



Plaintes et réclamations

Vous voulez faire part d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement lors de votre prise en charge ?
Toutes vos demandes seront prises en compte et une réponse vous sera apportée.

Quelles sont les démarches pour exprimer une réclamation ?

1. Lorsque vous souhaitez manifester un mécontentement, vous pouvez vous adresser d'abord directement oralement au cadre de santé ou au chef de service de votre unité. Un entretien sera programmé afin que vous puissiez exprimer votre ressenti face à la difficulté que vous avez éprouvée. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous apporter des réponses. Si l'entretien ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez demander à consigner votre réclamation ou plainte par écrit auprès du secrétariat de votre unité.
2. Vous pouvez également adresser votre plainte ou réclamation par écrit au directeur de l'hôpital :
 - par courrier à la direction générale de l'établissement.
 - par mail : secretariat.direction@ch-marchant.fr

Qui traite ma demande ?

Vos plaintes écrites ou réclamations sont ensuite transmises à la direction de l'hôpital qui vous répondra dans les meilleurs délais. Par ailleurs, le directeur peut se charger de faire le lien avec la commission des usagers (CDU).

Quels sont mes autres recours possibles ?

Vous pouvez également saisir le médiateur de l'établissement de la commission des usagers pour toute plainte ou réclamation :

- par courrier adressé à la direction générale de l'établissement.
- par mail : secretariat.direction@ch-marchant.fr

Les médiateurs (médicaux et non médicaux) sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans les démarches entre vous et l'hôpital afin de renouer le dialogue.

Le médiateur organisera une rencontre avec vous et/ou vos proches. Si vous avez quitté l'établissement, cette rencontre sera programmée dans les huit jours suivant la saisine. Si vous êtes toujours présent(e), le médiateur s'efforcera de vous rencontrer et/ou vos proches avant votre sortie.

Après vous avoir rencontré, le médiateur rédigera un rapport qui sera porté à la connaissance de la commission des usagers. L'avis définitif de la commission vous sera transmis par courrier par son président.

La réponse à votre plainte ou réclamation

Il se peut que vous ayez obtenu satisfaction ou réparation dès l'entretien avec le médiateur : la CDU décide alors le classement de votre dossier. Si ce n'est pas le cas, elle propose des recommandations au directeur pour résoudre le litige ou vous indique les voies de recours dont vous disposez pour faire valoir vos droits.

Dans les 8 jours suivant la réunion de la CDU, le directeur vous fait part de sa décision accompagnée de l'avis de la commission des usagers.