



Procédure de plainte et ou réclamation

1. De quoi parle-t-on ?

Plaintes et réclamations peuvent être entendues ici comme des synonymes de protestation, de revendications... elles constituent toutes les deux l'expression d'un mécontentement.

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

Vous avez la possibilité d'alerter la direction. Pour cela nous vous demandons d'utiliser le formulaire spécifique, que vous pouvez trouver :

- Sur notre site internet
- En le retirant à l'accueil ou en demandant à l'accueil qu'il vous soit envoyé par mail.

Une fois le formulaire complété, vous pouvez le renvoyer par mail à secretariat@labouilhe.fr ou le déposer dans la boîte prévue à cet effet à côté du bureau de l'accueil.

2. La plainte est examinée selon :

- Le **type de grief** pouvant porter sur un sujet d'ordre médical, organisationnel, soignant, administratif et/ou hôtelier.
- Son **niveau de gravité** (certaines plaintes peuvent exiger une action corrective immédiate).

3. Le suivi

Si après examen, la plainte nécessite un **recueil d'éléments d'information**, la direction sollicite le ou les **responsables** du ou des services concernés qui devront apporter les explications nécessaires. Cette démarche peut s'accompagner d'une rencontre avec le ou les plaignants.

Le suivi est assuré par le Comité de pilotage de direction qui se réunit chaque semaine. Par ailleurs, le Conseil de la Vie Sociale sera saisi pour le suivi des plaintes et réclamations.

4. Envoi du courrier de réponse définitif

Pour donner suite à une analyse des informations reçues, un courrier à destination du plaignant est rédigé par le directeur d'établissement sur la base des **informations recueillies** au mieux dans le mois qui suit.

Pour information, une nuance peut être faite entre les deux notions en ce qui concerne des situations graves :

▪ **La plainte** constitue une « dénonciation en justice d'une infraction », soit rapporter un acte illicite auprès de la **Police**, de la **Gendarmerie** ou du **Procureur de la république**. Par acte illicite, comprenez une action ou un comportement interdit par la Loi (une contravention, un délit ou un crime) et passible de sanctions pénales.

▪ **La réclamation** est quant à elle une « action juridique de faire connaître un droit », soit contester une décision ou une action et demander à une autorité compétente de faire respecter un droit. Dit autrement, réclamer, c'est **demandeur une chose due**, auprès du **Défenseur des droits** ou d'une **Personne qualifiée**.



Formulaire de plainte et ou réclamation

Ce formulaire de déclaration est à déposer dans la boîte aux lettres identifiée à l'accueil ou à envoyer à l'adresse mail suivante :

secretariat@labouilhe.fr

Toute déclaration écrite donnera lieu à une réponse.

RENSEIGNEMENTS SUR LA PERSONNE DECLARANTE

Nom : _____ Prénom : _____

Lien avec résident et nom du résident (enfant, conjoint, autre..) _____

Dans les démarches de suivi à cette déclaration, je souhaite être accompagnée par une personne de mon choix

Oui

Non

Si oui, précisez par qui :

Coordonnées pour vous joindre

Numéro de téléphone _____ Adresse électronique _____

RENSEIGNEMENTS SUR LA(LES) PERSONNE(S) MISE(S) EN CAUSE, S'IL Y A LIEU

Nom : _____ Prénom : _____

(Joindre une liste au besoin)

Statut :

Actes reprochés :

Événements qui vous incitent à déclencher le processus officiel de déclaration

Veillez décrire les événements principaux par ordre chronologique en commençant par le premier.

Que s'est-il passé ? (Décrivez les faits)

Quand ? (Spécifiez les dates et les circonstances des événements signalés)

Lieu ? (Spécifiez l'endroit où l'événement s'est déroulé)

Comment avez-vous réagi ?	
<p>Y a-t-il eu des témoins ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si oui, précisez de qui il s'agit. (veuillez compléter autant de lignes que nécessaires.)</p> <p>Nom _____ Fonction _____</p> <p>Nom _____ Fonction _____</p> <p>Nom _____ Fonction _____</p>	
<p>Démarche préalable à la présente déclaration</p> <p>Veuillez nous préciser s'il y a lieu, les démarches que vous avez faites jusqu'à ce jour.</p>	
<p>J'ai tenté de régler la situation. <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si oui, précisez quand et de quelle façon.</p>	
<p>Quels ont été les résultats ?</p>	
<p>En faisant cette déclaration, qu'attendez-vous ?</p>	
<p>Veuillez préciser vos attentes</p>	
<p>Autres commentaires</p>	
<p>Ajoutez tout commentaire que vous jugez utile.</p>	
Date	Signature