

# Concept de gestion des plaintes et réclamations



Acteur de votre santé, vous avez la possibilité de nous aider à améliorer la qualité de votre séjour en nous faisant part de vos observations et suggestions.

De même, nous vous invitons à nous faire part de vos difficultés éventuelles afin que nous puissions agir rapidement et rendre votre séjour le plus agréable possible.

## Concept de gestion des plaintes et réclamations au CIC

### Description

Chaque patient reçoit à son arrivée un document sur lequel il peut faire part de sa satisfaction ou de ses réclamations. Il est encouragé à la remplir, dans le but d'améliorer la qualité de la prise en charge, des soins et surtout pour qu'il puisse être écouté.

Cette lettre peut être remise lors de la sortie de la clinique ou envoyée plus tard par courrier.

Cette lettre est confidentielle et adressée au directeur.

### Traitement de cette lettre

- La responsable Qualité prend connaissance du contenu, et l'analyse
- Elle s'adresse aux responsables afin d'obtenir des éléments de réponse
- Une réponse est faite
- Le délai de réponse est fixé à 15 jours maximum
- La réponse est ensuite approuvée et signée conjointement par le directeur et la responsable qualité
- Si une enquête doit être effectuée sur le terrain et risque de prendre plus de temps, un accusé de réception est envoyé au patient en lui demandant de nous accorder un délai supplémentaire

### Traçabilité

Une traçabilité est faite sur les causes des plaintes et réclamations afin de pouvoir analyser les causes et d'améliorer la prise en charge de nos patients.

L'analyse est présentée régulièrement aux collaborateurs.

### Confidentialité

La confidentialité est respectée par rapport aux équipes. Les seules personnes à connaître l'identité du patient, sont le directeur et la responsable qualité.