



FICHE RECLAMATION ADHERENT

Annexe procédure
réclamation

Version : 00

Date de création : 21/10/2024

Date d'application : 01/01/2025

Pourquoi déclarer ? Pour prévenir et maîtriser les dysfonctionnements
Qui déclare ? Tout personnel confronté à un événement indésirable
Quoi déclarer ? Un seul événement par fiche

Définition : est considérée réclamation, l'expression écrite d'une insatisfaction d'un adhérent ou d'un salarié.

Comment déclarer ? Remplir la fiche de réclamation et la transmettre à catherine.hayart@pst51.fr

Personne signalant :
Nom Prénom :

Date de l'évènement :


Vous souhaitez signaler un événement concernant ?

- la gestion administrative (facturation, autres demandes,)
- un dysfonctionnement en rapport avec les visites médicales
- autre réclamation

Description des faits (et conséquences éventuelles) :

Impact de l'évènement ;

Solutions souhaitées :

	FICHE RECLAMATION ADHERENT	Annexe procédure réclamation Version : 00 Date de création : 21/10/2024 Date d'application : 01/01/2025
---	-----------------------------------	--

Partie réservée au PST51

Date de traitement :	
Responsable de l'action :	
Actions/décisions :	
Délai de réponse :	
Gravité :	Mineure (pas de conséquence significative) <input type="checkbox"/> Significative (nécessite une correction des dysfonctionnements) <input type="checkbox"/> Critique (risque élevé pour les personnes + problème organisation grave) <input type="checkbox"/> Majeure (conséquences matérielles importantes, arrêt de fonctionnement) <input type="checkbox"/>
Fréquence estimée de l'évènement :	Très faible (1ere fois) <input type="checkbox"/> Rare (2-3 fois dans l'année) <input type="checkbox"/> De temps en temps (4-6 fois dans l'année) <input type="checkbox"/> Fréquent (plusieurs fois par mois) <input type="checkbox"/>