

Formulaire de dépôt de plainte

Nous accordons une importance primordiale à la qualité de nos soins et à votre bien-être. Ce formulaire vous permet de nous faire part de toute insatisfaction ou incident lié à votre séjour.

Chaque plainte est prise en charge et gérée par notre Service Management de la Qualité qui informe régulièrement la Direction de son état d'avancement.

Comment déposer une plainte ou une réclamation

→ Vous pouvez parler de votre insatisfaction à votre médecin ou soignant référent du service concerné qui vous écouterait et chercherait, avec vous, une solution adaptée

Ou

→ Remplissez un formulaire de plainte qui sera traité par notre Service Management de la Qualité.

Des formulaires et enveloppes sont disponibles près des boîtes aux lettres qui sont situées à l'entrée de chaque unité de soin ainsi qu'à l'accueil du site Ettelbruck. Vous pouvez aussi utiliser vos propres supports papier et enveloppes. En cas de manque, adressez-vous au personnel.

Si vous avez besoin d'aide pour rédiger votre message, le personnel de votre unité de soins, l'assistante sociale ou un membre du Service Management de la Qualité sont là pour vous accompagner dans la rédaction.

Votre avis peut être nominatif ou anonyme. Si vous souhaitez garder l'anonymat, nous ne serons pas en mesure de vous répondre.

Vous pouvez aussi contacter

Patiente Verriedung a.s.b.l.

☎ (+352) 491 457-1

www.patienteverriedung.lu

Médiateur de la santé

Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé

☎ (+352) 24 77 55 15

✉ info@mediateursante.lu

Ombudsman

(pour les patients hospitalisés sous le statut placement médical ou Art.71)

☎ (+352) 26 27 01 01

✉ ombudsman@ombudsman.lu

Nos engagements :

→ En lien avec nos valeurs, votre plainte sera traitée avec transparence et professionnalisme

→ Traitement confidentiel de vos renseignements, conformément au secret professionnel



Rehaklinik

Service Management Qualité de la Rehaklinik

17 avenue des Alliés • L-9012 Ettelbrück

(+352) 2682-3763 • qualite@chnp.lu

www.rehaklinik.lu



PLAINTES

FORMULAIRE DE DÉPÔT DE PLAINTE

Ce formulaire vous permet de nous faire part de toute insatisfaction ou incident lié à votre séjour



Rehaklinik

