

Une réclamation, pour quoi faire ?

Garantir les droits

- **Veiller à l'application des droits fondamentaux** des personnes et du citoyen.
- **Veiller à l'application de la réglementation** applicable dans les Établissements et Services Médico-Sociaux (ESMS) en faveur des personnes.

Améliorer la qualité des interventions

- **Ajuster les pratiques professionnelles** en lien étroit avec les recommandations des bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS).
- **Optimiser les organisations**, pour simplifier, fluidifier et rendre plus efficaces les interventions.

Développer l'offre de prise en charge

- **Adapter l'offre** au regard des nouveaux besoins collectifs ou des besoins individuels particuliers.
- **Développer des offres de prise en charge** conformes aux prescriptions des autorités et aux besoins du territoire.

Adapei 63 : nos engagements qualité

L'Adapei 63 affiche tous les trimestres ses résultats en matière de qualité de service. **3 indicateurs clés** illustrent ses engagements :



DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT

des réclamations
(cible = 21 jours)



NOTE GLOBALE DE SATISFACTION

des personnes accompagnées
& leurs familles
(cible = 7 sur 10 minimum)



TAUX DE RÉALISATION À L'ÉCHÉANCE

des plans d'actions d'amélioration continue
(cible = 80% minimum)

Votre contact

Direction Qualité Santé Sécurité Environnement

04 73 98 25 90

contactsiege@adapei63.fr

www.adapei63.fr



Qualité de service & Gestion des réclamations

Votre satisfaction est notre priorité.

Exprimez vos réclamations
pour améliorer la qualité de nos services.

C'est quoi une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, d'un mécontentement, d'une déception qu'une personne accompagnée (ou sa famille) attribue à l'Adapei 63.

Une réclamation appelle un traitement attentionné sur le fond et sur la forme.

Il s'agit de prendre en compte l'insatisfaction, en lui donnant une vraie écoute pour comprendre et repérer les motifs et causes.

Mais il convient également de rassurer en mettant en place les mesures préventives nécessaires pour que l'insatisfaction ne puisse pas connaître une future répétition, ou des mesures correctives pour supprimer, ou atténuer fortement, l'insatisfaction et les impacts de la situation.

Comment faire ma réclamation ?

Par qui je passe ?

- Je formule ma réclamation à l'administrateur référent ou, à défaut, aux managers de l'établissement.
- Retrouvez la liste des administrateurs référents sur : www.adapei63.fr/reclamation-des-familles/



Comment est traitée ma déclaration ?

1. J'EXPRIME MON INSATISFACTION en formulant ma réclamation.

L'administrateur référent, ou le manager, saisit ma réclamation dans l'outil de gestion qualité de l'Adapei 63 : AGEVAL.

2. NOUS RECEVONS VOTRE DÉCLARATION et nous la prenons en charge.

Un accusé de réception vous est adressé.

3. NOUS ANALYSONS LES CAUSES de votre insatisfaction.

Méthode d'analyse qui recherche tous les facteurs possibles de cause. Analyse croisée par plusieurs professionnels.

4. NOUS DÉCLENCHONS DES ACTIONS préventives et/ou correctives.

Plan d'actions d'amélioration continue.

5. NOUS VOUS RÉPONDONS de manière attentionnée.

Réponse dans un délai maximum de 21 jours. Notre réponse vise à vous expliquer les causes de la situation ayant entraîné votre réclamation, mais surtout les actions mises en œuvre pour résoudre cette situation durablement.

Réclamation : les motifs possibles

L'ACCOMPAGNEMENT

Qualité, individualisation, actualisation, cohérence...



LES SOINS MÉDICAUX & PARAMÉDICAUX

Qualité, sécurité, régularité, dignité...



L'HÉBERGEMENT & LES REPAS

Qualité, quantité, variété, convivialité, accessibilité, sécurité, confort...



L'ANIMATION & LES SORTIES

Qualité, individualisation, autonomisation, inclusion, cohérence...



LA VIE QUOTIDIENNE

Hygiène, santé, qualité de vie, respect de l'intimité, communication...

