



Hospitalisation à Domicile de Calais - Saint-Omer

38 rue de la Tannerie

62100 CALAIS

Tel. : 09 69 32 94 10 / Fax : 03 21 46 48 75

e-mail : had.calaisaintomer@mut-anpdc.fr

FINESS géographique : 62 001 034 8

FINESS juridique : 59 002 446 9

Document actualisé le 2 juillet 2020

Membres de la Commission des usagers de l'HAD de Calais - Saint-Omer

1°) Coordinateur des CDU désigné par le représentant légal de l'établissement :

- M. Benjamin Vallez, Vice-Président du Conseil d'administration, *Président de la CDU.*

2°) Médiateurs salariés désignés par la Direction :

- Mme Aurélie Fournier, médecin coordonnateur, médiateur médecin titulaire.
- Mme Gwenaëlle Fontaine, médecin coordonnateur, médiateur médecin suppléant.
- M. Christophe Mertens, responsable de territoire, médiateur non médecin titulaire, *Vice-Président de la CDU.*
- Mme Véronique Sergent, infirmière coordinatrice, médiateur non médecin suppléant.

3°) Représentants des usagers désignés par l'Agence régionale de santé :

- M. Jean-Maurice Albaut, titulaire, représentant l'APF France Handicap. téléphone : 06 29 99 32 60 ; e-mail : jmalbaut@gmail.com
- M. Frédéric Edouart, titulaire, représentant l'Apei Les Papillons Blancs de l'arrondissement de St-Omer. téléphone : 06 78 49 23 61 ; e-mail : frederic.edouart@apei-saint-omer.fr
- Suppléant : en attente de désignation.
- Suppléant : en attente de désignation.

4°) Président de la Commission médicale d'établissements :

- M. Louis Ferté, pharmacien.

5°) Représentants du personnel infirmier ou aide-soignant, désignés par la Direction :

- Titulaire : Mme Clothilde Blaizel, infirmière.
- Suppléant : Mme Marie-Françoise Bourel, aide-soignante.

6°) Représentant du Conseil d'administration :

- M. Daniel Goblet, Vice-Président du Conseil d'administration.

**Plaintes et réclamation des usagers
des établissements de santé**
(extraits du Code de la santé publique)

Article R.1112-91 (créé par le Décret N° 2005-213 du 2 mars 2005)

« Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même 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, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. »

Article R.1112-92 (modifié par le Décret N° 2016-726 du 1er juin 2016)

« L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Article R.1112-93 (créé par le Décret N° 2005-213 du 2 mars 2005)

« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. »

Article R.1112-94 (créé par le Décret N° 2005-213 du 2 mars 2005)

« Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

**Modalités de transmission
des plaintes et réclamations
dans les établissements HAD
de la Mutualité Française
Aisne - Nord - Pas de Calais SSAM**
(extraits de la procédure interne)

Les plaintes et réclamations peuvent être transmises par les patients et leur entourage selon les modalités suivantes :

- **Via le questionnaire de sortie / satisfaction ;**
- **Par courrier adressé à l'HAD ;**
- **Par appel téléphonique à l'HAD ;**
- **Lors d'un échange verbal avec un salarié de l'HAD, un médiateur de la Commission des usagers (CDU) ou un représentant des usagers.**

Chaque réclamation, écrite ou orale, est adressée au service qualité, chargé de la communiquer au Président du Conseil d'administration (représentant légal de l'établissement), aux Président et Vice-Président de la CDU, ainsi qu'à la Direction de filière, au responsable de territoire, aux médiateurs médecins et non médecins.

Dès réception de la réclamation, **un(des) médiateur(s) prend(prennent) contact avec le plaignant par téléphone et lui propose(nt) une médiation à son domicile ou dans les locaux de l'HAD.** A cette occasion, le plaignant est informé de la possibilité de se faire accompagner, pour la rencontre, d'un représentant des usagers.

Dans les 8 jours suivant la rencontre, le(s) médiateur(s) rédige(nt) et adresse(nt) un compte-rendu au Président de la CDU et au service qualité. Ce dernier transmet immédiatement la réclamation et le compte-rendu de la médiation aux membres de la CDU, ainsi qu'au Président du Conseil d'administration et à la Direction de filière.

Une réunion de la CDU est organisée a minima de façon trimestrielle afin de procéder à l'examen des plaintes et réclamations. Au cours de la réunion, **les membres de la CDU formulent des recommandations en vue d'apporter des solutions au litige et de mettre en place les mesures correctives nécessaires.**

Dans les 8 jours suivant la réunion de la CDU, un courrier de réponse est adressé au plaignant, accompagné de la fiche « information du patient relative à la CDU ». Une copie du courrier est par ailleurs transmise aux membres de la CDU, pour information.