

CIRCUIT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

01.

RESIDENT, ENTOURAGE, PERSONNES EXTERIEURES

- Rédaction de la plainte / réclamation à l'aide du formulaire disponible à l'accueil ou sur le site internet du C2HVM
- Si la plainte / réclamation est orale, le professionnel remplit le formulaire de plainte / réclamation orale ou informe la personne qu'un formulaire est disponible.
- Remise du formulaire à l'accueil de l'établissement ou dans la boîtes aux lettres disponible dans le hall d'entrée

02.

PERSONNE RESSOURCE

- Réception de la plainte écrite ou orale
- Accuse réception au plaignant dans un délai raisonnable
- Enregistrement dans le dossier de suivi
- Information à la direction et/ou encadrement

03.

EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

- La direction ou l'encadrement sollicite les professionnels concernés
- Réflexion commune autour de la problématique soulevée
- Possibilité de convier le plaignant aux échanges

04.

PERSONNE RESSOURCE

- Retour écrit adressé au plaignant dans un délai raisonnable après l'analyse pluridisciplinaire
- Mise à jour du dossier de suivi des plaintes et réclamations
- Clôture et archivage du dossier

05.

PERSONNE RESSOURCE

- Bilan annuel des plaintes et réclamations
- Présentation aux instances (CVS, CSE)