

FICHE D'AMELIORATION CONTINUE DES SERVICES DE NEURODYS PACA

Date de réception : Identité du référent qualité :
Date de clôture : N° Fiche :

En-tête réservée au référent qualité

Date : Nom et prénom du déclarant :

Il est recommandé de donner son nom pour permettre un retour sur le traitement de cette fiche, nous offrons cependant la possibilité de conserver l'anonymat dans le cadre de son traitement.

Je souhaite que cette fiche soit traitée dans l'anonymat

Nom et prénom du preneur de la plainte :

Vous pouvez aussi remplir vous-même cette fiche et la transmettre directement responsable du service concerné

Service concerné : RESODYS SESSAD PCO Autre :

Constat par la personne déclarante

Personne concernée, date et lieu

<input type="checkbox"/> Famille / Représentant légal	Date : <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Personne accompagnée	Heure : <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Professionnel de santé partenaire	Service : <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Professionnel de NeurodysPACA	Lieu : <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Visiteur / partenaire / prestataire	
<input type="checkbox"/> Etablissement scolaire	
<input type="checkbox"/> Autre : <input type="text"/>	

Décrivez les faits

Action immédiate

Quelle est votre proposition /solution ?

Merci de transmettre cette fiche à votre référent de parcours, à la chef du service concerné ou à la Direction.

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

Ce document a pour objet de permettre à la responsable du service l'examen de vos plaintes ou réclamations, leur traitement et de vous apporter une réponse.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation formulée auprès des services ?

Ces étapes sont les suivantes :

1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un responsable du service.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

Si l'entretien avec le responsable du service ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez remplir la fiche dédiée ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.

3. Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes écrites sont transmises au responsable du service. Vous recevrez une réponse.

4. Vous pouvez être mis(e) en relation avec la personne responsable du service

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec la responsable des relations avec les usagers.