



## Suggestion ou réclamation

Ecrivez-nous à l'adresse email ci-dessous :

[suggestion@maison-bethel.ch](mailto:suggestion@maison-bethel.ch)

ou retournez nous ce formulaire :

- Dans **la boîte à suggestions** à côté du desk ou
- par courrier à : **Fondation Praz-Soleil – Maison Béthel, Chemin du Lacuez 4, 1807 Blonay**

**NOM et PRENOM** (signalant) :

Date :

LIEN avec la Maison  
Béthel :

☐ Bénéficiaire de soins

☐ Proche

☐ Collaborateur·trice

☐ Médecin

☐ Autre :

Vos suggestions ou l'objet de votre réclamation avec les motifs, exposé des faits et les besoins :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vos coordonnées pour accuser réception et donner suite à votre demande (adresse e- mail ou postale) :

.....

.....

Signature du signalant :

.....

Date de réception : .....

## **Suivi de réclamation**

### **1. Solution trouvée :**

.....

.....

.....

.....

.....

### **2. Suites données :**

.....

.....

.....

.....

.....

Demande traitée le .....

par .....

☐ Copie transmise au signalant.

## Informations en cas de litige

En cas de litige, le bénéficiaire de soins et/ou son représentant s'adresse en priorité à la direction par le biais du formulaire suggestion ou réclamation, également disponible sur le site de la Maison Béthel <https://www.maison-bethel.ch/satisfaction-reclamation.html>. Les parties s'engagent à privilégier la communication et la médiation. Elles adoptent une attitude constructive.

Les parties peuvent également s'adresser aux organismes représentant les intérêts des assurés ou aux différentes instances de médiation et de plainte, notamment le bureau cantonal de médiation des patients, résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs, de la commission d'examen des plaintes ou de la Justice de paix en cas d'incapacité de discernement du bénéficiaire de soins.

### **Bureau cantonal de la médiation santé et social (BCMSS)**

Rue Pré-du-Marché 23, 1004 Lausanne

Téléphone : 021 316 09 86 ; pour les conflits dans le domaine de la santé (uniquement sur rendez-vous)

E-mail : [mediation.sante@vd.ch](mailto:mediation.sante@vd.ch)

### **Commission des plaintes des patients**

Av. des Casernes 2, BAP, 1014 Lausanne

Tél. 021 316 09 85 (du lundi au vendredi de 08h30 à 11h30, mercredi de 14h00 à 16h30)

### **Direction générale de la santé (DGS)**

Av. des Casernes 2, BAP, 1014 Lausanne

Tél. 021 316 41 00

### **Office du médecin cantonal (OMC)**

Av. des Casernes 2, BAP, 1014 Lausanne

Tél. 021 316 41 00

### **Direction Béthel – Fondation Praz-Soleil**

Chemin du Lacuez 4, 1807 Blonay

Tél : 021 925 50 40