

## [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. N'oubliez pas de le remplir et de le remettre lors de votre départ. Une boîte aux lettres est disposée dans chaque service. Si vous êtes 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 CRU.

### > La CRU, 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 évènements 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.

Contact : 04 90 11 23 52.

---

#### **URL source:**

- [Plan du site](#)
- [Rechercher sur le site](#)
- [Nous contacter](#)
- [Mentions légales](#)

<http://www.ch-orange.fr/vos-droits/la-prise-en-compte-de-vos-remarques-et-reclamations>

## Liens

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