

Rocroi, le 03/07/2024

Mesdames, Messieurs,

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ensemble des prestations proposées par l'établissement et pour le bien être de nos résidents, la Résidence Porte de France met en place une gestion des plaintes et réclamations.

Sont considérées comme « plaintes » et « réclamations » toutes les formules d'insatisfaction, les remarques, les suggestions d'amélioration.

Tout résident ou toute personne ayant un intérêt au sein de l'EHPAD de Rocroi peut exprimer par écrit ou oralement ses griefs en transmettant ses remarques à tout membre du personnel. Si les explications fournies par l'agent ne conviennent pas, ou en cas d'impossibilité de l'équipe présente de donner des explications, le plaignant peut demander à rencontrer la Cadre de Santé, la Directrice Déléguée, le Médecin Coordonnateur, ainsi qu'un membre du conseil de vie sociale.

Si la plainte ou réclamation est écrite, l'imprimé « formulaire de plainte et/ou réclamation » est disponible dans un classeur sur l'étagère disposée dans le hall d'accueil, et pourra être remis dans la boîte aux lettres située dans le hall d'entrée et intitulée « Boîte à idées, suggestions et réclamations ». Un exemplaire de ce formulaire vous est joint à ce courrier. Une aide pour la rédaction de celui-ci pourra vous être apportée par un membre de l'équipe administrative, ou la personne référente sur cette thématique, Madame Cathy DEMON, animatrice.

Toute réclamation ou plainte devra être adressée à la Directrice Déléguée et fera l'objet d'un accusé de réception au plaignant l'informant de l'étude de sa requête aux fins de lui apporter des éléments de réponse.

Les réclamations médicales seront gérées par le Médecin Coordonnateur en collaboration avec la Cadre de Santé.

Les réclamations non médicales seront gérées par la Directrice Déléguée en collaboration avec le responsable du service concerné et avec la Cadre de Santé. Un entretien pourra vous être proposé et un courrier de réponse vous sera adressé.

Je me tiens à votre disposition pour tout renseignement complémentaire ;

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de mes sentiments distingués.

La Directrice déléguée

Isabelle LEGRAS



Formulaire de plainte et/ou réclamation

Ce formulaire de déclaration est à déposer dans **la boîte aux lettres identifiée dans le hall d'entrée de l'EHPAD** ou à envoyer par mail à l'adresse suivante : mdrrocroi@wanadoo.fr

Toute déclaration donnera lieu à une réponse

Déclaration orale : téléphone sur place transcrite par :

COORDONNEES DE LA PERSONNE DECLARANTE

Obligatoires pour permettre une réponse individualisée

Nom : _____ Prénom : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse électronique : _____

Dans les démarches de suivi à cette déclaration, je souhaite être accompagné(e) par une personne de mon choix :

Oui

Non

Si oui, précisez par qui :

Résident(e) concerné (e) / Qualité du déclarant

Nom : _____ Prénom : _____ Chambre : _____

Vous êtes : Le Résident Un proche : préciser :

Le mandataire judiciaire Autre : préciser :

Descriptif de la situation

Veillez décrire les événements principaux par ordre chronologique en commençant par le premier.

Que s'est-il passé ? (Décrivez les faits)

Quand ? (Spécifiez les dates et les circonstances des événements signalés.)

Lieu ? (Spécifiez l'endroit où l'événement s'est déroulé.)

Y a-t-il eu des témoins ? Oui Non

Si oui, précisez de qui il s'agit. (Veillez compléter autant de lignes que nécessaires.)

Nom : Fonction :

Nom :

Fonction :

Autres commentaires

Ajoutez tout commentaire que vous jugez utile.

Date

Signature

CADRE RESERVE A LA DIRECTION

SUITES DONNEES

Si déclaration orale : demande de formalisation par courrier

Accusé de réception

Rendez-vous / entretien

Conciliation

Courrier de réponse

Autres Décrire

ACTIONS D'AMELIORATION

Mise à jour du PACQ :

VALIDATION PAR L'EQUIPE DE DIRECTION

Date et Signatures :

I.LEGROS, Directrice déléguée :

S. GOBRON, Cadre de Santé :

E. DELEBOIS, Médecin coordonnateur :