

THÈME : RÉCLAMATIONS ET ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Critère 3.12.2 - Impératif

L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.



Décryptage des attendus

- Un bilan des plaintes et réclamations est communiqué au CVS
- Les mesures correctives sont discutées en CVS
- Le plan d'actions découlant des plaintes et réclamations est présenté au CVS et aux professionnels
- Chaque plainte fait l'objet d'une réponse à son plaignant
- Un compte rendu retraçant le traitement est établi pour chaque plainte



Éléments d'évaluation

- L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.
- L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.



Focus sur les éléments de preuves



- Procédure de traitement des plaintes et réclamations
- Bilan annuel des plaintes et réclamations
- Procès verbaux de CVS faisant mention d'un bilan de plaintes et réclamations
- Comptes rendus de gestion de plainte