

GUIDE PIÈCE N°21 : Procédure interne de gestion des signalements et des plaintes

Ce document doit contenir au minimum :

- Une description détaillée de votre procédure de gestion de plaintes, depuis son enregistrement jusqu'à son archivage
- Un logigramme détaillant les différentes étapes du processus interne de gestion des plaintes et d'archivage
- Un dispositif de traçabilité des plaintes (tableau de bord, monitoring)
- Un formulaire-type que le signalant devra remplir en cas de plainte contenant:
 - les adresses du Bureau cantonal de médiation santé et social, la Commission vaudoise d'examen des plaintes, les coordonnées de la Direction générale de la santé (DGS), les coordonnées de l'Office du médecin cantonal (OMC), le contact de l'OSAD.
 - Ce formulaire de plainte devra au minimum contenir:
 - l'identification du signalant
 - l'identification du patient
 - la date
 - le motif du signalement
 - l'exposé des faits
 - les besoins exprimés du patient
 - la place pour la signature du signalant
 - un encart d'accusé de réception de l'OSAD
 - la solution trouvée et les suites données à la plainte co-signées par l'OSAD et le-la signalant-e.