

Processus de gestion des plaintes

Etapes	Actions	Responsables	Documents
Dépôt d'une plainte orale ou écrite par un résidant, son entourage ou un membre du personnel	Ecouter la demande et la transmettre à la personne responsable de service	L'ensemble des collaborateurs de l'établissement Entourage du résidant	Dossier du résidant et transmission orale
Plainte ? Réclamation ?	Détermination du statut de la demande plainte ou réclamation	Responsable de service	Proposition d'amélioration Q Suivi des plaintes
Traitement via QUAFIPA	Documentation	Responsable de service	Dossier du résidant ttt des améliorations
Formulation / documentation & examen de la plainte	Formalisation & documentation Traitement des informations Enregistrement au registre	Direction / l'chef-fe Infos à l'organe de traitement des plaintes	Registre des plaintes Gestion des plaintes
Traitement de la plainte	Examen de la plainte, décision et information des responsables d'équipes et suivi du registre	Organe de traitement des plaintes	Gestion des plaintes
Décision & Mises en place des mesures correctives	Décision & Mise en place des mesures correctives, et communication aux équipes	Organe de traitement des plaintes Responsable concerné	Gestion des plaintes
Communication de la décision	Communication de la décision & mise en place d'un plan d'action correctives	Organe de traitement des plaintes	Gestion des plaintes
Suivi des actions correctives & notification des résultats	Le traitement des plaintes est consigné dans le document Suivi des plaintes. Les plaintes sont analysées lors de la revue de direction	Direction / l'chef-fe	Gestion des plaintes & Registre des plaintes
Clôture & Archivage de la documentation relative à la plainte	Les documents liés au ttt des plaintes sont archivés dans le dossier du résidant	Direction / l'chef-fe	Gestion des plaintes & Registre des plaintes