



Formulaire de réclamation / Proposition d'amélioration

Votre avis est important pour nous ! Nous accueillons et acceptons avec gratitude les suggestions et les critiques, qui nous permettent d'améliorer la qualité de la prise en charge de nos personnes résidentes ainsi que l'efficacité de notre organisation. Toute réclamation fera l'objet d'une analyse en comité de direction de la Fondation, suivi d'une réponse.

Vous pouvez nous adresser en tout temps ce formulaire par courriel à incident@vesperale.ch, l'envoyer par courrier postal ou le remettre à la réception.

Que souhaitez-vous nous dire ?

Date de l'annonce :

Identité de la personne résidente concernée :
(si applicable)

Lieu :

☐ Arénières

☐ Poterie

☐ Fondation

Votre message :

Personne qui signale :

Téléphone :

Courriel :

Type d'annonce (voir ci-dessous pour définition) :

- ☐ Événement indésirable associé aux soins
- ☐ Incident
- ☐ Doléance
- ☐ Problème de qualité

Niveau de priorité (voir ci-dessous pour définition) :

- ☐ Mineur
- ☐ Majeur
- ☐ Critique

La situation est résolue :

- ☐ Oui
- ☐ Non

Analyse et mesures correctives prises

Date et signature :

Type	Définition
Événement indésirable associé aux soins (EIAS)	Tout événement observé, inattendu et non souhaité qui porterait un préjudice potentiel ou réel subi à un-e résident-e dans le cadre d'un acte de soins.
Incident	Événement nuisible qui vient perturber le cycle de vie d'un système, d'un service ou d'une organisation donnée
Doléance	Plainte - Un premier retour doit être fait au plaignant le 1 ^{er} jour ouvrable suivant pour accuser réception
Problème de qualité	Dysfonctionnement, défaillance d'un objet ou d'une activité (processus

Niveau	Définition
Mineur	Sans atteinte à la personne
Majeur	Impact réversible : événement ou défaut de prise en charge avec atteinte physique ou psychologique réversible / perte financière, dégradation ou disparition d'un bien de valeur de plus de CHF 2'500.-
Critique	Impact irréversible - événement ou défaut de prise en charge avec atteinte physique ou psychologique non réversible pouvant aller jusqu'au décès / perte financière, dégradation ou disparition d'un bien de valeur de plus de CHF 10'000.-