

## La prise en compte de vos remarques et réclamations [1]

**Nous essayons de rendre votre séjour le plus agréable possible. Les médecins responsables de votre prise en charge, et l'ensemble du personnel sont à votre écoute. L'établissement souhaite faciliter l'expression de vos suggestions, remarques, réclamations ou plaintes.**

### > Différents moyens d'expression sont à votre disposition

Votre médecin et le cadre de santé du service sont vos interlocuteurs privilégiés.

Le questionnaire de satisfaction vous permet de formaliser vos remarques, votre satisfaction.

Pensez à le remplir et à le remettre lors de votre départ (une boîte aux lettres est à votre disposition dans chaque service).

Dans le cas où vous seriez insatisfait des soins ou des services reçus, nous vous suggérons, dans un premier temps, d'aborder ces difficultés avec le cadre du service.

Mais vous pouvez faire un courrier au directeur ou demander de rencontrer un médecin médiateur ou un représentant des usagers. Les réclamations ou plaintes sont étudiées et suivies en Commission Des Usagers (CDU).

### > La CDU, Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

Ses membres sont habilités à :

- examiner les réclamations et les événements indésirables graves

- rencontrer les personnes mécontentes de leur prise en charge dans un but d'écoute, de médiation, d'amélioration, ou d'information sur les voies de recours

- analyser les résultats des questionnaires de satisfaction

A partir de tous ces éléments, la Commission Des Usagers a pour mission de formuler des propositions d'amélioration de la qualité et de veiller au respect des droits des patients.

## **La prise en compte de vos remarques et réclamations**

Publié sur Centre Hospitalier Louis Giorgi (<https://ch-orange.fr>)

---

Pour connaître la liste des membres le CDU, vous pouvez contacter le secrétariat de direction au 04 90 11 21 74.

---

**URL source:** <https://ch-orange.fr/vos-droits/la-prise-en-compte-de-vos-remarques-et-reclamations>

### **Liens**

[1] <https://ch-orange.fr/vos-droits/la-prise-en-compte-de-vos-remarques-et-reclamations>