

RECOURS EN CAS DE RECLAMATION EN EHPAD

EN PRIORITE : VOS RECOURS INTERNES

- Saisir **les professionnels de l'établissement** et **l'équipe de direction** :

Soucieux du bien-être des résidents, dans un devoir de bienveillance et dans le respect de la réglementation, l'équipe de direction et les professionnels de l'établissement sont à votre écoute et se tiennent à votre disposition pour évoquer vos éventuels sujets d'insatisfaction et dysfonctionnements constatés.

Ainsi, vous pouvez faire part de vos remarques au travers des moyens de communication mis en place au sein de l'établissement.

- Saisir les représentants des résidents et des familles du **Conseil de la Vie Sociale** (CVS) :

Le rôle du CVS est notamment de proposer des solutions d'amélioration sur les prestations et la prise en charge générale. Les représentants sont à votre disposition pour entendre vos remarques et les relayer lors des réunions.

Dans le cas où la réponse apportée ne vous aurait pas donné satisfaction, des **RECOURS EXTERNES** existent. Vous pouvez :

- Adresser votre réclamation aux autorités de contrôle de l'établissement :

- au **Conseil départemental** :

Le service Qualité instruira les réclamations concernant le fonctionnement de l'établissement (*exemples : entretien des locaux, restauration, animation, blanchisserie, gestion des stocks de protections,...*). Seules les réclamations écrites font l'objet d'une instruction.

Conseil départemental du Val d'Oise

Direction des Personnes Agées
Service Support Qualité Information
2 avenue du Parc
CS 20201
95032 CERGY PONTOISE CEDEX

E-mail : dpa.reclamations@valdoise.fr

A savoir :

❖ Pour tout appel à la Plateforme nationale de lutte contre la maltraitance **3977**, le lien se fait directement avec le Conseil départemental.

- à la **Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé (DTARS)** :

Elle instruira les réclamations écrites relatives à la prise en charge au titre du soin.

Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé

Service Inspection-Réclamation
2 avenue de la Palette
CS 20312
95011 CERGY PONTOISE CEDEX

E-mail : ARS-DT95-RECLAMATIONS-INSPECTIONS@ars.sante.fr

A savoir :

❖ *En fonction des motifs des réclamations, celles-ci peuvent être instruites conjointement par le Conseil départemental et la DTARS.*

- Interroger la **Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP)** :

La DDPP intervient pour les difficultés liées à l'information de l'utilisateur :

- en matière tarifaire (*exemples : affichage des prix de l'hébergement et de la dépendance, affichage des services annexes*)
- en matière contractuelle (*exemples : livret d'accueil et clauses du contrat de séjour*).

Elle peut également intervenir en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Direction Départementale de la Protection des Populations

Bâtiment Le MODEM
16 rue Traversière
CS 20508 CERGY
95035 - CERGY PONTOISE CEDEX

Téléphone : 01 34 25 45 00 **Télécopie** : 01 30 73 01 04

E-mail : ddpp@val-doise.gouv.fr

Permanence consommateurs, sans rendez-vous : les mardis et jeudis de 9h à 12h.

- Solliciter l'appui de la **personne qualifiée** :

La mission de la personne qualifiée s'apparente principalement à de la médiation, dans l'objectif de renouer le dialogue avec l'établissement quand celui-ci s'avère altéré ou rompu.

La liste des personnes qualifiées du département et leurs coordonnées sont disponibles au sein de l'établissement.

- Vous renseigner sur vos droits auprès du **Délégué du Défenseur des Droits** :

Pour plus d'informations et connaître les coordonnées des Maisons de Justice et du Droits proches de chez vous : <http://www.defenseurdesdroits.fr/office/95>