

# PROTCOLE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

---

## V1 – MARS 2023

Une plainte ou une réclamation peut être exprimée oralement ou à l'écrit au référent du plaignant.

- **La plainte ou réclamation écrite**

Le mécontentement peut se formaliser via un **registre** situé à l'accueil ou un commentaire sur **internet**.

Un Cahier de réclamation et des plaintes est ouvert et mise à dispositions des personnes accueillies depuis le 01 Septembre 2017.

- **La plainte ou la réclamation orale**

Elle peut être exprimée auprès de toutes les catégories de personnels qui dirigera le plaignant vers son référent qui avise immédiatement son autorité. L'utilisateur ou son proche peut aussi demander une **rencontre** avec le directeur et/ou l'IDEC. Il est précisé par le directeur ou l'IDEC que le plaignant peut faire appel au médiateur pour l'accompagner dans sa démarche.

- **Comment s'organise l'examen de la plainte**

La plainte est examinée par le directeur et/ou l'IDEC, le référent et l'agent qui a recueillie la plainte.

La plainte peut être d'ordre : médical, organisationnel, administratif, hôtelier...avec un niveau de gravité pouvant être traité rapidement par une action corrective ou nécessite un recueil d'information supplémentaire avec une rencontre avec le ou les plaignants.

Il est rappelé au plaignant, par le Directeur et/ou l'IDEC les coordonnées administratives des personnes qualifiées pouvant les accompagner dans cette démarche.

Le plaignant est averti de la bonne réception de sa plainte sous les 48 h afin de le rassurer et conserver une bonne relation.

- **Le suivi du dossier**

Le plaignant est averti sur sa messagerie citoyenne MSS (messagerie citoyenne) du traitement de sa plainte avec l'action corrective mise en place.

Les instances représentatives sont tenues au courant des plaintes et réclamations anonymisées ainsi que le traitement apporté à chaque plainte et réclamation.

- **La communication aux instances**

Selon la gravité de l'EI (minimum niveau 2) une déclaration de l'incident sera communiquée aux services de l'ARS via le formulaire de transmission de signalement.

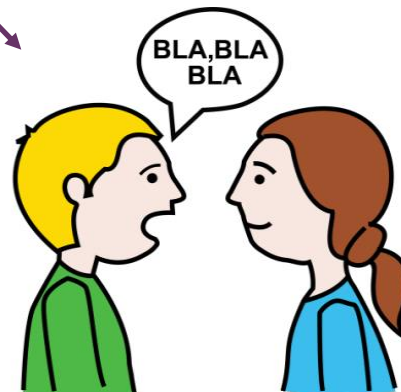
Les instances représentatives sont tenues au courant des plaintes et réclamations anonymisées ainsi que le traitement apporté à chaque plainte et réclamation.

# Plaintes et réclamation

PLAIGNANT



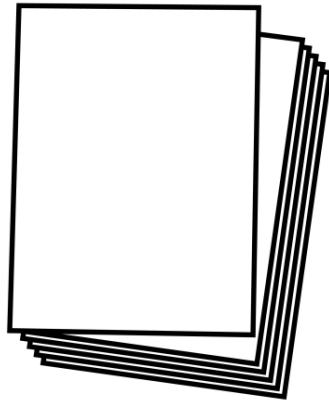
PAR ECRIT



ORALEMENT



REFERENT ET/OU MEDIEATEUR



CAHIER DE RECLAMATION

EXAMEN DE LA PLAINTE

SUIVI DU DOSSIER SUR LOGICIEL AGEVAL



TRACABILITE DANS LE DUI AVEC REPONSE APPORTEE AU PLAIGNANT

