Recueil de plaintes et réclamations

Dans le cadre de notre démarche qualité, ce formulaire est destiné à faciliter l'expression, le recueil et la traçabilité des plaintes et réclamations que vous pouvez formuler dans le cadre de la mission de l'association APASE.

Formulaire à transmettre par mail à mn.toia@apase38.fr

1. Identification du plaignant : Qui déclare ?

- Nom et prénom : .....
- Adresse : .....
  .....
- Téléphone : .....
- Email : .....
- Lien avec l'association (bénéficiaire, famille, professionnel, partenaire, autre) :
  .....

2. Objet de la plainte/réclamation : Que s'est-il passé ?

- Date et lieu des faits :
  .....
  .....
- Description précise des faits (qui, quoi, où, quand, comment) :
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
- Personne(s) concerné(es) :
  .....
  .....
- Quelqu'un a-t-il été témoin ? ☐ OUI ☐ NON

  Si oui et si vous le souhaitez, indiquez le nom et les coordonnées du témoin :
  .....
  .....

3. Nature de la plainte/réclamation (cocher 1 ou plusieurs cases)

☐ Accueil / Relation ☐ Respect des droits

☐ Accompagnement / Prise en charge ☐ Organisation / Fonctionnement

4. Attentes du plaignant

☐ Réponse écrite

☐ Entretien

☐ Autre (préciser) :

.....

.....

Date :

Signature :

Afin de répondre systématiquement, nous vous demandons de bien vouloir nous fournir une adresse électronique ou postale. Un accusé de réception vous sera envoyé pour confirmer la prise en compte.
La plainte ou réclamation sera traitée par la direction de l'association et/ou par le chef de service du secteur concerné.
Cette démarche peut nous permettre, après investigation et analyse des situations, d'apporter des actions correctives, en respectant les dispositions réglementaires ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles applicables aux établissements et service médico-sociaux.
L'APASE s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données personnelles, effectués à partir du formulaire, soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD).

CIRCUIT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS - PROCÉDURE DE TRAITEMENT

1- Origine de la plainte/réclamation

- Rédaction de la plainte/réclamation grâce au formulaire disponible sur le site internet de l'association www.apase38.fr et dans les locaux d'équipe,
- Envoi du formulaire à l'adresse mail suivante : mn.toia@apase38.fr.

2- Recueil de la plainte/réclamation

- Réception de la plainte/réclamation écrite par la direction de l'association,
- Accusé de réception au plaignant dans un délai de 48 h.

3- Analyse et traitement en interne

- La direction et/ou le chef de service sollicite les professionnels concernés,
- Réflexion commune autour de la problématique soulevée,
- Possibilité de convier le plaignant aux échanges,
- Mise en place éventuelle d'actions correctives et suivi.

4- Communication aux parties prenantes

- Retour écrit au plaignant dans un délai de 2 semaines après l'analyse des professionnels,
- Gestion interne du dossier Plaintes et réclamation et archivage.

11, rue Paul-Eluard - 38600 FONTAINE 04 76 27 37 82 accueil@apase38.fr - www.apase38.fr
Siret 306 894 866 00046 - NAF 8899A - Urssaf 827000002120214490