

	GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS			
Date d'émission 17 Janvier 2025 Date d'application 31 Janvier 2025	Direction 	Rédaction 	Vérification 	Version n°1 Page 2 sur 7

OBJET :

Cette procédure a pour objectif de définir les étapes à suivre pour la gestion des plaintes et réclamations des résidents, de leurs familles ou des représentants légaux, dans le respect des droits des usagers et pour améliorer la qualité des soins et services dans l'EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes).

Elle s'appuie sur le décret n°2022-668 du 25 avril 2022 portant modification du Conseil de la vie sociale et autres formes de participation.

L'EHPAD a mis en place un processus clair, transparent et respectueux pour recueillir et traiter les plaintes et réclamations. Ces retours permettent d'identifier des axes d'amélioration, de garantir la satisfaction des résidents et de respecter leurs droits.

La procédure doit également permettre de traiter chaque situation de manière rapide, objective et conforme aux exigences légales.

DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure concerne tout le personnel, et plus particulièrement la direction, le médecin coordonnateur, l'IDEC, la secrétaire de direction et l'hôtesse d'accueil.

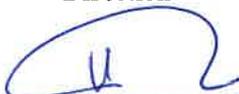
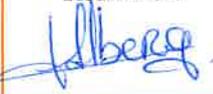
Le terme de « plainte » renvoie à l'expression d'une insatisfaction, d'une frustration ou d'un mécontentement à l'égard des services reçus, d'une décision ou d'un comportement perçu comme incorrect.

Le terme de « réclamation » renvoie quant à lui à la demande formelle d'un service, d'une correction ou d'un remboursement lié à une situation problématique, souvent accompagnée d'une demande de résolution.

PROCEDURE :

A – RECEPTION DE LA PLAINTE OU RECLAMATION

- **Canaux de réception :**
 - Par écrit : Courrier, e-mail, formulaire de réclamation.
 - Oralement : Directement auprès du personnel, par téléphone, ou lors des rencontres avec les familles.
 - Par le biais d'un représentant (médiateur, avocat, association de défense des droits des usagers).
- **Délai de réception :** Les plaintes ou réclamations doivent être prises en compte dans les plus brefs délais, idéalement, dans les 48 heures suivant leur réception.
- **Accusé de réception :** Dès réception d'une plainte ou réclamation, un accusé de réception doit être envoyé à l'auteur dans un délai de 7 jours, indiquant la prise en charge du dossier et les étapes à venir.
Le courrier peut être complété par un appel afin de recueillir des éléments complémentaires.

	GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS			
	Date d'émission 17 Janvier 2025 Date d'application 31 Janvier 2025	Direction 	Rédaction 	Vérification 

B – ENREGISTREMENT ET CLASSIFICATION

- **Enregistrement** : Toute plainte ou réclamation est consignée dans un registre dédié. Il est situé dans le bureau « secrétariat de direction » et s'intitule « registre des demandes et réclamations ».
 - Informations à enregistrer : nom et prénom du résident, nature de la plainte, date de réception, mode de réception, description détaillée de la plainte, demande de l'auteur.
- **Classification** :
 - **Type de plainte** : Qualité des soins, comportement du personnel, conditions d'hébergement, alimentation, activités, facturation, autres.
 - **Niveau de gravité** :
 - Faible : « la chambre n'est pas faite » ;
 - Modéré : « pas chauffage » (alors qu'on est en hiver) ;
 - Elevé : « chute d'une personne avec fracture » (peut présenter un risque juridique)
 - Critique : « un décès suspect ».

C – ANALYSE ET TRAITEMENT DE LA PLAINTE OU RECLAMATION

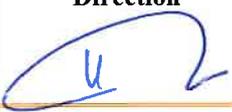
- **Analyse** : Un responsable de l'EHPAD (directeur, IDEC, médecin coordonnateur, équipe de coordination) doit analyser la situation. Cela inclut la collecte d'informations complémentaires si nécessaire (entretiens avec le personnel, consultation des documents, etc.).
- **Décision** :
 - Le responsable décide de la réponse à apporter, en s'assurant de la conformité avec les procédures internes et les droits des résidents.
 - Si la réclamation est justifiée, des mesures correctives ou des améliorations doivent être mises en place (modification de la procédure, formation du personnel, etc.).
- **Communication de la réponse** :
 - La réponse doit être apportée à l'auteur de la plainte dans un délai raisonnable (idéalement sous 15 jours).
 - La réponse doit être claire, argumentée et doit détailler les actions prises pour résoudre la situation. Si aucune action corrective ne peut être mise en place, une explication complète doit être donnée.

Dans le courrier de réponse, il s'agit de :

 - Reformuler la demande de façon claire et concise ;
 - Reprendre les éléments un à un en apportant une réponse de manière factuelle et argumentée ;
 - Dire ce qui a été fait (actions mises en place, réorganisation éventuelle, révision de procédures, etc) ;
 - Concluant en donnant au plaignant les modes de recours possibles (si la réponse ne le satisfait pas) ;
 - Apporter des excuses selon le niveau de responsabilité de l'établissement.

Deux cas de figure peuvent ensuite se présenter :

 - Absence de retour du plaignant : clôture de la plainte à l'issue de quelques semaines ;
 - Poursuite des échanges avec le plaignant et retour à la phase « traitement ».

	GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS			
Date d'émission 17 Janvier 2025 Date d'application 31 Janvier 2025	Direction 	Rédaction 	Vérification 	Version n°1 Page 4 sur 7

D – RESOLUTION ET SUIVI

- **Résolution immédiate** : Dans la mesure du possible, une solution rapide doit être trouvée, surtout si la plainte est d'ordre urgent.
- **Suivi** : Après la résolution de la plainte, un suivi est effectué pour vérifier la satisfaction du résident ou de la famille, et pour s'assurer que la situation est bien réglée.
- **Mise en place d'actions préventives** : Si la plainte met en lumière un problème récurrent ou systémique, des actions préventives doivent être mises en place (formation du personnel, révision des procédures, amélioration de la qualité des services, etc.).
Il est important, à ce stade, de :
 - Décrire de façon claire les actions à mettre en place ;
 - Désigner des pilotes ;
 - Déterminer des échéances ;
 - Définir des modalités de suivi pour évaluer l'efficacité de l'action.

E – SENSIBILISATION ET INFORMATION DES USAGERS

- Les résidents et leurs familles doivent être informés de leurs droits en matière de réclamation, ainsi que des moyens pour faire part de leurs plaintes (affichage dans les locaux, information lors de l'admission, documentation remise à l'arrivée, etc.).
- Un rappel sera régulièrement assuré au niveau du Conseil de la vie sociale.

F – EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE

- **Suivi des tendances** : Un bilan annuel des plaintes et réclamations doit être effectué pour identifier des tendances, des problèmes récurrents et des axes d'amélioration.
Un bilan annuel des plaintes et réclamations est présenté en Conseil de la vie sociale.
Les indicateurs suivants pourront être présentés :
 - Nombre de réclamations reçu dans l'année ;
 - Nombre de réclamations par catégories ;
 - Nombre de réclamations par modalité de recueil (oral, courrier, mail, etc) ;
 - Synthèse des différentes actions conduites.
- **Analyse des causes profondes** : Des analyses de causes profondes doivent être réalisées pour traiter les problèmes à la source, afin d'améliorer continuellement la qualité des services.
- **Revue de performance** : La procédure de gestion des plaintes et réclamations doit être revue périodiquement lors des comités de qualité et des réunions de direction pour assurer son efficacité.

G. Rappel des droits des résidents :

Les résidents, ainsi que leurs familles ou représentants légaux, disposent du droit de saisir des instances extérieures, comme la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), les médiateurs de la santé, ou même les tribunaux compétents en cas de non-satisfaction du traitement de leur plainte.

	GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS			
Date d'émission 17 Janvier 2025 Date d'application 31 Janvier 2025	Direction 	Rédaction 	Vérification 	Version n°1 Page 5 sur 7

SCHEMA DE LA GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN EHPAD

1. **Détection de la plainte ou réclamation**
 - **Source** : Résident, famille, personnel, visiteur.
 - **Moyens de communication** : Formulaire papier, e-mail, appel téléphonique, entretien direct, registre des plaintes et réclamations.
2. **Enregistrement de la plainte ou réclamation**
 - **Données recueillies** : Nom, contact, date de la plainte, description de la réclamation, type de réclamation (soins, nourriture, ambiance, services, etc.).
 - **Responsable** : Secrétaire de direction, hôtesse accueil, IDEC, direction.
 - **Outil utilisé** : Registre des plaintes et réclamations.
3. **Analyse préliminaire**
 - **Évaluation** : Nature de la plainte (grave, urgente, mineure).
 - **Identification des causes** : Problème structurel, individuel, ou temporaire.
 - **Urgence et priorité** : Plainte liée à la sécurité, au bien-être immédiat, ou à une amélioration générale des conditions.
4. **Investigation et suivi**
 - **Responsable de l'enquête** : Personnel concerné (responsable de service, cadre de santé, direction).
 - **Vérification des faits** : Recueillir des témoignages, analyser les documents, observer la situation.
 - **Action corrective ou préventive** : Selon la nature de la plainte, mettre en place une solution (réparation d'un équipement, modification de procédure, formation du personnel, etc.).
5. **Réponse à la personne concernée**
 - **Retour à la personne** : Informer le plaignant sur les actions entreprises ou les solutions mises en place.
 - **Délai de réponse** : Annoncer un délai raisonnable pour la résolution (généralement 48h à 7 jours, selon l'urgence).
 - **Communication** : Lettre, entretien en face à face, ou appel téléphonique.
6. **Clôture du dossier**
 - **Évaluation de la satisfaction** : Vérifier que la solution répond aux attentes du plaignant.
 - **Archivage** : Conserver le dossier de plainte dans un registre ou une base de données pour un suivi ultérieur.
 - **Suivi périodique** : Vérification de la récurrence des plaintes similaires pour ajuster les procédures internes.
7. **Amélioration continue**
 - **Analyse des plaintes récurrentes** : Identifier les points faibles dans l'organisation.
 - **Actions préventives** : Mise en place d'actions pour éviter la réapparition de problèmes similaires.
 - **Réunions de revue de qualité** : Bilan des plaintes et réclamations en réunion d'équipe, avec ajustement des pratiques.

