

 CHIP de Cognac	PROCEDURE	PR-081-2018 Version : 01
	<b>GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS en secteur médico-social</b>	Période d'application : 10/2018 au 10/2023
		Page : 1/7

## 1. OBJET

La procédure a pour objet de définir les modalités de traitement, de gestion, de suivi et de traçabilité des insatisfactions exprimées par les usagers du secteur médico-social du centre hospitalier (réclamations, doléances ou plaintes). Ce document s'applique à l'ensemble du secteur Médico-Social du Centre Hospitalier Intercommunal du Pays de Cognac. Sont ainsi concernés les sites suivants :

- EHPAD Guy Gautier
- EHPAD Montesquieu
- Résidence Médico-sociale de Jarnac

Les Conseils de la Vie Sociale sont tenus informés de l'existence de cette procédure et de sa mise en œuvre.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Services concernés	Professionnels concernés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction générale &amp; Direction des Soins</li> <li>• Service qualité gestion des risques</li> <li>• Tous les services secteur médico-social (EHPAD Guy Gautier, EHPAD Montesquieu, Résidence Médico-Sociale de Jarnac)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur &amp; Directeur-adjoint secteur médico-social/Filière Personnes Âgées</li> <li>• Médecins gériatres &amp; cadres de santé EHPAD et RMS</li> <li>• Secrétariat PA-PH et secrétariat Guy Gautier/Montesquieu</li> </ul>

## 3. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

Définitions :

<b>Réclamation</b>	- <b>La réclamation</b> est avant tout une demande d'explications non anonyme. Elle doit cibler un fait précis et entraîner une enquête interne à l'établissement. Elle peut faire l'objet d'une médiation. Si l'évolution de la procédure l'implique, elle peut être requalifiée en plainte.
<b>Doléance</b>	- <b>La doléance</b> est l'élément négatif qui émane des questionnaires de satisfaction.
<b>Plainte</b>	- <b>La Plainte</b> est un grief qui doit être écrit et nominatif. Elle doit cibler un fait précis et entraîner une enquête interne à l'établissement. Elle peut déboucher en Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) et/ou au tribunal et/ou faire l'objet d'une transmission à l'assurance à la demande du patient afin d'obtenir une indemnisation si la responsabilité est reconnue. La plainte peut, si l'évolution de la procédure l'implique, être rétrogradée en réclamation.

Abréviations :

CDU	Commission des Usagers
BCDU	Bureau de la CDU (qui se réunit préalablement aux séances de CDU)
CLIN	Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
CLAN	Commission de Lutte contre la dénutrition
CLUD	Commission de Lutte contre la Douleur
CME	Commission Médicale d'Etablissement
CSIRMT	Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques
CTE	Comité Technique d'Etablissement
CS	Conseil de Surveillance
CVS	Conseil de la Vie Sociale

 <b>CHIP</b> de Cognac	PROCEDURE	PR-081-2018 Version : 01
	<b>GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS en secteur médico-social</b>	Période d'application : 10/2018 au 10/2023
		Page : 2/7

#### 4. CONTENU

##### ***I : Origine des plaintes et réclamations***

Les plaintes et réclamations peuvent émaner :

- des usagers (patients, résidents),
- des proches des usagers (famille, amis...)
- des mandataires Judiciaires à La Protection des Majeurs,
- du médecin traitant.

##### ***II : Mode de transmission des manifestations de mécontentement :***

###### Plaintes et réclamations écrites

Les plaintes et réclamations écrites doivent être adressées au Directeur de l'établissement. Les usagers peuvent adresser directement un courrier à :

Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier Intercommunal du Pays de Cognac  
65 Avenue d'Angoulême  
16100 Cognac

Un registre est également à disposition des usagers à l'accueil de la structure d'hébergement.

L'agent d'accueil fera suivre sans délai l'information au Directeur adjoint en charge de la filière personnes âgées - personnes handicapées par délégation du Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal du Pays de Cognac.

###### Plaintes et réclamations orales

Les usagers peuvent également exprimer leurs griefs oralement auprès de tout professionnel.

