

LA GESTION DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Afin de répondre au mieux à vos remarques, l'ensemble des plaintes et des réclamations est pris en compte et est examiné de la manière suivante :

Vous pouvez exprimer vos remarques verbalement

Afin d'exprimer votre mécontentement, il est souhaitable, en premier lieu, de l'exprimer verbalement auprès de nos responsables de service via le 03 22 70 79 79.

Vous pouvez également les exposer par écrit

Votre plainte ou réclamation écrite peut être envoyée à l'établissement. Vous avez également la possibilité de demander à ce que celle-ci soit consignée par écrit.

La transmission de votre requête

Votre déclaration orale ou écrite sera directement transmise à la direction de l'établissement afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Vous pourrez être mis en relation avec un médiateur

Si la situation le nécessite, la direction saisira un des deux médiateurs de l'établissement afin de vous rencontrer et de mener une réflexion collective. Vous pouvez également vous-même saisir un de ces médiateurs.

La rencontre avec le médiateur

L'entretien avec le médiateur se déroulera, avec votre accord, dans les huit jours qui suivront la saisie. Pour cet entretien, vous pourrez être accompagné, si vous le souhaitez, par un représentant des usagers. Cette rencontre fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le médiateur et adressé dans les 8 jours qui suivent au président de la Commission Des Usagers (CDU) qui le transmettra à son tour, sans délai, aux membres de cette instance et à vous-même.

En réponse à votre déclaration

Lors d'une réunion auquel vous pourrez être convié, l'ensemble de la situation sera exposé et des recommandations seront formulées afin d'apporter une solution. Dans les huit jours qui suivent cette séance, vous serez informé par courrier des actions d'amélioration arrêtées en réponse à votre déclaration.



Au sein de la fondation Soins Service, deux médiateurs (dont un médecin) ont été élus dans le cadre de la Commission Des Usagers (CDU).

Le médiateur médecin est compétent pour les plaintes et réclamations se référant à l'organisation des soins et au fonctionnement médical.

Le second médiateur est quant à lui compétent pour les plaintes et réclamations se rapportant aux autres sujets.

Vous pouvez également contacter à tout moment, les représentants des usagers à l'adresse suivante : ru@soins-service.fr

(Conformément aux articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique)

