

# FICHE DE DECLARATION DES RECLAMATIONS



## NOTICE D'UTILISATION :

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services réalisés auprès des usagers, en cas de survenue d'un évènement indésirable qui entraîne une réclamation, quelle que soit sa nature, il est très important :

- D'en informer un membre du personnel et /ou un responsable de l'établissement.

- ET de le déclarer en interne via le document présent

Les déclarations survenues seront analysées dans le cadre d'un processus d'amélioration continue

## ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION

### Date et lieu de la survenue de l'évènement

Date : ..../..../20....

Heure : .....

Lieu : .....

MFR DU CHAROLAIS BRIONNAIS

71110 ANZY LE DUC

03.85.25.04.78

Mfr.anzy@mfr.asso.fr

### Emetteur de la déclaration

Nom, Prénom, Fonction :  
.....  
.....  
.....

Personne(s) concernée(s) par l'évènement

Usager  Personnel Administrateur

Visiteur Intervenant extérieur

Nom, Prénom (H/F) :  
.....  
.....

Age : ..... ans

Lieu de survenue : .....

## QUE S'EST-IL PASSE ?

Décrire l'évènement quelle que soit sa nature et préciser les circonstances de survenue

QUELLES MESURES IMMEDIATES ONT ÉTÉ PRISES ?

UNE (ou des) PERSONNE(s) ONT-ELLES ÉTÉ PRÉVENUES ?

OUI : Nom, Prénom et fonction de la (les) personne(s) prévenue(s) :

.....  
.....

NON