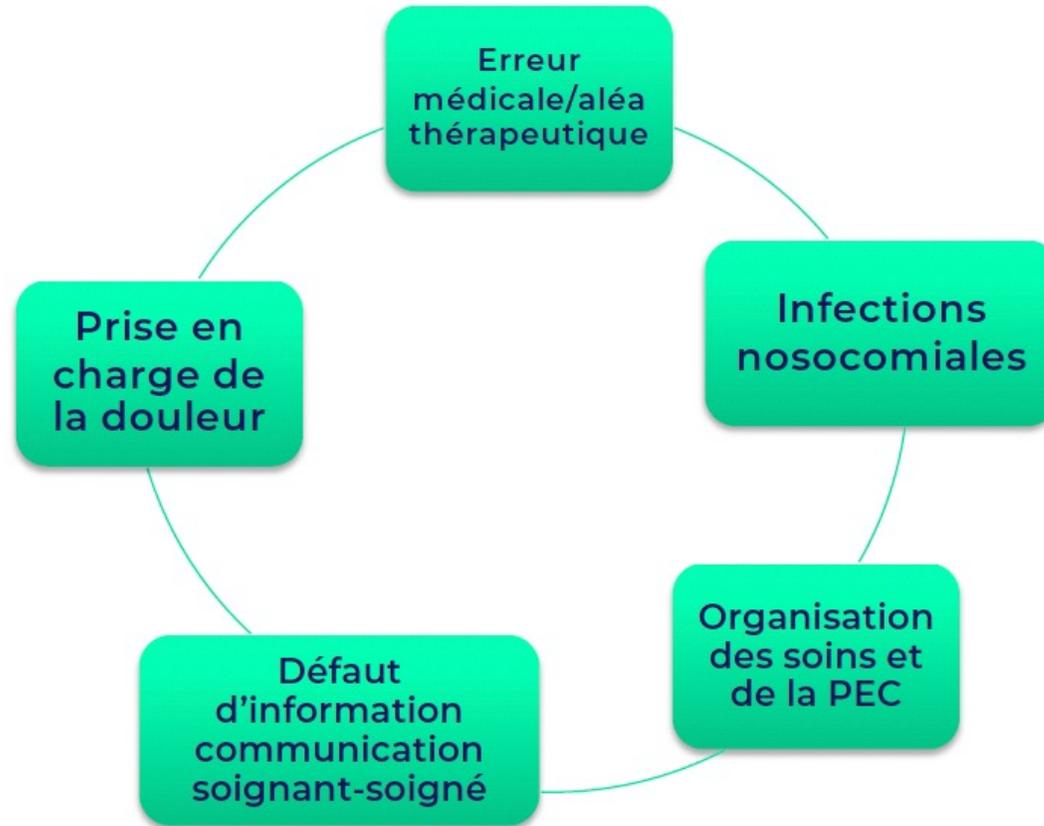
Déclaration des événements indésirables

L'établissement dispose d'un système de déclaration des événements indésirables. L'intérêt est de pouvoir mettre en place des actions d'amélioration pour éviter la survenue d'un nouvel événement.

