

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité.

C'est pourquoi, vos observations nous intéressent.

Merci de déposer cette fiche dans la boîte à suggestions réservée à cet effet dans le sas d'entrée.

Ce document est confidentiel et relève du secret professionnel.

FICHE DE : **SUGGESTION** **RECLAMATION**

Date :

Nom : **Prénom :**

Qualité (résident, famille, amis...) :

VOTRE SIGNALEMENT PORTE SUR :

A. Sécurité des personnes et des biens :

- Disparition d'objet (perte ou vol)
- Casse d'objet
- Dégradation
- Blessure
- Chute
- Problème alcool/tabac
- Conflit et/ou agression (verbale ou physique)
- Maltraitance
- Fugue ou sortie contre avis
- Non-respect du règlement de fonctionnement
- Dysfonctionnement du système d'appel malade
- Intrusion
- Autre (précisez) :

B. Prise en charge du résident :

- Retard dans la prise de rendez-vous
- Erreur ou oubli de rendez-vous à l'extérieur
- Non-respect de l'intimité
- Erreur d'identification du résident
- Indisponibilité d'un professionnel
- Dysfonctionnement du système de transport des résidents
- Autre (précisez) :

C. Organisation des soins :

- Traitement omis ou retardé ou erroné
- Non-respect d'un protocole
- Non-respect d'une règle d'hygiène
- Défaut de qualité des soins
- Manque d'information sur les soins
- Autre (précisez) :

D. Système d'information et dossier du résident :

- Information perdue, absente ou indisponible
- Information erronée
- Manque de coordination entre les professionnels
- Défaut de transmission d'information
- Non-respect de la confidentialité/secret médical
- Autre (précisez) :

E. Maintenance – Entretien – Hôtellerie :

- Défaut de fonctionnement du téléphone
- Problème de restauration
- Problème d'entretien du linge
- Défaut d'approvisionnement
- Défaut de nettoyage d'un local
- Souhait du résident non respecté
- Autre (précisez) :

F. Matériels – Locaux – Environnement :

- Equipement absent, défectueux ou cassé
- Panne d'éclairage
- Défaut d'alimentation électrique
- Température de l'air/de l'eau mal adaptée
- Fuite d'eau
- Mauvaises odeurs
- Dysfonctionnement de la porte d'entrée
- Dysfonctionnement des ascenseurs
- Problème informatique
- Autre (précisez) :

