



# Rédaction d'une lettre de plainte

## À qui adresser ma plainte ?

### Plaintes relatives à des organismes du NHS

Si vous souhaitez formuler une plainte au sujet d'un établissement hospitalier ou d'un service ambulancier, veuillez contacter le responsable des plaintes ou le chef de la direction du NHS Trust.

Si vous n'avez pas clairement déterminé à qui votre plainte sera adressée, vous pouvez demander conseil au service de conseil et liaison des patients (Patient Advice and Liaison Service, PALS), au service des plaintes de votre hôpital ou au bureau local d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS. Une autre solution consiste à vous renseigner auprès du Trust de l'hôpital qui pourra sans doute vous donner des informations sur la manière de déposer vos plaintes par le biais du site Internet de l'hôpital.

Pour les plaintes relatives à la prestation de services de premiers soins et les prestataires de service indépendants tels que votre médecin généraliste, dentiste, opticien, pharmacien, centre de soins de santé ou autre contractant indépendant du NHS, vous disposez de deux options :

- a) Vous pouvez déposer votre plainte directement auprès de l'organisme et du service du NHS concerné en contactant la personne en charge de la gestion des plaintes. Dans la plupart des cabinets généralistes et dentaires, il s'agira du responsable opérationnel.

**Ou**

- b) Vous pouvez déposer votre plainte auprès du Commissaire du service.

**Remarque :** si vous choisissez de déposer votre plainte directement auprès de l'organisme concerné (option a) et que vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous ne pouvez plus déposer la même plainte auprès du Commissaire du service, mais vous devez l'adresser directement au médiateur du service de santé (Health Service Ombudsman, HSO).

Si votre plainte concerne plusieurs organismes du NHS, il vous suffira d'envoyer un courrier postal à l'un des organismes concernés. Celui-ci concertera l'autre ou les autres organisme(s) concerné(s) afin de fournir une réponse coordonnée.

## Plaintes relatives à des organismes autres que ceux relevant du NHS

Il existe des procédures de plaintes distinctes pour les plaintes liées aux services d'aide sociale ou les plaintes liées à des services organisés à titre privé. Si le service d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS n'est pas habilité à prendre en charge ces plaintes, il peut néanmoins vous indiquer la marche à suivre pour obtenir une assistance adaptée à votre cas.

Le service d'assistance en matière de plaintes à l'égard du NHS peut vous aider à formuler une plainte liée aux services du NHS qui comportent un élément d'aide sociale. À titre d'exemple, vous pouvez souhaiter formuler une plainte à l'encontre d'un hôpital en raison de votre sortie, mais dans le cadre d'une plainte relative aux services d'aide sociale qui vous ont été fournis à domicile.

Si votre plainte concerne un service qui a été fourni en partenariat avec le NHS, il vous suffit d'adresser votre plainte à un seul de ces services.



# Rédaction d'une lettre de plainte

La lettre doit expliquer clairement votre plainte et demander à ce qu'elle fasse l'objet d'une enquête au titre de la procédure de plainte à l'égard du NHS. Si vous rédigez la lettre au nom d'une autre personne, qui est un patient, plutôt qu'en votre nom, vous devez démontrer que vous avez préalablement obtenu l'autorisation du patient. Vous trouverez dans ce guide un « formulaire de consentement et de confidentialité » que vous pouvez utiliser à cette fin.

## Astuces pratiques

### Soyez concis

- Tentez d'expliquer votre plainte en deux pages tout au plus.
- Si vous rédigez une longue lettre, veillez à ne pas perdre de vue les principaux points de votre lettre.
- Si la plainte est longue et complexe, veuillez joindre un fichier journal ou un calendrier relatant les événements de manière détaillée.

### Soyez clair et direct

- Utilisez des phrases courtes.
- N'hésitez pas à exposer les motifs de votre grief, mais évitez d'utiliser un langage agressif ou accusatoire.
- Évitez de vous répéter.

### Soyez constructif

- Votre plainte constitue une opportunité d'améliorer les choses.
- Formulez vos sources de préoccupation avec politesse mais fermeté.
- Expliquez le résultat pratique que vous espérez obtenir par suite de votre plainte. Par exemple, des excuses, une explication, une amélioration du service, tout autre dédommagement.