 ENNOV > VIGILIM



Motifs liés à l'organisation des soins et/ou au fonctionnement médical



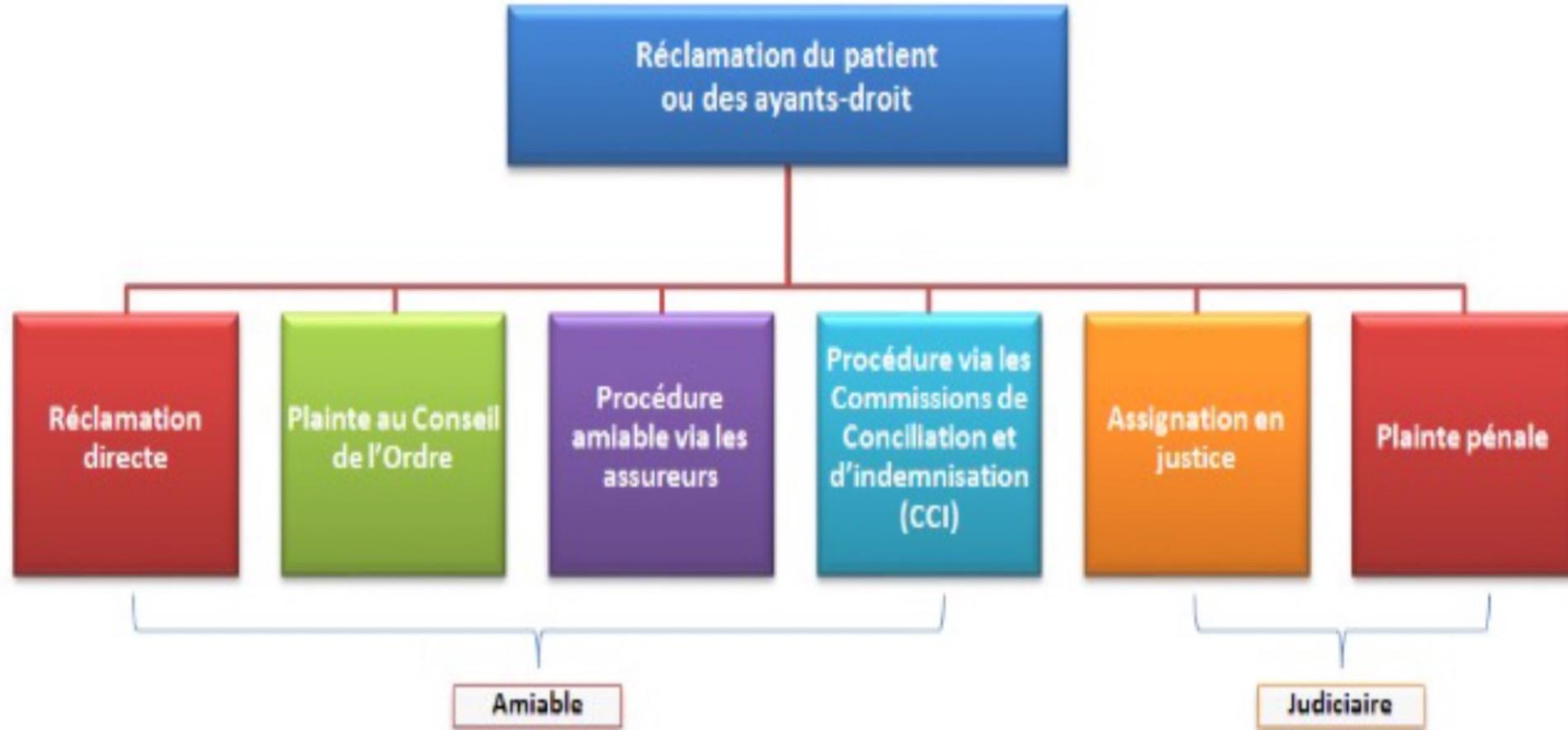
Services :

- Chirurgie
- Urgences
- Réanimation
- Gynéco-obstétrique



**Réclamations
indemnitaires**

Les différentes voies de réclamations



Examen des plaintes et réclamations

- **Principes généraux (art. R 1112-91 + R 1112-92 CSP)**
 - Droit pour tout usager d'un établissement de santé d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement
 - En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas ➔ droit de l'usager d'être informé de la faculté :
 - D'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement
 - De voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit aux mêmes fins
 - Délivrance au patient d'une copie du document

