

GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Afin de répondre au mieux à vos attentes, toutes les formulations d'insatisfaction, de mécontentement, vos remarques, vos suggestions ou vos avis sont pris en compte. Vous pouvez également vous adresser directement aux professionnels qui vous accompagnent ou à l'accueil de notre siège à l'adresse indiquée ci-dessous.

Vous pouvez vous exprimer verbalement ou par écrit

Pour toute formulation, remarque, suggestion ou avis concernant votre prise en soins, vous ou vos proches, pouvez nous contacter :

- par téléphone via le 03 22 70 79 79
- par mail à l'adresse suivante : contact@soins-service.fr
- et aussi par courrier à l'adresse suivante : Soins Service, service SAD, 4 rue de l'île mystérieuse, 80440 BOVES.

La transmission de votre requête

Votre déclaration orale ou écrite sera directement transmise à la direction du service, puis analysée en équipe pluridisciplinaire. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

La Commission Des Usagers

Si vous le souhaitez, vous pouvez saisir la Commission Des Usagers (CDU) :

Par mail à l'adresse suivante : ru@soins-service.fr

Par courrier : Soins Service, Commission Des Usagers,
4 rue de l'île Mystérieuse 80440 Boves.

Cette commission contribue à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en soins. Vous pouvez aussi vous adresser à la CDU si vous avez des idées d'amélioration des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. La CDU prend connaissance de l'ensemble de vos plaintes, vos réclamations ou vos idées d'améliorations ainsi que des suites qui leurs sont données.

Vous pouvez consulter la liste des personnes qualifiées

Vous pouvez consulter la liste des personnes qualifiées disponible en annexe de ce livret.

Vous pouvez faire appel à un médiateur de la commission

Vous pouvez également, sous réserve d'avoir préalablement réalisé une démarche par écrit directement auprès de nos services et que le litige n'a pas pu être réglé, faire appel à un médiateur de la consommation pour tenter de le résoudre.

SAS MEDIATION

222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
contact@sasmediationsolution-conso.fr / 04 82 53 93 06
<https://sasmediationsolutionconso.fr>

En réponse à votre déclaration

Lors d'une réunion où vous pourrez être convié, l'ensemble de la situation sera exposé et des recommandations seront formulées afin d'apporter une solution. Dans les huit jours qui suivent cette séance, vous serez informé par courrier des actions d'amélioration arrêtées en réponse à votre déclaration.

