CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

INSTRUCTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Réception d'une plainte ou d'une réclamation
au secrétariat de direction / auprès des représentants des usagers / dans les services de soins

- écrite (courrier/courriel)
- orale

Transmission à la Direction des relations avec les usagers

Réponse sans délai par la Direction des relations avec les usagers que la plainte ou la réclamation est en cours d'instruction

Envoi de la plainte aux professionnels concernés pour éléments de réponse

Délai de 3 semaines

Réponse de la Direction des relations avec les usagers au plaignant

Délai de 3 semaines

Soit en avisant le plaignant que celui-ci peut saisir le médiateur (médical ou non médical)

Délai de 3 semaines

Soit en informant le plaignant que la direction procède à la saisine du médiateur

Si pas de saisine du médiateur

Les membres de la Commission Des Usagers sont informés de l'ensemble des plaintes et réclamations et des réponses qui y sont apportées par la Direction des relations avec les usagers

Si saisine du médiateur
(à la demande de la Direction ou du plaignant)

Dans les 8 jours de la saisine ou avant la fin du séjour si le plaignant est hospitalisé

Entretien avec le médiateur

Dans les 8 jours de l'entretien

Compte-rendu du médiateur adressé au Président de la Commission Des Usagers (CDU) et au directeur RU

Sans délai

Compte-rendu adressé au plaignant et classé dans le dossier du plaignant

Information de la CDU avec présentation du compte-rendu du médiateur lors de la séance suivante