

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

Pourquoi déclarer ? Qui déclare ? Quoi déclarer ?	Pour prévenir et maîtriser les dysfonctionnements Toute personne confrontée à un événement indésirable Un <u>seul</u> événement par fiche <u>Définition</u> : 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) ☐ Significative (nécessite une correction des dysfonctionnements) ☐ Critique (risque élevé pour les personnes + problème organisation grave) ☐ Majeure (conséquences matérielles importantes, arrêt de fonctionnement) ☐
Fréquence estimée de l'évènement :	Très faible (1ere fois) ☐ Rare (2-3 fois dans l'année) ☐ De temps en temps (4-6 fois dans l'année) ☐ Fréquent (plusieurs fois par mois) ☐