

# Nous sommes à votre écoute

La Commission des Usagers veille au respect de vos droits.

## Vous avez des observations à présenter

**Le questionnaire de satisfaction** qui vous est remis lors de votre hospitalisation vous offre la possibilité d'exprimer vos appréciations, vos remarques et suggestions sur la qualité des prestations du CHR d'Orléans.

**Des boîtes à suggestion** sont également à votre disposition pour recueillir toute proposition ou suggestion d'amélioration des prestations qui vous sont offertes.

*Ces documents peuvent être :*

- remis aux personnels soignants,
- glissés dans la boîte aux lettres du service où vous êtes hospitalisé,
- envoyés par la poste après affranchissement à l'adresse suivante :

**CHR d'Orléans - Direction des Usagers, de la Qualité et de la Communication**  
**1, rue Porte-Madeleine - BP 2439 - 45032 Orléans cedex 1**  
**Mail : [webmaster@chr-orleans.fr](mailto:webmaster@chr-orleans.fr) (objet : Commission des Usagers)**

La Direction des Usagers, de la Qualité et de la Communication procède à l'examen systématique et rigoureux de toutes les observations et appréciations ainsi formulées. Elles sont par la suite présentées sous forme anonyme à la **Commission des Usagers** en vue de définir des objectifs d'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs visiteurs.

## Vous rencontrez des difficultés

Il est préférable de rechercher **en tout premier lieu** une solution ou explication auprès du **cadre de santé** du service concerné.

Si la difficulté n'est pas résolue au sein du service, vous pouvez présenter votre réclamation :

- Soit par écrit auprès de la **Direction des Usagers, de la Qualité et de la Communication**, à l'adresse indiquée ci-dessus,
- Soit verbalement auprès **des médiateurs non médecins** au **02 38 74 41 68** ; si votre réclamation porte sur un problème médical, ils vous indiqueront la marche à suivre pour solliciter un rendez-vous avec **les médiateurs médecins**.
- Soit par écrit auprès des **Représentants des Usagers** de l'établissement en lien avec la Commission des Usagers et de **l'Espace des Usagers** du CHR d'Orléans à l'adresse suivante :

CISS Délégation Centre Val de Loire  
Espace des Usagers  
1 rue Porte Madeleine  
BP 2439  
45032 ORLEANS Cedex 1

Tous ces intervenants, en tant que membres de la Commission des Usagers, ont pour fonction de vous écouter, de vous orienter et de vous informer de vos droits et voies de recours possibles, conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique (articles L. 1112-3 et R. 1112-79 à R.1112-94).