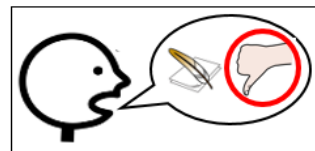


Faire une réclamation

Faire une réclamation, c'est déclarer un évènement indésirable



APF France handicap souhaite m'offrir un bon cadre de vie.
Si quelque chose ne va pas bien dans ma structure,
APF France handicap souhaite que je puisse corriger les choses.
Je peux « **déclarer ce qui ne va pas** », je peux faire une réclamation.
Car « savoir, c'est pouvoir agir »

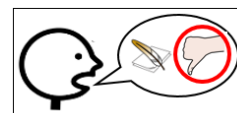
Je peux faire une réclamation quand :

- mes droits ne sont pas respectés,
- je suis maltraité,
- ma vie n'est pas de bonne qualité,
- il y a eu une erreur dans mon accompagnement qui m'a fait du mal
- il y a un fonctionnement de la structure qui est mauvais pour moi ou pour d'autres résidents

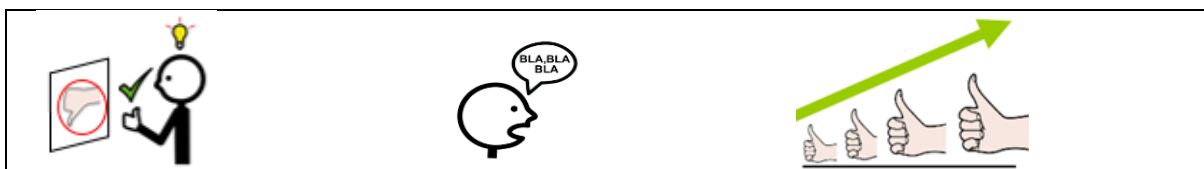


Je dois faire cette réclamation parce que :

- il faut dire les choses si on veut les corriger,
- c'est important pour comprendre ce qui ne va pas,
- c'est important pour améliorer la vie de tous,
- c'est important pour que cela ne recommence pas,
- c'est important pour faire respecter nos droits,
- parce que je suis acteur de la vie dans ma structure.



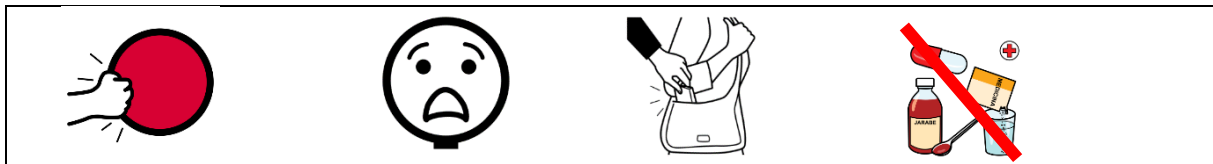
Sinon on ne peut rien y faire pour améliorer les choses.



**J'ai le droit de dire ce qui ne va pas,
pour moi ou pour un autre résident :**



- Si nos droits ne sont pas respectés
- Si la vie devient difficile et que je me sens mal
- Si je suis maltraité, ou que je vois un autre résident maltraité
- Si je sens que les personnes qui m'aident sont négligentes
- Si j'ai subi ou j'ai vu de la violence :
 - physique,
 - morale,
 - dans les traitements et les soins,
 - sur le matériel,
 - sur l'argent des résidents (vol, confiscation...).

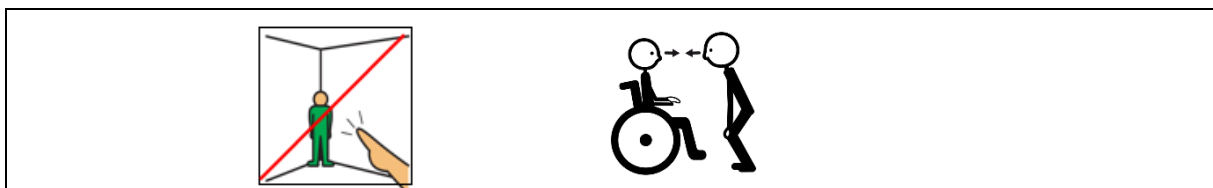


Je ne risque rien en disant ce qui ne va pas.



APF France handicap souhaite améliorer la vie
de tout le monde dans ma structure.

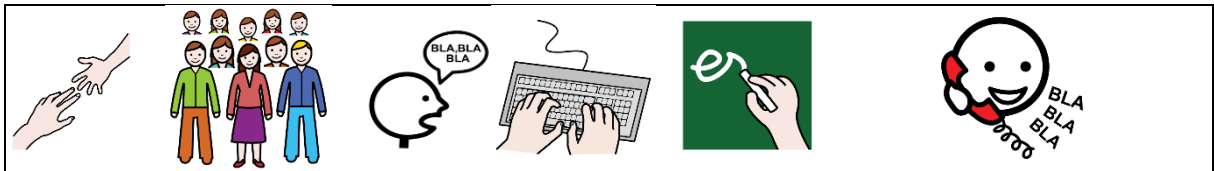
- Personne ne me punira.
- Je serai toujours bien accompagné.



Comment je fais ma réclamation ?

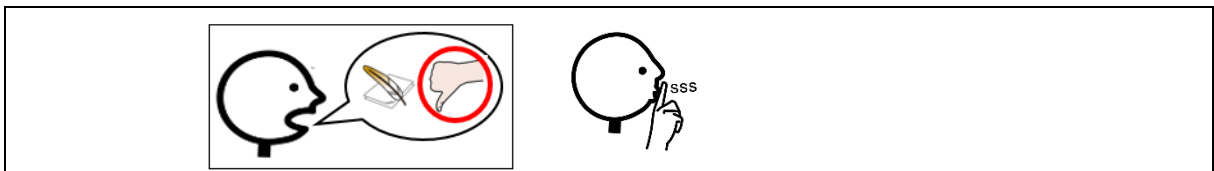


- Il y a un papier exprès dans ma structure.
- Je demande à un professionnel de me donner ce papier.
- Il y a un document à remplir sur Bluemédi.
- Je peux le dire par oral, par téléphone ou par mail à un professionnel de ma structure
- Je peux me faire aider si je ne sais pas comment faire
- Je peux aussi
 - Contacter le collège de la médiation
 - Appeler le 09 69 39 00 00 :
un numéro pour la défense des droits des personnes
 - Appeler le 3977 : le numéro pour la maltraitance



Et après ma réclamation ?

- Ma réclamation restera secrète.
- Le directeur viendra m'en parler.
- Le directeur réfléchira à une solution, puis corrigera la situation



Les professionnels doivent m'aider.

- Les professionnels doivent en parler au directeur.
- Tous les professionnels souhaitent que la vie soit de meilleure qualité pour tout le monde.

