

	ENREGISTREMENT		Codification : QGR-E-001
	FICHE DE RÉCLAMATION / SIGNALEMENT		Date de création : 17/05/2023
			Date de révision : 17/06/2026
			Version : 2
			Page : 1 sur 2
REDACTION		VALIDATION	APPROBATION
N. PRIOUL, Qualificienne		C.V.S, Conseil de la Vie Sociale	V. CEVAËR, directrice

Le saviez-vous ?

La Maison Saint-Michel a mis en place **une démarche d'amélioration** continue visant à **améliorer, sans cesse**, la qualité, la sécurité des soins ou des organisations.

A vous la parole....

Nom du déclarant : Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

Email :

Description des faits :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Partie réservée à la direction

Fiche transmise à :

Réponses reçues ^{et/}ou suites données :

.....

.....

.....

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par le service Qualité. Ces données seront utilisées pour la gestion de vos plaintes et réclamations. Elles seront conservées pendant 10 ans après sa transmission.

Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le Délégué à la Protection des Données au 30 rue de Rennes 35340 Liffré - dpo@maisonsaintmichel.fr

	ENREGISTREMENT		Codification : QGR-E-001
	FICHE DE RÉCLAMATION / SIGNALEMENT		Date de création : 17/05/2023
			Date de révision : 17/06/2026
			Version : 2
			Page : 2 sur 2
REDACTION	VALIDATION	APPROBATION	
N. PRIOUL, Qualificienne	C.V.S, Conseil de la Vie Sociale	V. CEVAËR, directrice	

pour vous ou votre entourage, les personnels ou les visiteurs.

Oui Signale ?

Personnels / Résidents / Proches / Usagers peuvent être amenés à signaler un fait.

Pourquoi signaler ?

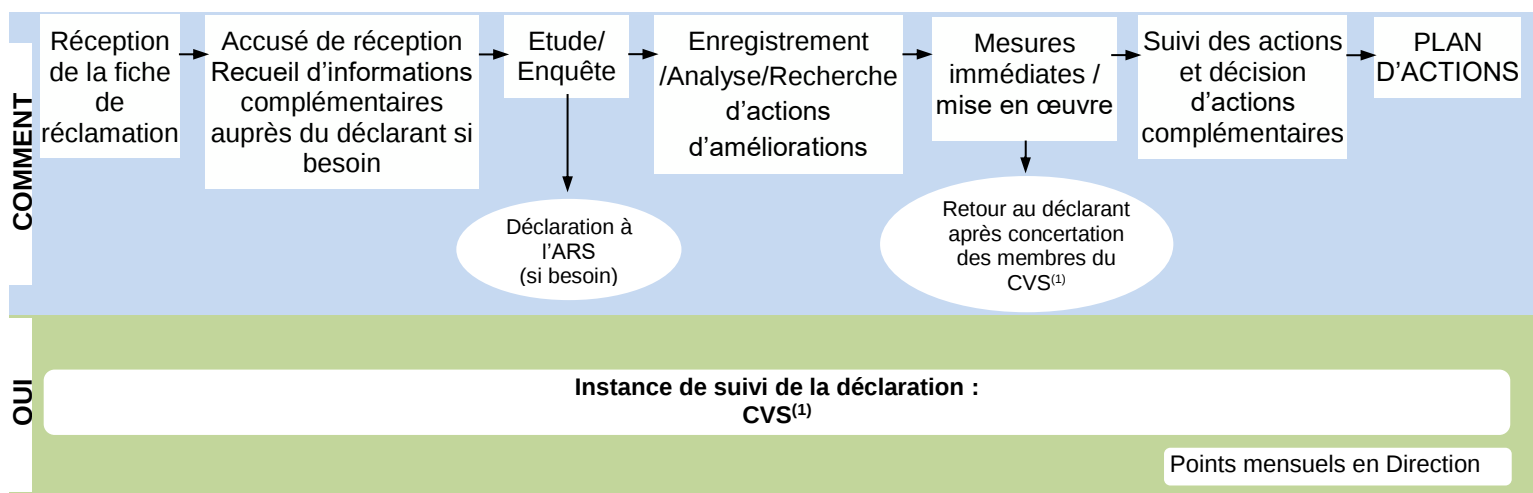
Tout incident peut être lié à un **problème d'organisation** et tout dysfonctionnement doit être signalé pour permettre **d'améliorer la qualité, la sécurité des soins ou des organisations.**

Comment signaler ?

Différentes possibilités s'offrent à vous :

- 1- L'exprimer oralement à la direction.**
- 2- Adresser un courrier à la direction de l'établissement ou envoyer un mail à cvs@maisonsaintmichel.fr**
- 3- Envoyer à la direction cette fiche de réclamation**
- 4- Contacter les représentants du Conseil de Vie Sociale (CVS) via l'accueil**

Toute fiche de réclamation reçue, fera l'objet d'un retour après étude. Le délai de traitement sera fonction de la fréquence et de la gravité des éléments transmis.



⁽¹⁾ CVS = Conseil de la vie social dont la mission, définie par la loi de 2002 vise à créer un lieu de concertation e0ntre les résidents, les familles, le personnel et la direction.