### Conservez des copies

- Conservez une copie de tous les courriers postaux ou électroniques que vous avez envoyés ou reçus, par ordre chronologique, ainsi qu'un registre de tous les appels téléphoniques que vous passés.

### Envoyez des photocopies des documents, pas des originaux

- Conservez les originaux des documents.

### Assurez-vous de la bonne réception de la lettre

- Vous pouvez souhaiter envoyer votre lettre par courrier recommandé avec ou sans accusé de réception.

## Quelle est l'étape suivante ?

Vous devriez recevoir une lettre d'accusé de réception dans un délai de trois jours ouvrables.

Le NHS devrait vous contacter afin de discuter de votre plainte et d'élaborer un plan visant à résoudre vos problèmes. En d'autres termes, une discussion sera organisée afin de déterminer le meilleur moyen de résoudre vos problèmes ainsi que le résultat que vous espérez obtenir par suite de votre plainte. Il pourra également convenir avec vous d'un calendrier afin de résoudre vos problèmes et vous tenir informé des progrès accomplis. Les calendriers suggérés peuvent être influencés par des éléments tels que le nombre de membres du personnel avec lesquels il doit s'entretenir, la facilité d'accès à votre dossier médical et si d'autres organismes du NHS sont concernés par votre plainte. Si le respect du calendrier convenu s'avère problématique, il devra vous contacter avant la date butoir afin de convenir d'une modification du calendrier.

Si votre plainte concerne un service qui est fourni en partenariat avec le NHS, l'organisme auprès duquel vous avez déposé votre plainte prendra contact avec les autres organismes concernés. Ils s'accorderont sur l'organisme qui :

- Prendra en charge la plainte.
- Sera votre point de contact et assumera la responsabilité des communications avec vous.
- Assurera la coordination du traitement de votre plainte et de toute enquête s'y rapportant.
- Veillera à ce que vous receviez une réponse unique, qui résoudra tous les problèmes convenus au départ.

Si vous avez besoin de conseils sur la manière de rédiger une lettre de plainte, ou à toute étape de la procédure de plainte, veuillez contacter le service d'assistance VoiceAbility en matière de plaintes à l'égard du NHS.



## Exemples de modèles d'une première lettre de plainte

**PRIVÉ ET CONFIDENTIEL**  
Insérez votre adresse  
et votre numéro de téléphone

**Le directeur opérationnel ou responsable des plaintes (nom s'il est connu)**

Suivi par le nom et l'adresse de son organisation

Date

**Madame, Monsieur,**

**RE : Plainte à l'égard du NHS – Nom et date de naissance du plaignant**

**Je souhaiterais déposer une plainte au sujet du traitement qui m'a été dispensé par [nom(s) du/des membre(s) du personnel] lors de ma visite/mon séjour à [établissement où l'incident s'est produit/le traitement a été dispensé] en date du/durant la période [date de l'incident/durée de traitement].**

OU [si vous agissez au nom du/de la patient(e)]

**Je vous contacte au nom de [insérez le nom du/de la patient(e)], veuillez trouver ci-joint l'accord écrit par lequel il/elle m'autorise à agir en son nom. [Si le/la patient(e) n'est pas apte à donner son consentement, par exemple, en raison de son jeune âge, sa maladie ou son décès, vous devriez l'expliquer].**

**Veillez décrire :**

- l'événement qui est survenu,
- à quel moment, et
- en quel lieu.

Si vous n'étiez pas en mesure de vous souvenir des événements en raison, par exemple, d'une opération chirurgicale, vous pouvez inclure des informations fournies par des tiers en précisant de quelle manière ils ont pris connaissance de ces informations.

Si vous avez tenu un journal ou une liste des événements, vous pouvez le/la joindre en tant que document annexe et y faire référence ici. Expliquez les démarches que vous avez déjà entreprises, le cas échéant, afin de résoudre votre problème.

**Je souhaiterais que les points suivants soient pris en compte dans votre réponse à cette plainte.**

- Commencez par indiquer les points les plus importants.
- Expliquez le(s) motif(s) de votre mécontentement.
- Soyez clair et concis.
- Veuillez numéroter ou dresser une liste de vos points.
- Posez les questions auxquelles vous souhaitez obtenir des réponses et classez-les par ordre d'importance.

