

## A l'écoute du patient

Soucieux des conditions de votre hospitalisation et des soins qui vous ont été prodigués, le Centre Hospitalier de Mont de Marsan met à votre disposition un questionnaire de sortie complété par des enquêtes de satisfaction.



- Direction des relations avec les usagers  
Tél. : 05 58 05 10 70
- Commission des Usagers (Représentants des usagers)  
Tél. : 05 58 05 29 35  
mail: [permanence.usagers@ch-mdm.fr](mailto:permanence.usagers@ch-mdm.fr)

### La mesure de votre satisfaction

Le questionnaire remis avec le livret d'accueil est à renseigner à l'issue de votre séjour. Il est anonyme. Il peut aussi accueillir vos remarques et suggestions.

Si vous le souhaitez, vous pouvez laisser vos coordonnées en vue d'une réponse à vos interrogations ou à votre réclamation.

Vous pouvez faire part de vos observations ou posez vos questions aux professionnels de santé du service de soins, en particulier au cadre de santé ou au médecin. Ceux-ci auront à cœur de répondre à vos préoccupations et d'améliorer la qualité des services et des prestations. Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez toutefois adresser vos observations par courrier au directeur du Centre Hospitalier de Mont de Marsan ou saisir la direction des relations avec les usagers, de vos difficultés éventuelles.

Des enquêtes annuelles sont réalisées auprès des consultants externes sur une courte période à partir d'un questionnaire auto-remplé.

L'ensemble de ces éléments (questionnaire de sortie, questionnaire consultant externe, enquête de satisfaction complémentaire, plaintes et réclamations) sont analysés en vue d'une amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

### Nos questionnaires de satisfactions

- Pour les personnes hospitalisées sur les secteurs de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (site de Layné) : [Questionnaire MCO](#)
- Pour les personnes hospitalisées sur le secteur de Soins de Suite et de Réadaptation (site de Nouvelle) : [Questionnaire SSR](#)
- Pour les personnes hospitalisées sur le secteur de Psychiatrie (site de Sainte Anne) : [Questionnaire PSY](#)

### Une commission des Usagers

Une commission des usagers a été instituée au Centre Hospitalier de Mont de Marsan.

Durant votre séjour, si une difficulté n'a pu être résolue malgré les réclamations effectuées auprès des personnels médicaux et soignants du service, vous pouvez écrire au Directeur de l'établissement.

En cas de litige persistant, vous pouvez rencontrer un médiateur médical ou soignant ainsi que les représentants de la commission dont le secrétariat est assuré par la direction des relations avec les usagers.

Une séance de médiation favorise les échanges entre professionnels et usagers avec la participation des médiateurs et du directeur.

Plus largement, la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, travaille à l'amélioration de la qualité hospitalière.

Si vous, vous estimez victime d'une prise en charge insatisfaisante, le Directeur accueillera votre plainte avec l'objectif de vous donner les réponses précises à vos interrogations et, s'il y a lieu, de réparer le préjudice estimé.

Vous trouvez auprès de lui, l'ensemble des réponses appropriées à votre entretien y compris en terme de procédure amiable, contentieuse ou de conciliation.



Vous pouvez aussi contacter les représentants des usagers qui siègent dans différentes instances de notre hôpital. Votre courrier leur sera transmis directement.

### Les représentants des usagers au conseil de surveillance

---

- ▶ M. DU SABLE, au titre de l'association des Aveugles et Malvoyants - AMV
- ▶ Mme DREISTADT, au titre de l'association UNAFAM

#### EN SAVOIR PLUS

-  Découvrir les membres de la commission des usagers
-  Contacter la Permanence des Usagers

### Un comité pour promouvoir l'éthique hospitalière

---

Pour la résolution des questions éthiques, un comité pluridisciplinaire

- ▶ accueille des personnalités qualifiées au Centre Hospitalier et des professionnels médicaux, soignants, socio-éducatifs, et administratifs
- ▶ apporte son appui aux professionnels du Centre Hospitalier.

Ces travaux portent plus particulièrement sur la prise en charge des personnes en fin de vie, des personnes vulnérables et sur les questions d'information des usagers.

A noter qu'à l'issue de son avis sur la confidentialité des informations médicales, le Centre Hospitalier a développé un projet labélisé dans le cadre de l'année des patients et de leurs droits.

Les principes de la charte sont mis en œuvre dans chaque service.

---

#### CENTRE HOSPITALIER DE MONT DE MARSAN

Avenue Pierre de Coubertin BP 417  
40024 Mont-de-Marsan Cedex

Tél. : (33) 05 58 05 10 10

Fax : (33) 05 58 05 10 01

Email : [Contact](#)

<http://www.ch-mt-marsan.fr/je-m-informe-sur-mes-droits/a-l-ecoute-du-patient-271.html>