Si la réclamation ne peut pas faire l'objet d'un règlement immédiat, l'agent doit avertir le cadre du service qui transmettra la réclamation au Directeur adjoint en charge de la filière personnes âgées - personnes handicapées par délégation du Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal du Pays de Cognac ou à l'Attaché d'administration hospitalière responsable de la gestion des plaintes et contentieux.

Tout signalement sera ensuite communiqué aux responsables de l'équipe de direction en charge du service / secteur concerné.

###### Enregistrement des plaintes et réclamations

Les plaintes et réclamations écrites adressées au Directeur, ou orales, sont enregistrées dans le registre des plaintes et réclamations du secteur médico-social.

Un accusé réception est adressé à l'utilisateur dans les 8 jours.

##### ***III : Organisation du traitement***

###### Traitement de la réclamation

L'Attaché d'administration hospitalière responsable de la gestion des plaintes et contentieux recueille auprès des personnes intéressées par la réclamation toutes les informations nécessaires à la bonne analyse du dossier.

Selon la gravité du dossier, le Directeur peut (ces options peuvent se cumuler) :

- rencontrer l'utilisateur
- ordonner une enquête interne
- saisir un médiateur médical ou non médical

Le médiateur éventuellement saisi d'une plainte ou d'une réclamation par le Directeur rencontre le plaignant dans les meilleurs délais, sauf refus de celui-ci.

Le médiateur dresse un rapport complet au Directeur.

Le traitement d'une réclamation peut déclencher l'ouverture d'une fiche action corrective ou préventive en concertation avec le service qualité gestion des risques.

Une fois la réclamation traitée, une réponse est adressée à l'utilisateur dans les meilleurs délais.

Le délai de traitement ne doit pas excéder un mois, sauf s'il y a nécessité d'investigations complémentaires.

#### Synthèse des réclamations

Les plaintes et réclamations et l'ensemble des justificatifs sont adressés à l'attachée d'administration hospitalière responsable de la gestion des plaintes et contentieux pour enregistrement.

Le registre des plaintes et réclamations est analysé au minimum une fois par trimestre lors des rencontres cadres du secteur médico-social.

Le Directeur et le service qualité gestion des risques ont accès aux données de gestion et suivi des plaintes et réclamations.

Une information sera donnée en Commission des usagers (CDU).

#### Archivage

Les dossiers de plaintes et réclamations et les synthèses sont conservés pour une durée minimum de 5 ans.

## 5. TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Article L 1112-3 du code de la santé publique
- Article L 6144-1 : contribution de la CME à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers,
- Loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations
- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Décret n° 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission des Usagers,
- Articles R 1112-79 à R 1112-94 du code de la santé publique notamment l'article R 1112-81 relatif à la composition de la Commission des Usagers,
- Règlement intérieur de la CDU

## 6. ANNEXES

Annexe 1 : Composition de la CDU

Annexe 2 : Fiche des plaintes et réclamations pour les usagers qui ne souhaitent pas exprimer leurs griefs par courrier

Annexe 3 : Schéma de traitement des plaintes et réclamations du secteur médico-social

## 7. CIRCUIT DE CONFORMITÉ

Rédaction	Vérification	Validation	Approbation pour application
Nom : <b>Mme TERRADE</b>	Nom : <b>Mme ROUGNANT</b>	Nom : <b>M. JACOB</b>	Nom : <b>M. GLORIAN</b>
Fonction : <b>AAH chargée des plaintes et réclamations secteur médico-social</b>	Fonction : <b>Directeur-Adjoint Secteur médico-social/Filière PA/Réseaux siégeant en CDU</b>	Fonction : <b>Directeur</b>	Fonction : <b>Coordonnateur Général des soins, Directeur Qualité Gestion des Risques</b>
Date de signature : <b>18/10/2018</b>	Date de signature : <b>19/10/2018</b>	Date de signature : <b>22/10/2018</b>	Date de signature : <b>22/10/2018</b>

