

## Fiche Outil : Lettre type accusé de réception d'une plainte/réclamation

---

Coordonnées de l'établissement

Direction qualité

Coordonnées usager

Objet : Réclamation

V/ Réf : courrier reçu le ....../...../2020

Ville, le ....../...../2020

Madame, Monsieur (à personnaliser)

Introduction : rappel du contexte et ajustement du niveau d'empathie :

*Exemple* : « Votre courrier relatif à votre prise en charge dans le service des urgences a retenu toute notre attention. Nous sommes désolés des souffrances / de l'angoisse / de la colère que cela a pu engendrer »

Action qui va être menée :

*Exemple* : « La situation, telle quelle a été décrite, nécessite une enquête auprès du médecin et du cadre paramédical concernés par le sujet. »

Prochaine étape et délai d'attente estimé :

*Exemple* : « Nous reprendrons contact avec vous après l'enquête qui sera réalisée en interne pour vous apporter des éléments de réponses sur votre situation. Le temps moyen en interne est de X jours. »

Rappel législatif sur l'existence de la Commission Des Usagers et la possibilité de contact des représentants des usagers :

*Exemple* : Par ailleurs, je vous informe que vos remarques seront présentées et analysées lors de la prochaine réunion de la commission des usagers (CDU) à laquelle participent les représentants des usagers, personnes bénévoles externes à l'établissement. Cette commission a pour rôle de contribuer par ses avis et ses propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Les représentants des usagers se tiennent à votre disposition pour répondre à vos interrogations : Noms et contacts RU »

Transparence sur les autres voies de recours en interne, notamment la médiation :

*Exemple* : « Vous avez également la possibilité de saisir les médiateurs médicaux et non-médicaux de l'établissement et d'être accompagné/e par une personne tierce de votre choix, notamment par un représentant des usagers dans le cadre d'une médiation.

Auquel cas, vous pouvez directement prendre contact avec le secrétariat de direction au 04 ..... ».

Formules de politesse