



Commission des Usagers

Hôpital Intercommunal de la Presqu'île

PRESIDENCE

Monsieur Sébastien JAUNET, Directeur Adjoint Président
Monsieur Jean-Philippe PLANÇON, Représentant des usagers Vice-Président

MEMBRES AVEC VOIX DELIBERATIVE

Médiateurs

Médical

Docteur Raphaël HERVY, praticien hospitalier titulaire
Docteur Isabelle LEGOUPIE, praticien hospitalier suppléante

Non médical

Monsieur Emmanuel MORIN, Dir délégué de site titulaire
Madame Clotilde BOIFFARD, Service clientèle suppléante

Représentants des usagers

Monsieur Jean-Philippe PLANÇON, AFNP titulaire
Monsieur Raymond MUNCH, UFC QUE CHOISIR titulaire
Madame Danièle GADREAU, AINP suppl
Madame Françoise MESTRES-ROUAUD, APEI 44 suppl.

Représentants de la C.S.I.R.M.T

Madame Laurence TREHELLO, Pdte de la CSIRMT titulaire
Madame Béatrice HERVY, Cadre de Santé suppléante

Représentants du personnel

Madame Nathalie AUGUSTE, I.D.E titulaire
Madame Cécile HOREL, A.S suppléante

Représentants du conseil de surveillance

Madame Brigitte SOLERE, personne qualifiée titulaire

MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE

Madame Sophie DELROT, Responsable Qualité

Pour les contacter : maison-des-usagers@hli-presquile.fr

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

Art. R. 1112-92. - 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 prévu 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.

Art. R. 1112-93. - 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, la 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.

Art. R. 1112-94. - Article 1 - 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.

AN-ES-16-K ; novembre 2022

	Rédaction	Validation direction	Approbation qualité
Nom, fonction	SEC DIR	E. MORIN, Directeur délégué de site	S. DELROT, Resp. Qualité
Date	VA 02.2022, m ^o nov 2022	Plk 26/10/2022	26/10/2022
Visa			