

EHPAD Louis Ropert 	Procédure : Déclaration des plaintes et réclamations	
Rédacteur : Croizer Lauryne Date de première rédaction : 16/10/2024 Date de mise à jour : 15/04/2025	Destinataire(s) : Familles et résidents	Version 2025-2

Conformément à l'article D311-3 du Code de l'action sociale et des familles et au décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la démarche qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, notre établissement met en œuvre une procédure de gestion des plaintes et réclamations afin de garantir les droits des usagers et d'assurer l'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement.

Vous avez été témoin d'une situation à l'EHPAD qui vous interpelle, qui ne serait pas conforme aux valeurs défendues par l'établissement ou qui pourrait se révéler comme un dysfonctionnement ?

Voici les étapes :

Premièrement, nous vous demandons d'utiliser le formulaire de plainte ou réclamation que vous pouvez retrouver :

- A l'accueil de l'établissement
- Sur notre site internet dans la rubrique de l'EHPAD Louis Ropert / Déposer une plainte ou réclamation

Quelle est la différence entre une plainte et une réclamation ?

Une plainte : Elle constitue une atteinte aux droits de la personne. Il peut s'agir d'une situation représentant un écart par rapport aux procédures ou résultats escomptés, un risque ou une insécurité pouvant causer du dommage à ces personnes. (*Exemples : un désaccord sur la mise en place d'une mesure restrictive, un problème survenu pendant les soins, un acte maltraitant...*)

Une réclamation : Elle constitue une insatisfaction liée à la qualité des prestations qui ne seraient pas conforme aux valeurs défendues par l'établissement ou qui pourrait se révéler comme un dysfonctionnement. (*Exemples : Le repas n'est pas assez chaud, il fait froid, les sols sont sales...*)

Où renvoyer le formulaire rempli ?

Une fois le formulaire complété, vous pouvez :

- Le déposer en pièce jointe via la page de contact sur notre site internet. Il sera transmis à la direction.
- Le déposer dans la **petite boîte aux lettres grise** située à l'accueil de l'EHPAD. Il sera transmis à la direction.

Comment ma demande va être traité et sous quel délai ?

Une fois le formulaire réceptionné par l'équipe de direction, si vous avez laissé vos coordonnées, un accusé de réception vous sera envoyé sous un délai de 1 à 2 jour ouvré. Par la suite, votre plainte sera examinée selon son sujet et son niveau de gravité. Les professionnels ou le service concerné seront sollicités afin de pouvoir apporter les explications nécessaires.

L'équipe proposera la mise en place d'une ou plusieurs actions correctives. Toutes les plaintes et réclamations sont traitées avec la plus stricte confidentialité, conformément aux réglementations en vigueur.

Suite à l'analyse et le traitement de votre plainte ou réclamation, un courrier de réponse sera rédigé par la direction de l'établissement sur la base des informations recueillies, au plus tard dans le mois qui suit.

Vous ne souhaitez pas communiquer votre identité dans le formulaire ?

Ce n'est pas un problème, vous pouvez rédiger un formulaire de manière anonyme. Cependant, une réponse pourra vous être apportée uniquement si vous laissez vos coordonnées. Les réponses faisant suite à des formulaires anonymes seront transmises au Conseil de la Vie Sociale.

Pour information, l'ensemble des plaintes et réclamations feront l'objet d'un bilan à chaque Conseil de Vie Sociale.