

FICHE DE DECLARATION DES RECLAMATIONS

NOTICE D'UTILISATION :

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services réalisés auprès des usagers, en cas de survenue d'un évènement indésirable qui entraîne une réclamation, quelle que soit sa nature, il est très important :

- D'en informer un membre du personnel et /ou un responsable de l'établissement.
- De compléter la fiche suivante, disponible à l'accueil.

Les déclarations survenues seront analysées dans le cadre d'un processus d'amélioration continue

ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION	
Date et lieu de survenue de l'évènement Date : Heure : Lieu :	Coordonnées de la MFR MFR Périgord Limousin-Site de Beynac 10 rue Croix des Combes 87700 Beynac
Emetteur de la déclaration Nom, Prénom, Fonction : Coordonnées : Email :..... Tél :	Personne(s) concernée(s) par l'évènement : <input type="checkbox"/> Usager <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Administrateur <input type="checkbox"/> Visiteur <input type="checkbox"/> Intervenant extérieur Nom(s), Prénom (s) :
QUE S'EST-IL PASSE ? (A remplir impérativement par le réclamant)	
Décrire l'évènement quelle que soit sa nature et préciser les circonstances de survenue	

QUELLES MESURES ONT ÉTÉ PRISES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT ? ET PAR QUI ?

UNE (ou des) PERSONNE(S) ONT-ELLES ÉTÉ PRÉVENUES ? (Cadre réservé à la MFR)

OUI : Nom, Prénom et fonction de la (les) personne(s) prévenue(s) :

.....
.....

NON

SUITES À DONNER (Cadre réservé à la MFR)

Date de clôture de la réclamation (Cadre réservé à la MFR) :