**DIRECTION DES PARCOURS PATIENTS,
DE LA QUALITÉ-GESTION
DES RISQUES ET DES
RELATIONS AVEC LES USAGERS**

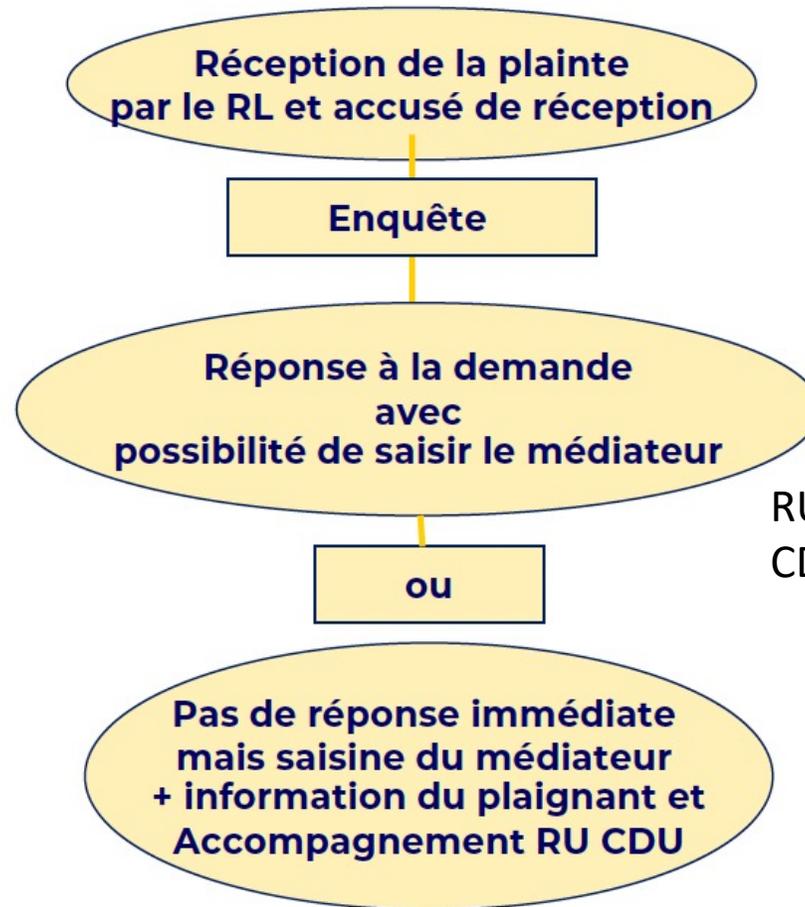
Hélène BRU

Directrice de la qualité-gestion des risques
et des relations avec les usagers

Examen des plaintes et réclamations [2]

- Réception par le représentant légal de l'établissement de l'ensemble des plaintes et réclamations écrites
 - (Accusé de réception : 8 jours)
 - Inscription sur le registre des réclamations
 - (Enquête auprès des professionnels) rappel sur les droits d'accès au dossier patient

