EHPAD Balthazar Besnard LIGUEIL	FICHE D'ENREGISTREMENT D'UNE RECLAMATION	Page : 1/1 Référence : Indice révision : 0

Rédaction	Vérification	Validation	Approbation	Diffusion
Date : 04/11/09 Visa : D. BARONNET	Date :19/11/09 Visa : J. DELFORGE V.PIERRE	Date : 23/11/09 Visa : VISION'AGE	Date : 24/11/09 Visa : D. BARONNET	Date : Visa : Secrétariat
Révision	Dates	Nature des modifications		

I. Objectifs

Cette fiche a pour objectif de recenser les réclamations des résidents ou de leur famille. Elle permet de pouvoir rechercher des facteurs communs à certaines anomalies et de mettre en place rapidement des actions correctives.

II. 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 et s'assure de leur exactitude par une relecture auprès du résident ou de sa famille. De plus, il doit impérativement noter son nom et son prénom.

III. Enregistrement

Toute réclamation, remarque ou suggestion fait l'objet d'une analyse.
Lorsque cela est possible, une solution sera mise en place rapidement afin d'améliorer la qualité des prestations.

Résident : Nom …….. Prénom …… (facultatif)

Famille : Nom …….. Prénom …… (facultatif)

Date(s) et heure(s) des faits :

Lieu des faits :

……
……
……
……
……
……
……..
……
……
……
……
……

Retranscrit par (agent) : …… Le …… à . . h . .

Date de réception : ……

N° d'enregistrement : ……