## Par suite de cette plainte, je souhaiterais.....

Exposez les résultats que vous souhaitez obtenir, par exemple :

- Une explication quant aux événements survenus.
- Des excuses.
- Des mesures visant à remédier au problème survenu, par une personne désignée.

**J'espère recevoir votre accusé de réception de la présente lettre. Je souhaiterais qu'une enquête complète soit réalisée afin d'examiner mes préoccupations et de fournir une réponse conformément à la procédure de plaintes à l'égard du NHS.**

**N'hésitez pas à me contacter si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires. Je vous remercie de votre attention à l'égard de cette plainte. Dans l'attente de votre réponse.**

**Bien cordialement**

Votre signature

Nom en lettres majuscules

Si vous transmettez des copies de votre lettre à d'autres parties, vous pouvez l'indiquer ici.

**cc. Autre personne**



## Lettre de plainte, modèle

Mme A. Smith  
1 The Avenue,  
Votre localité,  
AT1 2AB  
Tél. : 010 232 3205

Helen Clarke  
The Complaints Manager  
Petersfield Surgery  
4 Main Street  
Votre localité  
AT1 2CD

Le 30 mars 2013

Madame,

### **RE : Plainte à l'égard du NHS – Mme A. Smith, née le 19 mai 1963**

Je souhaiterais formuler une plainte à l'égard du traitement que j'ai reçu de la part du Dr. Hayton lors de mon séjour à l'Hôpital Petersfield.

Je me suis rendue à trois consultations avec le Dr. Hayton, en dates du 24 avril, du 31 mai et du 10 décembre 2012. Il ne m'a pas examinée et n'a pas demandé d'analyses. J'ai eu le sentiment qu'il ne prenait pas mes symptômes au sérieux. Il m'a affirmé que mon problème était causé par le stress et que je devais me reposer.

Je me suis sentie très mal à l'aise et son attitude désinvolte m'a blessée. Mon inquiétude m'a poussée à prendre rendez-vous avec un autre médecin du cabinet. Je ne connais pas son nom, mais je pense qu'il figure dans mes notes.

Ce médecin m'a examinée en date du 7 janvier 2013 et a demandé des analyses. Ces analyses ont révélé que j'étais diabétique. Le médecin m'a prescrit un traitement et un régime alimentaire particulier, et je me sens aujourd'hui beaucoup mieux. Au cours de la période comprise entre avril 2012 et janvier 2013, j'ai néanmoins été atteinte de plusieurs infections, insomnies et crises d'angoisses.

J'ai tenté de faire part de mes inquiétudes au Dr. Hayton, qui ne m'a pas écoutée.

Je souhaiterais que les points suivants soient pris en compte en réponse à cette plainte.

- Mon état médical est-il moins bon en raison du manquement du Dr. Hayton à détecter et diagnostiquer mon diabète lors de mes précédents rendez-vous ?
- Pourquoi le Dr. Hayton n'a-t-il pas demandé d'analyses ?

Outre les réponses à ces questions, je souhaiterais également que :

- L'attitude du Dr. Hayton à l'égard des patients fasse l'objet d'une enquête.
- Le Dr. Hayton explique pourquoi il n'a pas tenu compte de mes remarques et ne m'a pas examinée.
- Des excuses de sa part pour le stress inutile et la détérioration de mon état de santé en raison de son manque de soin.
- Connaître les aménagements mis en place au sein du cabinet aux fins de l'examen des qualités d'écoute des médecins.

J'ai reçu de très bons soins dans ce cabinet par le passé, en particulier de la part du Dr. Conner qui a depuis pris sa retraite. Mon dossier a ensuite été transféré au Dr. Hayton. J'aimerais retrouver confiance dans la qualité des soins fournis par ce cabinet.

J'apprécierais qu'une enquête complète soit réalisée afin d'examiner mes préoccupations et de fournir une réponse complète conformément à la réglementation relative aux plaintes à l'égard du NHS.

Dans l'attente de votre réponse,

Bien cordialement,

Mme A. Smith



**0300 330 5454**

**Téléphone textuel : 0786 002 2939**



NHS Complaints Advocacy  
VoiceAbility, United House, North Road,  
London, N7 9DP



FAX: 0330 088 3762



[nhscomplaints@voiceability.org](mailto:nhscomplaints@voiceability.org)



Advocacy



Quality Services

**[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)**