

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 |