



FICHE DE SIGNALEMENT D'UNE PLAINTE OU RECLAMATION

A destination des RESIDENTS ET DES VISITEURS

Date de création
26/05/2014

Version 3
Mise à jour le : 18/04/2024

Diffusion : tous services

1. Objectifs

Cette fiche a pour objectif de recenser les réclamations des résidents ou de leur famille. Elle permet de pouvoir rechercher les facteurs communs ou anomalies et de mettre en place rapidement des actions correctives. Tout réclamation/plainte fait l'objet d'une analyse.

2. Modalités d'utilisation

Cette fiche est à remplir par le résident ou sa famille. En cas d'impossibilité, il peut être fait appel à un membre du personnel. Celui-ci s'engage à retranscrire les termes employés. Il doit impérativement noter son nom et prénom.

Le signalement peut également être réalisé par le biais du site internet de l'établissement.

Personne déclarante	Personne concernée	Enregistrement (réservé à l'EHPAD)
NOM : Prénom :	<input type="checkbox"/> Résident <input type="checkbox"/> Visiteur Nom : Prénom : _____ <input type="checkbox"/> Autre	Date : N° :
Contexte de l'événement		
Date : Heure :	Lieu : Secteur :	
Description de l'événement		
Document complété par : Le àh Signature :		