**Fiche de suivi et d’entretien**

Date : …………………………………..

Mode de connaissance de la personne qualifiée : …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Cadre de l’échange avec l’usager :**

* Téléphone
* Système de visioconférence
* Email
* Présentiel (précisez le lieu : ……………………………………………………….…….)

**Informations personnelles de l’usager :**

*Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.*

Nom : Prénom :

Téléphone :

Email :

Adresse :

Si la personne concernée n’est pas seule, le lien de l’accompagnant :

* Représentant légal
* Aidant/Famille : ……………………………………………………………
* Professionnel ou acteur de santé

**Informations personnelles de l’accompagnant :** *Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.*

Nom : Prénom :

Téléphone :

Email :

Adresse :

**Informations sur l’établissement concerné et l’organisme gestionnaire** :

Nom de l’établissement : …………………………………………………………………………………………………………

Organisme Gestionnaire : …………………………………………………………………………………………………………

**Demande/ récit de la situation :**

*L’usager et/ou le représentant légal vous explique la situation, la/les difficultés, ce qui ne lui semble pas satisfaisant dans la relation avec la structure. Vous pouvez utiliser la méthode QQOQCP :*

 ***Q - Quoi :*** *objet, action, phase, opération.*

 ***Q - Qui :*** *parties prenantes, acteurs, responsables.*

 ***O - Où :*** *lieu, distance, étape.*

 ***Q - Quand :*** *moment, planning, durée, fréquence.*

 ***C - Comment :*** *matériel, équipement, moyens nécessaires, manières, modalités, procédures.*

 ***P - Pourquoi :*** *motivations, motifs, raisons d'être, etc.*

Il vous raconte :

*Son vécu,*

*Son ressenti*

*Les droits qui lui paraissent bafoués : cases (mettre quelques droits possiblement bafoués)*

*Ses insatisfactions ou ses contentements…*

***Veillez à bien lui faire valider votre bonne interprétation de son récit. Il est important de relire et de s’assurer de l’approbation du contenu par l’usager et/ou son représentant légal.***

*Vous pouvez aussi lui demander :*

*Quelles démarches ont déjà été effectuées ?*

*Est-ce que la personne a déjà interpelé des professionnels ? Si oui, par quels modes ?*

*A-t-elle déjà eu un premier rendez-vous avec la direction de l’établissement ?*

*Ces questionnements permettent de l’aider à mesurer ses attentes et élaborer le déroulé de manière chronologique.*

…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………

**Conseils sur les ressources pour l’usagers**

*Rappeler l’importance d’être accompagné par un proche dans cette « procédure »*

*Mettre en lien la personne si elle le souhaite avec une association (vérificatioon de l’info par FAS)*

**La problématique principale**

*Résumez le problème principal de façon synthétique*

*Quel est réellement votre question ? pourquoi vous m’interpellez ? quel est votre besoin ? (ce travail permet de clarifier la question et de prioriser les demandes)*

………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………

**Rappel des droits**

*Conclure en précisant à qui les informations seront transmises. Vérifier l’accord de l’usager et/ou de son représentant légal à la transmission de ces informations.*

*Présenter les possibilités de recours possibles (par exemple le défenseur des droits)*

*Au besoin, faire préciser à l’usager et/ou son représentant légal s’il a d’autres attentes pour repérer éventuellement des partenaires compétents présents sur le territoire (associations, médecine de ville, référents santé…) vers qui vous pourriez l’orienter.*

**Action terminée**

*Il est intéressant de noter l’état d’avancement du dossier : qui a été contacté ? Est-ce qu’un rendez-vous avec la direction a été pris ? Combien de temps a duré la prise en charge ? Est-ce que la personne a rappelé ? Est-ce que le dossier est clôturé, si oui quelle est l’issue ?*

………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………

**Signature de la personne** (si présentiel)

**Notes complémentaires pour la personne qualifiée**

*À retenir de cet entretien : les éléments de réponse formulés, les pistes d’actions proposées ou à creuser, les informations données à l’usager et /ou son représentant légal…*

………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………………………

…………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….………