



# FICHE DE RECUEIL DE SATISFACTIONS, PLAINTES ET RECLAMATIONS

SOI-PRO-013

Annexe 1

Soucieux de la satisfaction des patients et résidents, le Centre Hospitalier Spécialisé d'Ainay le Château est engagé dans une démarche qualité.

L'objectif de cette fiche est de signaler des faits/remarques et de permettre ainsi la mise en œuvre d'actions d'amélioration de la qualité, de la pertinence et de la sécurité des soins des patients et résidents.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Nom(s), Prénom(s) .....

Service ou adresse .....

## Précisez la nature de la remarque

Satisfaction       Plainte/Réclamation

Votre plainte/réclamation concerne-t-elle un Événement Indésirable Associé aux Soins ?       Oui       Non

Selon vous, votre plainte/réclamation peut-elle être assimilée à de la maltraitance ?       Oui       Non

Si oui, précisez pourquoi : .....

.....

.....

## Description

.....

.....

.....

## Avez-vous des suggestions ?

.....

.....

.....



## FICHE DE RECUEIL DE SATISFACTIONS, PLAINTES ET RECLAMATIONS

SOI-PRO-013

Annexe 1

### Cas particulier

Si vous êtes dans l'incapacité de rédiger vous-mêmes votre ressenti, un agent ou un de vos proches peuvent attester ci-dessous de l'authenticité de vos propos.

#### Témoins

Nom(s), Prénom(s) .....

Qualité (lien avec la personne) .....

Fait à ..... le.....

Signature

Fait à ..... Le.....

Signature

**Merci de retourner cette fiche à la Direction du Centre Hospitalier d'Ainay le Château**

Direction  
Centre Hospitalier  
6<sup>bis</sup> rue du Pavé  
03360 Ainay le Château