

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

QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

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

INTERET DE LA RECLAMATION

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.

DECLARATION

Comment :

En téléchargeant la fiche de réclamation disponible sur le site du Centre Hospitalier Saint Joseph Saint Luc, onglet IFSI-IFAS.

En remplissant la fiche : Etre objectif, concis, factuel, sans jugement de valeur.

En la renvoyant à reclamation-ifsj@chsjsl.fr (responsable qualité), une fiche incomplète ne sera pas traitée.

RECEPTION ET TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

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.