

Une réclamation ?

Une plainte ?

Une remarque ?



Toutes vos observations, plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Elles sont étudiées par la Commission Des Usagers (CDU) et permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Comment s'exprimer ?

1. PAR ORAL

Dans un premier temps, vous pouvez exprimer votre insatisfaction relative à votre prise en charge à un responsable du pôle, du service ou de l'unité.

2. PAR ECRIT

Vous pouvez aussi écrire à la Direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : Ou en flashant ce QR Code :

Hôpital d'Enfants Margency
Mme la Directrice
18, rue Roger Salengro
95 580 MARGENCY



Vous pouvez également demander à contacter un représentant des usagers.

La liste des représentants des usagers et leurs coordonnées est affichée sur le panneau d'informations Qualité affiché à l'accueil.

Quelles réponses peuvent vous être apportées ?

▪ Courrier d'accusé de réception

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la Direction et vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

▪ Proposition d'une rencontre avec un médiateur

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Cette rencontre a lieu dans les **8 jours** après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez le rencontrer avant votre départ.

Qui sont les médiateurs ?

▪ 2 médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin

Il est compétent si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle, service ou unité dans lequel vous avez été pris(e) en charge. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les 2 médiateurs.

▪ Leurs missions

Vous écouter, vous accompagner dans votre réflexion, essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un des personnels.

La liste des membres de la CDU est disponible à l'accueil et sur le site internet de l'établissement.