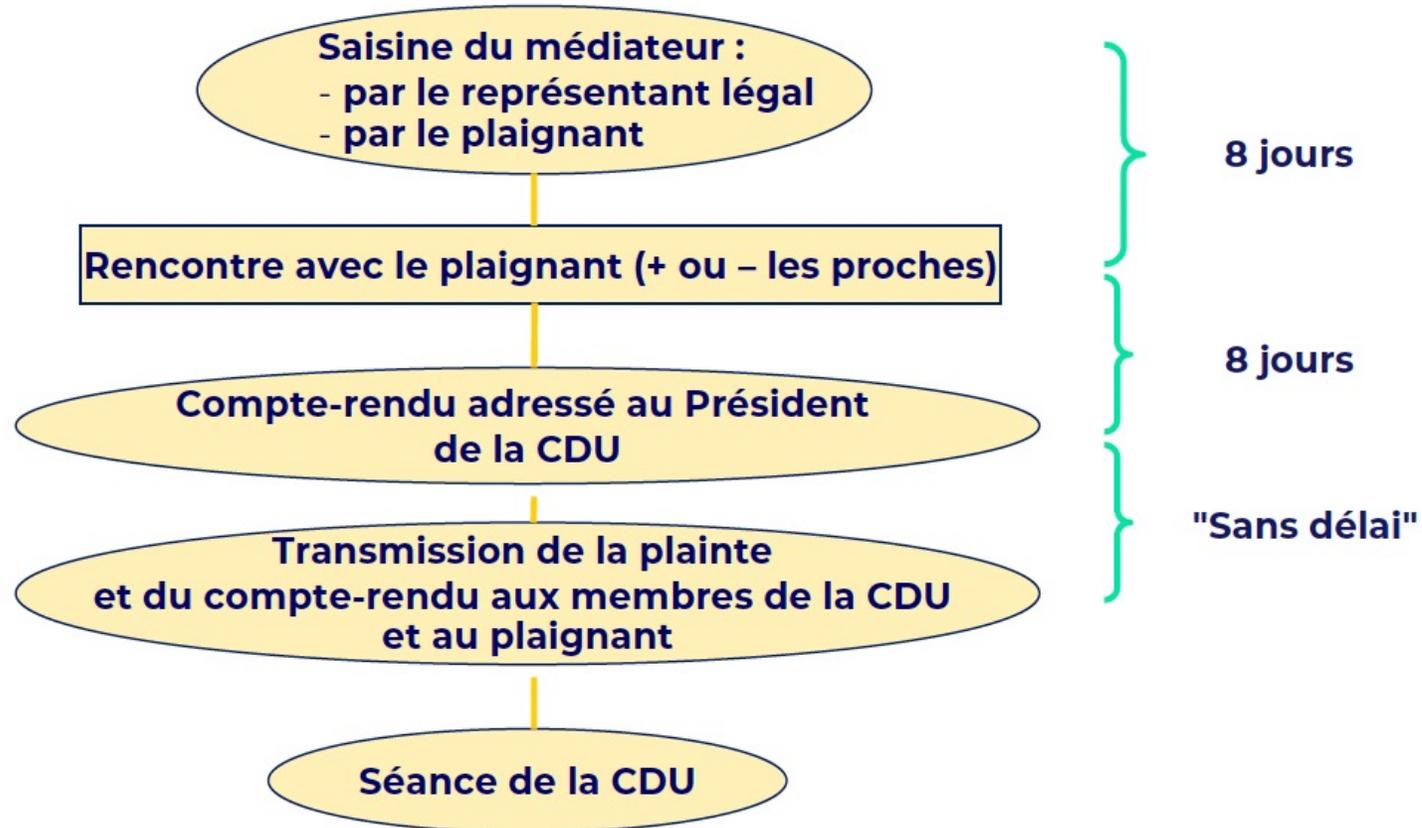
Examen des plaintes et réclamations [4]



RU = représentant des usagers,
CDU = Commission des Représentants des Usagers

} "Meilleurs délais"

CDU et médiation [6]



Les voies de recours en cas de préjudice

- **Amiables**

- Assurance de l'établissement ou du professionnel
- Commission de Conciliation et d'Indemnisation

