

Madame, Monsieur,

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que vous nous fassiez part de vos observations.

Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de votre plainte ou réclamation.

1- FORMULATION DE VOTRE PLAINTE OU RECLAMATION

Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez oralement votre mécontentement au(x) professionnel(s) du service de l'établissement qui vous prend en charge.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous êtes informé de la possibilité que vous avez soit :

- d'adresser une plainte ou réclamation écrite par vos soins au représentant légal de l'établissement,
- de voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit, par une tierce personne, aux mêmes fins. Dans cette hypothèse, une copie du document vous est délivrée sans délai.

Formuler une plainte ou une réclamation ?

2- RECEPTION DE VOTRE PLAINTE OU RECLAMATION

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites sont transmises au Directeur de l'établissement. Ce dernier vous adresse un accusé de réception de votre plainte ou réclamation le jour-même.

Selon les circonstances :

- Le Directeur peut souhaiter faire appel à un médiateur. Dans ce cas, il vous informe qu'il procède à la saisine d'un médiateur ainsi disponible pour vous recevoir. Le médiateur vous contactera rapidement pour fixer une date de rencontre.
- Sinon, il vous avise de la possibilité qui vous est offerte de saisir un médiateur. Il vous incombe d'en faire la demande au Directeur par courrier.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous êtes pris en charge, le médiateur médical sera compétent.

Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médical.

L'un est l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses personnels.

3- RENCONTRE AVEC LE MEDIATEUR

Le médiateur, qu'il soit saisi par vous ou par le Directeur, vous rencontre, sauf refus ou impossibilité de votre part, dans les huit jours suivant la saisine.

Le médiateur peut rencontrer vos proches s'il l'estime utile ou à leur demande.

4- RAPPORT DU MEDIATEUR

Dans les huit jours suivant votre rencontre, le médiateur adresse le compte rendu de votre rencontre au président de la Commission Des Usagers (CDU). Ce dernier vous le transmet, ainsi qu'aux membres de la CDU, sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation.

5- AVIS DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

(Au vue du compte-rendu), il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le médiateur vous ait apporté satisfaction. La Commission décidera alors le classement de votre plainte.

Si ce n'est pas le cas, elle proposera des recommandations au Directeur pour résoudre le litige ou vous indiquer les voies de recours dont vous disposez.

6- REPONSE A VOTRE PLAINTE OU RECLAMATION

Dans les huit jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU. Ce courrier précisera les voies de recours dont vous disposez, si vous n'êtes pas satisfait de la décision ou du traitement de votre plainte ou réclamation.

7- CLASSEMENT DE VOTRE PLAINTE OU RECLAMATION

Suite à ce courrier de réponse, votre plainte ou réclamation est classée.

8- ANALYSE DE VOTRE PLAINTE OU RECLAMATION

L'ensemble des plaintes et réclamations formulées envers l'établissement, sont analysée de manière qualitative et quantitative, afin d'identifier les principales sources d'insatisfaction des usagers et d'en déceler les principaux motifs. Cette analyse permet à l'établissement de comprendre les causes des plaintes et réclamations afin d'apporter des actions correctives visant à éviter leur réapparition.

9- INFORMATION SUR LES ACTIONS CORRECTIVES MISES EN PLACE

Le Directeur, vous informe des éventuelles actions correctives mises en place suite à votre plainte ou réclamation, dans son courrier de réponse.

Plus globalement, les représentants des usagers sont informés, par le biais de la Commission Des Usagers, des actions correctives mises en place suite à l'analyse de l'ensemble des plaintes et réclamations formulées envers l'établissement. Vous pouvez demander à avoir accès à ces informations, en contactant les représentants des usagers. Leurs coordonnées vous sont accessibles dans les salles d'attente de l'établissement.