

**Art R. 1112-91. Du Code de la Santé Publique :**  
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.

**Conformément à la loi,  
nous avons à l'HAD Saint Sauveur  
une commission qui reçoit les plaintes et réclamations**

### LA COMMISSION DES USAGERS

#### - LA CDU -

La CDU facilite les démarches des usagers et veille au respect de leurs droits, et notamment à ce que chacun puisse exprimer ses réclamations auprès des responsables de l'établissement.

La CDU a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y ont été apportées par les responsables de l'établissement.

## COMPOSITION DE LA CDU À L'HAD SAINT SAUVEUR

La CDU, présidée par Mme Catherine Mongin, représentante légale de l'établissement, est composée de :

- ✓ deux médiateurs (et leur suppléant) :
  - une médiatrice médicale (et sa suppléante) : Dr Spiroux (et Dr Rafik)
  - une médiatrice non médicale (et sa suppléante) : Mme Geray (et Mme Decreton)
- ✓ deux représentants des usagers, membres d'associations agréées par le ministère (et leur suppléant) :
  - une représentante de Parkinson 49 (et sa suppléante) : Mme Passedoit (et Mme Bourigault)
  - un représentant de l'AFSEP (et sa suppléante de l'UDAF) : M Wouters (et Mme Fatou)
- ✓ plusieurs représentants du personnel soignant (infirmières et aides-soignantes)
- ✓ une représentante du service psycho-social
- ✓ une représentante du service accueil - administratif
- ✓ les membres du service qualité

La CDU se réunit au minimum une fois par trimestre, et autant que de besoin.

**N'hésitez pas à  
interpeller  
votre infirmière  
coordinatrice**



**pour de plus  
amples  
informations**

**Le 15 juin est célébrée la journée mondiale  
de lutte contre la maltraitance :  
C'est l'occasion d'aborder ce thème si délicat  
et encore trop souvent tabou**

## BIENVEILLANCE, BIENTRAITANCE & MALTRAITANCE

Ne pas rester seul...



**Qu'est-ce que c'est ?  
Comment être aidé ?**



Cette plaquette vous est proposée par l'HAD Saint Sauveur, établissement adhérent de la FNEHAD

## De quoi parle-t-on ?

La **BIENVEILLANCE** correspond à la **motivation à respecter autrui et à agir pour son bien-être**. Elle relève d'une intention, tandis que la bienveillance et la maltraitance se reflètent dans des actions.

« La **BIENTRAITANCE** est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à **promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'usager, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance**. »

Elle met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'usager, et nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part de l'ensemble de ces acteurs. »

Haute Autorité de Santé

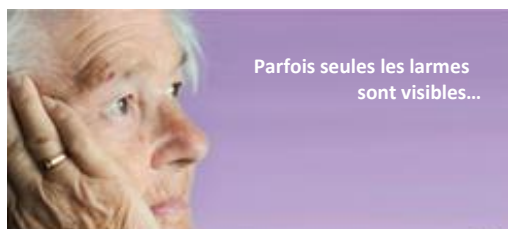
« La **MALTRAITANCE** est définie comme tout acte, ou omission qui a pour effet de **porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable** »

Etude Compagnon-Ghadi

Si elle peut être intentionnelle, la maltraitance reste le plus souvent involontaire, et souvent due à l'épuisement ou l'isolement.

## SI VOTRE SITUATION OU CELLE DE L'UN DE VOS PROCHES VOUS INQUIÈTE

### NOUS POUVONS VOUS AIDER !



Journée Mondiale contre la Maltraitance - 15 juin

Parce que nous sommes soignants et personnels d'un établissement de soins, nous sommes amenés à être témoins de ces situations humaines douloureuses et difficiles.

### Nous avons le devoir d'être encore plus vigilants et attentifs que les autres citoyens, et surtout nous avons les moyens pour vous aider

Hôpital À Domicile Saint Sauveur  
27, Route de Bouchemaine, BP 10015  
49135 Sainte Gemmes Sur Loire Cedex  
02.41.24.60.00 – [contact.saintsauveur@ghsa.fr](mailto:contact.saintsauveur@ghsa.fr)

## Ce qu'il est possible de faire :

### ✓ Aller au-delà du silence :

Les victimes de maltraitance taisent leur souffrance par peur des représailles, d'être abandonnées, de causer un scandale.

**Soyez assurés de toute notre discrétion pour vous aider.**

### ✓ Choisir votre interlocuteur

Quelle que soit la personne que vous interpelez, celle-ci sera soutenue par l'encadrement et l'équipe pour vous accompagner.

**Vous pouvez parler à la personne en qui vous avez le plus confiance.**

## Nous vous aiderons à :

✓ **Préciser votre situation**, comprendre ce qui se passe, quels sont les enjeux, comment les choses ont pu et pourront évoluer, pour envisager des solutions.

✓ **Evaluer le danger et l'urgence à intervenir**

✓ **Envisager les moyens d'action** qui sembleront les plus pertinents. Il existe des solutions sociales, thérapeutiques avant d'arriver à des solutions juridiques