Comment exprimer son mécontentement

Vous pouvez d'abord exprimer oralement vos griefs auprès du **responsable de service concerné,** qui vous demandera de les confirmer par écrit signé.

Si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez prendre contact avec **Monsieur Maxence BUCHE, Responsable des relations avec les usagers**, au **06-37-95-62-71**, qui vous proposera un rendez-vous dans les meilleurs délais.

Vous avez ensuite la faculté d'exprimer vos griefs par écrit auprès de la **Direction de l'établissement, à l'adresse 40 rue André Ridders 02170 Le Nouvion-en-Thiérache ou par mail :** dhulin@ch-hirson.fr

A tout moment vous avez la possibilité, et il peut vous être proposé, de saisir **un médiateur médecin ou non médecin faisant partie de la Commission des Usagers**. Si tel est votre choix, vous pourrez également solliciter la présence d'un représentant des usagers de l'établissement lors de votre entretien. Ces derniers ont une fonction d'écoute et de dialogue. Ils sont là pour apporter une réponse aux questions que vous soulevez, en aucun cas ils ne statuent sur une demande d'indemnisation.

Dans le cas où un médiateur est saisi et, sauf refus ou impossibilité de votre part, **une rencontre a lieu dans les huit jours.** Le compte rendu établi par le médiateur est adressé à la Direction qui le transmet à la CDU. Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré, si elle le juge utile, la commission statue. Elle peut soit émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier, soit formuler des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou demandant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours à votre disposition. Dans le délai de huit jours suivant la séance de la commission, la Direction vous répond et joint à son courrier l'avis de la commission.

De plus suivant l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010-art.18, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à **une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé Hauts de France et le Président du Conseil Général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat (la liste des personnes qualifiées est à votre disposition au secrétariat de direction).