

FICHE DE DECLARATION DES RECLAMATIONS

NOTICE D'UTILISATION :

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services réalisés auprès des usagers, en cas de survenue d'un évènement indésirable qui entraîne une réclamation, quelle que soit sa nature, il est très important :

- D'en informer un membre du personnel et /ou un responsable de l'établissement.
- ET de le déclarer en interne via le document présent ou via un module dédié pour enregistrer la déclaration dans un tableau de suivi (formulaire googleform).

Les déclarations survenues seront analysées dans le cadre d'un processus d'amélioration continue

ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION

Date et lieu de survenue de l'évènement Date :/..../20.... Heure : Lieu :	Coordonnées de la MFR
Emetteur de la déclaration Nom, Prénom, Fonction :	Personne(s) concernée(s) par l'évènement Usager Personnel Administrateur Visiteur Intervenant extérieur Nom, Prénom (H/F) : Age : ans Lieu de survenue :

QUE S'EST-IL PASSE ?

Décrire l'évènement quelle que soit sa nature et préciser les circonstances de survenue

QUELLES MESURES IMMEDIATES ONT ÉTÉ PRISES ?

UNE (ou des) PERSONNE(s) ONT-ELLES ÉTÉ PRÉVENUES ?

OUI : Nom, Prénom et fonction de la (les) personne(s) prévenue(s) :

.....

.....

NON

Lien du formulaire (exemple) : [LIEN](#)
