

CIRCUIT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

A L'EHPAD LES FRAXINELLES

1 RESIDENT, ENTOURAGE, PERSONNES EXTERIEURES

- Rédaction de la plainte/réclamation grâce au formulaire disponible à l'accueil ou sur le site internet de l'EHPAD les Fraxinelles.
- Si la plainte/réclamation est orale, le professionnel encourage la personne à remplir le formulaire ou le remplit pour le plaignant.
- Remise du formulaire à l'accueil de l'établissement ou dans la boîte aux lettres à l'extérieur.

ACCUEIL / PERSONNE RESSOURCE 2

- Réception de la plainte écrite ou orale
- Accuse réception au plaignant dans un délai de 24 à 48 h
- Enregistrement dans le dossier de suivi (fichier Excel)
- Information à la direction et/ou cadre

3 EQUIPE PLURISDISCIPLINAIRE

- La direction sollicite les professionnels concernés
- Réflexion commune autour de la problématique soulevée
- Possibilité de convier le plaignant aux échanges

ACCUEIL / PERSONNE RESSOURCE 4

- Retour écrit adressé au plaignant dans un délai de 7 à 15 jours après l'analyse pluriprofessionnelle
- Mise à jour du dossier de suivi des plaintes et réclamations
- Clôture et archivage du dossier (classeur dédié)

5 DIRECTION / QUALITE

- Bilan annuel des plaintes et réclamations
- Présentation aux instances (CVS, CSE)

FORMULAIRE DE PLAINTES ET RECLAMATIONS

A L'EHPAD LES FRAXINELLES

COORDONNEES DU RECLAMANT

Obligatoire pour permettre une réponse individualisée

NOM : Prénom :

Adresse :
.....

Téléphone : Mail:

VOUS ETES

- le résident (lui-même)
 un parent (préciser) :
 un ami, un proche (préciser) :
 autre (préciser) :

Vous êtes également :

- le référent familial administratif
 la personne de confiance
 le tuteur/la tutrice

RESIDENT CONCERNE

NOM : Prénom :

DESCRIPTIF DE LA SITUATION

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Date :

Signature :

Fiche à transmettre dans la boîte aux lettres de l'établissement ou à l'accueil