

PROCEDURE

Comment proposer une suggestion ou effectuer une réclamation ?

1. Pour proposer une suggestion ou effectuer une réclamation, plusieurs possibilités s'offrent à moi. Je peux :

- En faire part à la direction oralement, par écrit ou par courriel (contact@ehpadlesjardins.fr)
- Renseigner la fiche de suggestions ou de réclamations qui se trouve dans le sas d'entrée de l'établissement et l'insérer, anonymement ou non, dans la boîte à suggestions qui se trouve au même endroit. La boîte à suggestions est relevée une fois par semaine, tous les lundis.

2. Dans le cadre d'une suggestion ou d'une réclamation :

- Si elle est facilement réalisable/corrigeable, elle est transmise au service concerné pour vous satisfaire dans les plus brefs délais.
- Si ce n'est pas le cas, elle sera étudiée dans le cadre d'un Conseil de la Vie Sociale avec les acteurs concernés et ce, afin de vous apporter la réponse la plus adaptée.

3. Si vous estimez que vos droits ou ceux de votre parent ne sont pas respectés ou si la réponse apportée par la direction et les échanges avec cette dernière n'ont pas porté pleine satisfaction, vous pouvez faire appel :

- **Aux membres du Conseil de la Vie Sociale** : Représentants des résidents, des salariés et des familles, ces derniers sont joignables par voie électronique (famille.cvs.ehpadlesjardins@gmail.com) ou directement, lors des permanences tenues par les représentants des familles (1x/mois ; les jours de permanence sont affichés sur le tableau des résidents).
- Aux « **personnes qualifiées** » : Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil Départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Les personnes qualifiées au titre de l'article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), auprès desquelles toutes personnes prises en charge dans un établissement médico-social peuvent faire appel sont :

- Madame Danièle VISY
- Monsieur Marius HAMANN

Ces personnes sont joignables par courrier à l'adresse postale suivante :

Nom prénom de la personne qualifiée – dispositif « personnes qualifiées »

28-30, Avenue André Malraux – 57046 METZ Cedex 1

Ou par téléphone au **03 87 56 30 30** en demandant au standard le service de la personne qualifiée.

- Au **médiateur du département**. Ce dernier ne reçoit pas directement les demandeurs et doit obligatoirement être saisi par écrit (en y incluant les pièces justificatives) à l'adresse postale suivante :

Médiateur Départemental

1 rue du Pont Moreau, CS 11096 - 57036 METZ Cedex 1

Rédaction :	Vérification :	Validation :
Marion BLIN, adjoint de direction	Mélanie MATZ, encadrante des soins	Etienne WARNERY, Directeur
Date : 1/9/2023 V1	Date : 8/9/2023 V1	Date : 29/9/2023 V1
Signature	Signature :	Signature :



