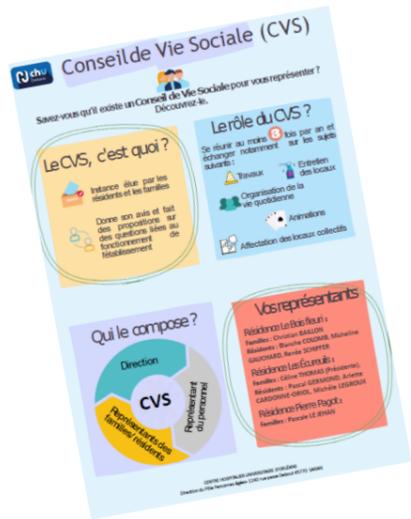


Vous pouvez être sollicités périodiquement par la direction pour répondre à des questionnaires de satisfaction ou être rencontrés lors d'un entretien permettant de recueillir votre expérience et votre appréciation sur les prestations de l'établissement.

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction sont affichés à l'accueil des résidences.



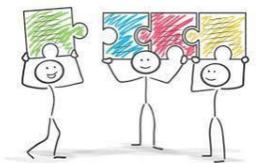
Encore trop méconnu au regard des résultats de la dernière enquête de satisfaction, le **Conseil de la vie sociale (en EHPAD)** est une instance composée de représentants élus du personnel, de la direction, des résidents et des familles. Son rôle est de garantir les droits des résidents et leur participation au fonctionnement de l'établissement.

Les coordonnées des représentants des familles et des résidents sont affichées à l'accueil. N'hésitez pas à prendre contact avec eux.

Avis aux personnes intéressées : nous recherchons des candidats parmi les résidents et les familles d'EHPAD ! Pour plus d'informations, vous pouvez aussi contacter la Direction du Pôle Personnes âgées (02.38.61.34.51).

Les résidents peuvent également faire appel à une personne qualifiée pour les aider à faire valoir leurs droits. **La liste des personnes qualifiées** désignées pour le département du Loiret est **affichée sur les panneaux d'information situés à l'accueil des résidences.**

La communication, la qualité de nos relations et l'écoute attentive de vos attentes et critiques permettent le plus souvent de trouver rapidement des solutions à la plupart des problèmes qui, immanquablement, peuvent surgir.



Les questionnements de la vie quotidienne peuvent être abordés avec **l'équipe soignante**. **Le cadre du service** reste votre interlocuteur privilégié pour toute autre question ou difficulté. Pour les questions d'ordre médical, un RDV avec **le médecin référent** peut être sollicité auprès du **secrétariat médical**.

Pour les réclamations, il est recommandé de s'adresser à la **direction du Pôle Personnes âgées**, par courrier (1240 rue Passe Debout 45770 Saran) ou par mail (secretariat.direction-pa@chu-orleans.fr).



Le résident (ou son ayant-droit en cas de décès) peut **accéder à son dossier médical** sur demande auprès de la Direction des Usagers du CHU d'Orléans :

- par courrier au 14 avenue de l'Hôpital - CS 86709 - 45067 ORLEANS CEDEX 2,
- via le formulaire en ligne disponible sur le site internet du CHU d'Orléans,
- ou par mail : acces.dossier-medical@chu-orleans.fr.