

DEVENIR DE LA FICHE (cadre réservé au service)

Fiche reçue le : Par :

Action(s) immédiate(s) éventuelle(s) :

Action(s) projetée(s) / planifiée(s) :

**Dès réception, merci de scanner cette fiche
et de la transmettre par mail :**

- ⇒ à la directrice en charge des relations avec les usagers (Mme A. Morin)
 - ⇒ au cadre de santé du site
 - ⇒ à l'équipe qualité (Marina ZD)
- ⇒ selon le thème, à tout autre responsable concerné

Transmission de l'original par la navette, au service qualité.

N° d'enregistrement sur BlueKanGo :

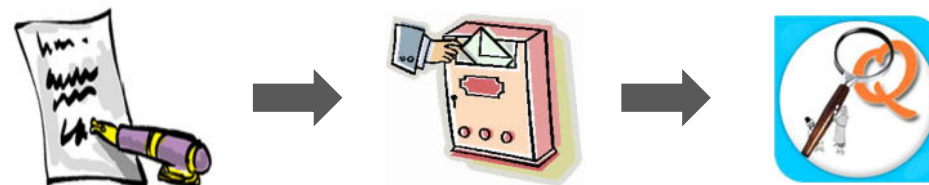


FICHES DE COMMUNICATION Résidents - Visiteurs

L'équipe des Résidences *Les Ligériennes* souhaite **répondre au mieux à vos attentes, et améliorer le service qui vous est rendu**. Aussi, nous sommes à l'écoute de vos demandes et de vos remarques, mais aussi de vos encouragements et félicitations.

Vous souhaitez transmettre des remerciements, faire une suggestion ou remonter une réclamation ?
Cette « Fiche de communication » est à votre disposition. Une fois remplie, déposez-la dans la boîte aux lettres dédiée. Elle sera transmise au(x) responsable(s) de service(s) concerné(s) afin qu'il(s) puisse(nt), le cas échéant, vous apporter une réponse.

L'équipe qualité



FICHE DE COMMUNICATION RÉSIDENTS – VISITEURS

NOM Prénom :

DATE : / /

☐ Résident ☐ Famille/Ami* ☐ Autre* : _____

* **IMPORTANT :** Si vous souhaitez obtenir une réponse, merci de préciser vos coordonnées dans le cadre « Mode de réponse souhaité ».

Site : ☐ Champtocé/Loire ☐ La Possonnière ☐ Montjean/Loire ☐ St Georges/Loire

Unité/service concerné(e) : ☐ EHPAD ☐ UPAD ☐ PASA ☐ Accueil de jour

VOUS SOUHAITEZ :

☐ **Faire part de votre satisfaction** : notez vos remerciements à l'attention de nos services

☐ **Faire une suggestion** : notez vos idées pour améliorer notre service, prévenir un problème...

☐ **Déposer une réclamation** : préciser l'objet et les circonstances (lieu, date, heure, personnes et matériel impliqués...)

[illegible]

MODE DE RÉPONSE SOUHAITÉ : ☐ Téléphone : _____

☐ Mail :

☐ Courrier :