



**Hôpital  
Saint Joseph  
Saint Luc**

Institut de formation Joseph Lepercq

- Formation en Soins Infirmiers
- Formation d'Aides-Soignants

IFSI / IFAS SAINT JOSEPH SAINT LUC

# Procédure Formulaire de réclamation



Le formulaire de réclamation est un outil d'axe d'amélioration qui rentre dans notre démarche qualité.

## ➤ Qu'est-ce qu'une réclamation ?

La réclamation est une plainte, une doléance formulée contre une structure ou simplement un état de fait, pour protester, signaler une malfaçon.

## ➤ Intérêts de la réclamation

- Avoir connaissance de la situation rencontrée par les apprenants, les intervenants extérieurs, les financeurs.
- Corriger les défaillances et éviter la récurrence.
- Sensibiliser les personnes.
- Anticiper les désagréments potentiels.

## ➤ Déclaration

Comment ?

- Télécharger la fiche de réclamation disponible sur le site du Centre Hospitalier Saint Joseph Saint Luc, onglet IFSI-IFAS.
- Remplir la fiche : être objectif, concis, factuel, sans jugement de valeur.
- Renvoyer à [reclamation-ifs@sjosluc.fr](mailto:reclamation-ifs@sjosluc.fr) (responsable qualité). Une fiche incomplète ne sera pas traitée.

## ➤ Réception et traitement de la réclamation

- Dès réception de la réclamation, le responsable qualité envoie un accusé réception sous les 72 h de la prise de connaissance de celle-ci.
- A minima, 15 jours après l'envoi de l'accusé de réception après concertation avec la Directrice, la réclamation sera traitée avec proposition d'actions.
- Le réclamant recevra l'action mise en place et la date de la mise de l'application.
- La réclamation, une fois les actions soldées et efficaces, sera clôturée.
- Un registre annuel des réclamations est tenu. Le traitement des réclamations seront traitées par ordre de priorité selon le V.E.N.U.S.
- L'analyse de réclamations, de leur impact, des traitements sera faite en revue de direction bi-annuelle.