

Est considérée comme réclamation toute expression explicite ou implicite, verbale ou écrite de l'insatisfaction ou de la déception d'un **usager**, d'un membre de sa famille ou de son représentant, attribué à un établissement ou service et dont il attend le traitement et la non reconduction

Déclarant

Nom

Prénom

Lien avec
l'ESMS

Personnes concernées par l'évènement

- ☐ Prestataire
- ☐ Professionnel
- ☐ Usager
- ☐ Visiteur

Date

Date et
heure

Jour de la
semaine

Localisation

Lieu

Evènement

Description de la situation

Réponse attendue