- **Juridictionnelles**

- Juridictions répressives
- Juridictions civiles
- Juridictions administratives

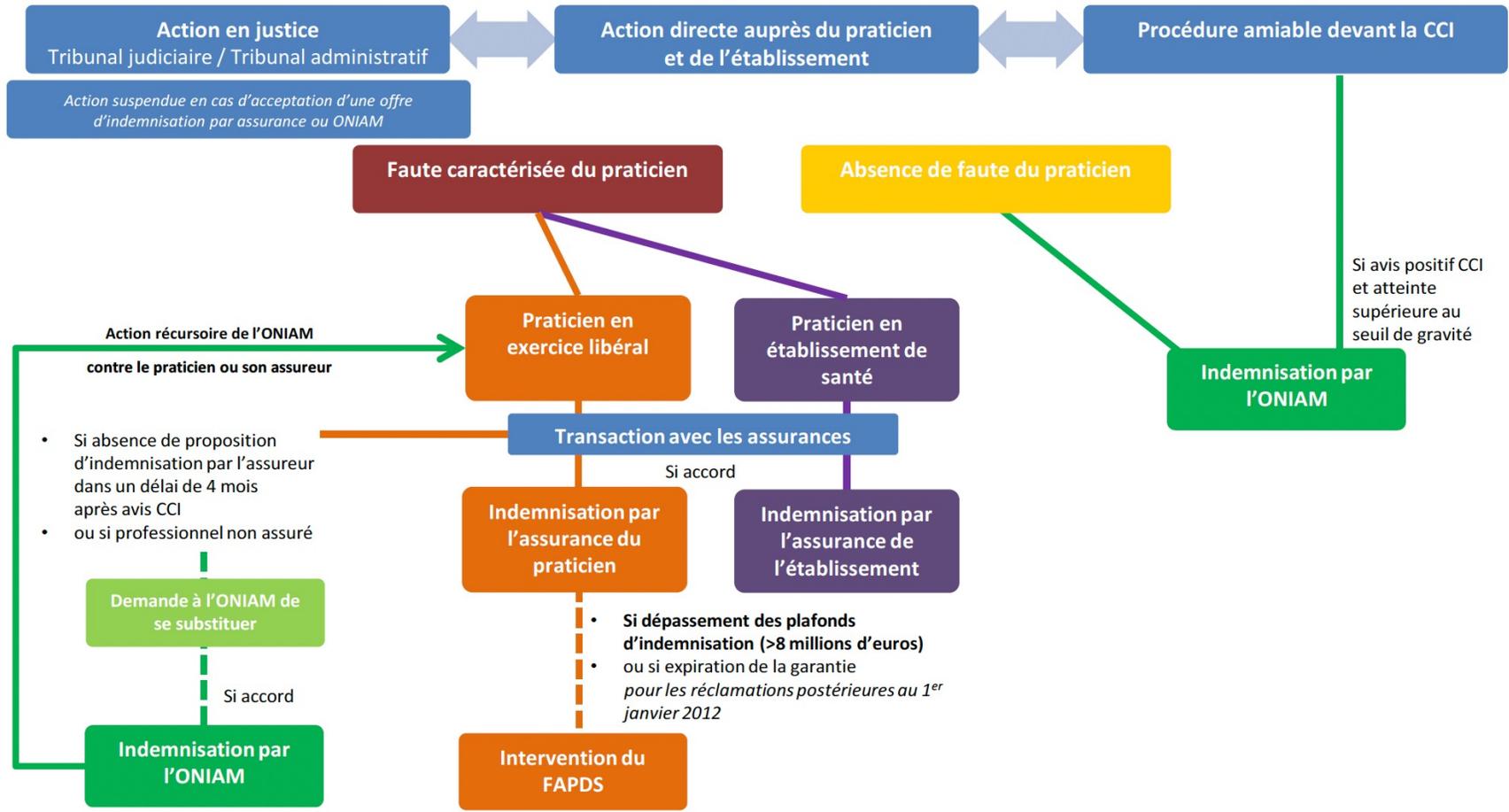
Les voies de recours en cas de préjudice

- **Responsabilités Indemnisation**
 - Assurance de l'établissement ou du professionnel
 - Commission de Conciliation et d'Indemnisation
 - Juridictions civiles
 - Juridictions administratives
- **Responsabilité Sanction**
 - Juridiction pénale
 - Responsabilité disciplinaire

Les règles de responsabilité

- **Les règles de responsabilité ont été définies par la loi du 4 mars 2002**
 - La responsabilité des professionnels et des établissements de santé ne peut être engagée qu'en cas de faute.
Le préjudice, le lien de causalité et la faute sont à prouver par la victime ou l'ayant droit, sous réserve des données concernant l'information
 - Les établissements sont responsables des dommages résultants d'infection nosocomiale sauf cause étrangère
 - En l'absence de faute, la solidarité nationale doit s'appliquer sur les préjudices les plus graves
- **Les délais de prescription sont de 10 ans à compter de la consolidation de la victime**

Accident médical
*dommages consécutifs à un acte de prévention,
 de diagnostic ou de soins dispensé par un professionnel de santé*
Introduction de la réclamation dans un délai de 10 ans à compter de la consolidation du dommage



