



GESTION DES PLAINTES

Selon la nature des plaintes formulées ou selon le souhait du résidant, respectivement de son répondant, les plaintes suivent la filière suivante :

1. PAR ORAL :

- a. La plainte est adressée directement soit au responsable du service concerné soit à la direction de l'établissement
- b. Une discussion rapide a lieu avec les personnes concernées et des solutions sont proposées

2. PAR ÉCRIT :

- a. Un formulaire ad hoc est mis à disposition du résidant – dès son admission – sur lequel il peut formuler sa plainte par écrit. Ce document est à déposer dans la boîte aux lettres de la direction, située à côté du bureau. D'autres formulaires sont à disposition près du téléphone public du rez-de-chaussée
- b. La direction prend note de la plainte et en cas de besoin mène une enquête interne préalable
- c. La direction met en place une rencontre avec toutes les personnes concernées par la plainte
- d. Les faits sont mis "sur la table" et des explications et/ou arrangements sont formulés
- e. Une enquête plus approfondie peut être mise sur pied et une 2^e entrevue peut être agendée.
- f. A chaque fois, un PV de la séance est créé, distribué et classé, lequel comprend les faits et les solutions décidées

3. VOIES DE RECOURS

- a. Le résidant a la possibilité de s'adresser à son médecin de famille ou au médecin de l'institution, à n'importe quel moment.
- b. Les familles et répondants peuvent participer aux séances avec ou sans la personne âgée
- c. En dernier recours, la Santé Publique peut être contactée par le plaignant ou son répondant
- d. L'institution se soumettra à la décision de la Santé Publique

Les directions des homes de Clairval & Valfleuri

