



FORMULAIRE

**Plaintes et réclamations
Résidents/Proches**

Code d'identification : QUA – EN 02.00.06
Modifié le :
Créé le : 24/02/25

Formulaire à remettre à l'accueil pour le Directeur ou à la cadre de santé

1) Personne déclarante :

Nom et Prénom :

Adresse mail :

2) Personne concernée, si différente :

Nom et Prénom :

Famille Entourage Résident Autre, précisez :

3) Contexte

Date de dépôt de la plainte et/ou réclamation :

Heure / Lieu :

4) Motif(s) plainte et/ou réclamation :

- | | | |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Défaut d'information | <input type="checkbox"/> Qualité de communication | <input type="checkbox"/> Délai d'attente |
| <input type="checkbox"/> Non consentement à un acte | <input type="checkbox"/> Propreté de la chambre | <input type="checkbox"/> Propreté des locaux communs |
| <input type="checkbox"/> Qualité des repas | <input type="checkbox"/> Qualité des soins | <input type="checkbox"/> Entretien du linge |
| <input type="checkbox"/> Vol/perte d'objet personnel | <input type="checkbox"/> Non-respect du résident | <input type="checkbox"/> Erreur de médicament |
| <input type="checkbox"/> Comportement des professionnels | | |
| <input type="checkbox"/> Autre, précisez : | | |

Précisions :

.....

.....

.....

.....

.....

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par le service Qualité. Ces données seront utilisées pour la gestion de vos plaintes et réclamations. Elles seront conservées pendant 10 ans après sa transmission. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant l'EHPAD « Pierre et Marie Curie » situé au 10, rue Lamennais 35240 RETIERS ou à l'adresse ehpad@mdr-retiers.fr.