*CCI = Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections pathogènes et infections nosocomiales
 *FAPDS = Fonds de garantie des dommages consécutifs à un acte de prévention, de diagnostic ou de soins

Commission de Conciliation et D'Indemnisation

Analyse des dispositifs : procédure de règlement amiable [5]

- **Personnes autorisées à saisir la CCI**
 - Victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale
 - Représentant légal d'un patient mineur ou majeur sous tutelle
 - Ayant droit d'une victime décédée
 - Proches de la victime principale (sous réserve qu'elle ait formulé une demande d'indemnisation auprès de la CCI)

Commission de Conciliation et D'Indemnisation

Analyse des dispositifs : procédure de règlement amiable [4]

- La procédure
 - Gratuite
 - Extra judiciaire
 - Formulaire type, pièces justificatives
 - Expertise diligentée par le président
 - Obligation d'information en cas de procédure juridictionnelle

Commission de Conciliation et D'Indemnisation

Analyse des dispositifs : procédure de règlement amiable [3]

■ Champ d'application

- Dommages imputables à un acte de prévention, de diagnostic ou de soins
- Seuils de gravité ouvrant droit à la procédure (art. D 1142-1 CSP modifié par le décret n° 2011-76 du 19 janvier 2011)
 - IPP > à 24 %
 - Pendant une durée au moins égale à 6 mois consécutifs ou à 6 mois non consécutifs sur une période de 12 mois, arrêt temporaire des activités professionnelles ou des gênes temporaires consécutives d'un déficit fonctionnel temporaire supérieur ou égal à un taux de 50 %
 - À titre exceptionnel :
 - Inaptitude professionnelle définitive
 - Troubles particulièrement graves, y compris d'ordre économique, dans les conditions d'existence

Commission de Conciliation et D'Indemnisation

Analyse des dispositifs : procédure de règlement amiable [7]

- **Procédure**
 - Appréciation des dommages subis: faculté de diligenter une procédure d'expertise
 - Information des parties par lettre recommandée avec AR
 - Possibilité pour les experts d'effectuer toute investigation et demander aux parties et aux tiers la communication de tout document
 - Experts soumis au secret professionnel
 - Procédure contradictoire
 - Appréciation de l'étendue des dommages sur la base d'un barème d'évaluation
 - Transmission du rapport d'expertise aux parties et aux membres de la CCI

Commission de Conciliation et D'Indemnisation

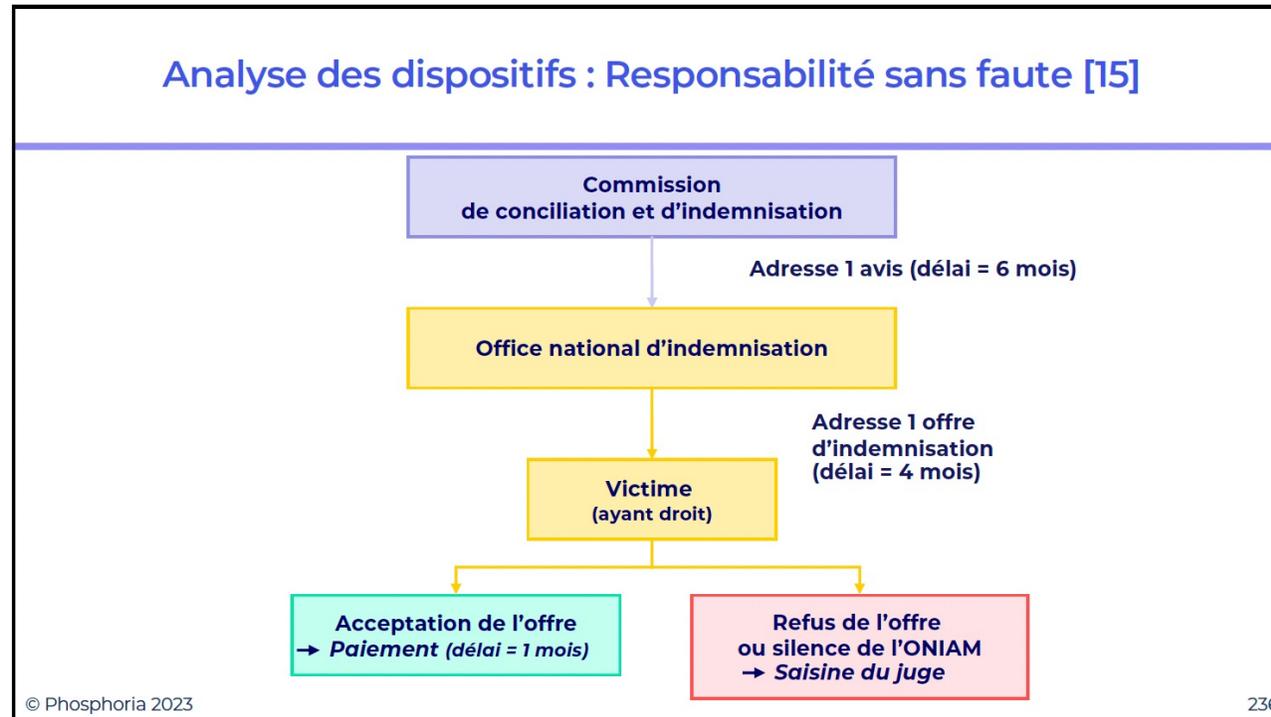
Analyse des dispositifs : procédure de règlement amiable [8]

