

## LES RECLAMATIONS

Toutes les réclamations ou plaintes doivent être prises en compte par l'établissement.

Les étapes sont les suivantes :

### 1. Expression par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que **le patient (ou ses proches) exprime oralement son mécontentement** à un responsable du pôle (ou service, ou unité...) qui le prend en charge.

### 2. Expression par écrit

Si l'entretien avec le responsable du pôle ne donne pas satisfaction, **le patient (ou ses proches) peut écrire** à la direction de l'établissement ou demander que sa plainte soit consignée par écrit.

### 3. Réception d'une réponse

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Le plaignant reçoit un accusé de réception et dans les meilleurs délais une réponse écrite. Il se peut que cette réponse ne soit pas aussi rapide que souhaité car l'examen de la réclamation peut nécessiter de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

### 4. Mise en relation avec un médiateur

Si le patient (ou ses proches) le souhaite, il peut demander à avoir un entretien avec un médiateur.

Si la réponse ne lui convient pas, le patient a la possibilité d'obtenir un entretien avec un médiateur médecin ou un médiateur non médecin. L'un et l'autre sont en charge d'écouter les patients et/ou leurs proches et de leur apporter des réponses.

### Qui sont les médiateurs ?

Il existe 2 médiateurs : **le médiateur médecin et le médiateur non médecin**. L'un et l'autre sont chargés d'écouter les patients et/ou leurs proches, de les accompagner dans leur réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre le patient et/ou les proches et l'établissement (ou l'un de ses personnels).

Si le mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel le patient a été pris(e) en charge, le médiateur médecin sera compétent, dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.