

A

Plainte /
réclamation
orale

ETAPE	N°	POINTS A ETUDIER LORS DE L'EXPERIMENTATION	ACTIONS D'AMELIORATION ENVISAGEES	DATE VALIDATION PAR CDU
	A.1	Existence d'un circuit des plaintes et réclamations orales		
	A.2	Définition des modalités de recueil et traitement prenant en compte les différents usagers (patient, aidant, famille...)		
	A.3	Clarté des informations transmises aux usagers sur ces modalités de recueil		
	A.4	Clarté des informations transmises aux usagers sur les recours possibles en cas de non-réponse à leur plainte orale (notamment pour la rédaction de la plainte et l'accompagnement par un RU)		
	A.5	Retranscription des plaintes et réclamations orales par l'établissement		
	A.6	Aboutissement des plaintes et réclamations orales si non retranscrites : estimation de la satisfaction		

B

Plainte
/réclamation
écrite à
l'attention du
directeur

UNE INFORMATION CLAIRE, ADAPTÉE ET ACCESSIBLE AUX USAGERS SUR

B.1	Coordonnées et rôle des RU		
B.2	Formulaire spécifique à compléter	-	
B.3	Identification du destinataire		
B.4	Déroulement et suivi de sa plainte et réclamation écrite		

TRAITEMENT DE LA PLAINTTE ET RECLAMATION

B.4	Etude de la recevabilité de la plainte et légitimité du plaignant		
B.5	Définition des modalités et durée de l'enquête au sein du service concerné par la plainte et réclamation		
B.6	Délais de réponse de l'établissement		
B.7	Plan d'action des mesures correctives		

B

Plainte
/réclamation
écrite à
l'attention du
directeur

INFORMATION, CONCERTATION ET CO-CONSTRUCTION AVEC LES LES MEMBRES DE LA CDU SUR :

B.8	Les modalités d'accès et de traitement des plaintes et réclamations par les membres de la CDU sont précisées dans le règlement intérieur de l'établissement		
B.9	Accessibilité des courriers de plaintes et réclamations		
B.10	Accessibilité aux résultats de l'étude / enquête, et à la réponse de l'établissement au plaignant en amont de la CDU		
B.11	Présentation en CDU de l'avis des RU sur le traitement de la plainte et réclamation		

C

Médiation

ETAPE	N°	POINTS A ETUDIER LORS DE L'EXPERIMENTATION	ACTIONS D'AMELIORATION ENVISAGEES	DATE VALIDATION PAR CDU
C	C.1	Accessibilité des documents (lettre de plainte, enquêtes, courrier de réponse de l'établissement) permettant d'étudier le dossier en amont		
	C.2	En amont de la médiation, rencontre du plaignant par le RU sollicité pour l'accompagner le jour -J		
	C.3	Précautions pour assurer la neutralité et impartialité du médiateur médecin ou non médecin afin d'éviter tout conflit d'intérêt lors de la médiation		
	C.4	Elaboration et Transmission du compte rendu de médiation dans les délais impartis au Président de CDU, et membres CDU		
	C.5	Traitement en CDU du compte-rendu de médiation (recommandations de résolution du litige / avis motivé en faveur du classement du dossier / rappel des voies de recours		
	C.6	Clarté des informations transmises au plaignant (conclusions de la médiation, avis de la CDU et voies de recours)	-	

ETAPE

N°

POINTS A ETUDIER
LORS DE L'EXPERIMENTATION

ACTIONS D'AMELIORATION ENVISAGEES

DATE VALIDATION
PAR CDU

D

Rapport
annuel de
la CDU

ETAPE	N°	POINTS A ETUDIER LORS DE L'EXPERIMENTATION	ACTIONS D'AMELIORATION ENVISAGEES	DATE VALIDATION PAR CDU
D	D.1	Elaboration et validation du rapport annuel anonymisant les patients et professionnels concernés par l'ensemble des membres de la CDU		
	D.2	Transmission du rapport au CS/CA de l'établissement et CRSA		
	D.3	Analyse du rapport annuel et mise en place d'un plan d'actions correctives		