- Réunion de la CCI ➔ avis dans un délai de 6 mois
 - Sur les circonstances, les causes, la nature et l'étendue des dommages
 - Recevabilité de la demande (date de la consolidation du dommage, critère de gravité...)
 - Sur le régime d'indemnisation applicable
 - Soit responsabilité pour faute
 - Soit responsabilité engagée sur le fondement de la solidarité nationale: accident non fautif

Commission de Conciliation et D'Indemnisation



Commission de Conciliation et D'Indemnisation



JUDICIAIRE

Régimes de responsabilité et indemnisation des préjudices [4]

- **Principes généraux de l'action en réparation indemnisation**
 - 2 régimes
 - Responsabilité pour faute
 - Responsabilité sans faute
 - 3 conditions
 - Fait générateur (fautif ou non)
 - Préjudice
 - Lien de causalité
 - 2 conséquences
 - Condamnation du responsable (établissement ou agent)
 - Indemnisation de la victime

JUDICIAIRE

Régimes de responsabilité et juridictions compétentes

INDEMNISATION		SANCTION		
Cour de cassation (Chambre civile)	Conseil d'État	Cour de cassation (Chambre criminelle)	Conseil d'État	Conseil d'État ou C. cass. (Ch. sociale)
Cour d'appel	Cour administrative d'appel	Cour d'appel	Chambre disciplinaire nationale	Autorité disciplinaire
Tribunal de grande instance	Tribunal administratif	Tribunal correctionnel	Chambre disciplinaire de 1 ^{re} instance	
Responsabilité civile	Responsabilité administrative	Responsabilité pénale	Conseil départemental de l'Ordre	
FAUTE DÉTACHABLE	FAUTE DE SERVICE	INFRACTION PÉNALE	FAUTE DISCIPLINAIRE	
prescription = 10 ans		prescription des délits = 3 ans	pas de prescription	

JUDICIAIRE

Régimes de responsabilité et indemnisation des préjudices

- **Responsabilité « sanction »: responsabilité pénale**
 - Responsabilité personnelle d'une personne physique et/ou personne morale
 - **Infractions pénales strictement définies par le législateur**
 - **Atteintes involontaires à la vie ou à l'intégrité physique**
 1. Maladresse, imprudence, inattention, négligence ou manquement à une obligation de prudence ou de sécurité imposée par la loi ou le règlement
 - **Mise en danger de la personne**
 1. Risque causé à autrui, non-assistance à personne en péril...
 - **Atteintes à la personnalité**
 1. Violation du secret professionnel...
 - **Action devant les juridictions répressives**

Merci pour votre attention