



INFORMATION EXTERNE

Directive de réclamation dans le secteur des EMS	
Version	EMS 004 – V2 abroge et remplace les précédentes directives concernant cet objet
Objectif :	Informar le public des possibilités de dépôt d'une réclamation en lien avec les EMS
Destinataires :	Usagers
Loi(s) et règlement(s) liés :	<ul style="list-style-type: none">- Loi sur la gestion des établissements pour personnes âgées (LGEPA) - J 7 20;- Règlement d'application de la loi sur la gestion des établissements pour personnes âgées (RGEPA) - J 7 20.01;- Loi sur la santé - K 1 03;- Loi sur la procédure administrative - E 5 10.
Domaine(s) connexe(s)	<ul style="list-style-type: none">- Direction générale de la santé (Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients);- Service des prestations complémentaires (SPC);- Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT).
Emetteur(s) :	Service de la planification et du réseau de soins Service du médecin cantonal
Approbateur(s) :	Madame Sabrina Cavallero, directrice du service de la planification et du réseau de soins  Monsieur Jacques-André Romand, directeur du service du médecin cantonal
Date d'approbation :	01.06.2018
Date d'entrée en vigueur :	01.06.2018

SOMMAIRE DE LA DIRECTIVE

1	Références légales	3
2	Contexte et objectif de l'information externe	3
3	Conditions	4
3.1	Qualité pour former une réclamation	4
3.2	Qualité pour être partie à la procédure	4
3.3	Objet de la réclamation	4
3.4	Conditions générales	4
4	Processus	4

1 Références légales

Loi sur la gestion des établissements pour personnes âgées (LGEPA) - J 7 20

Art. 32 Surveillance

¹ La surveillance des établissements et l'instruction des réclamations sont assurées par les départements compétents :

- a) en vertu de la loi sur la santé, du 7 avril 2006, pour les domaines médical et de soins;
- b) en vertu de la présente loi pour les domaines de gestion et de gouvernance.

² Les départements s'assurent que les conditions d'octroi de l'autorisation d'exploitation et les obligations qui en résultent sont respectées, en effectuant les contrôles nécessaires.

³ **Le département assure la coordination générale de l'ensemble des mesures de surveillance et des décisions qui en résultent.**

Règlement d'application de la loi sur la gestion des établissements pour personnes âgées (RGEPA) - J 7 20.01

Art. 36 Instruction des réclamations

La procédure de réclamation au sens des articles 32, alinéa 1, et 35 de la loi est précisée par une directive.

2 Contexte et objectif de l'information externe

Conformément à l'article 32 de la LGEPA, la direction générale de de la santé (DGS) est l'autorité compétente à laquelle sont adressées les réclamations. Lorsque les réclamations concernent le domaine médical et des soins, la DGS demande au Service du médecin cantonal qu'il instruisse celles-ci, conformément à la loi sur la santé (K 1 03).

Dans toute la mesure du possible, il est recommandé en premier lieu que la personne fasse part de sa réclamation à l'instance de recours interne de l'établissement afin que des dispositions de remédiation soient prises, dans un processus constructif d'amélioration de la qualité des prestations.

Si aucune solution n'a été jugée satisfaisante par la personne concernée, celle-ci peut former une réclamation selon la procédure définie par la présente directive.

3 Conditions

3.1 QUALITÉ POUR FORMER UNE RÉCLAMATION

Toute personne a qualité pour former une réclamation.

3.2 QUALITÉ POUR ÊTRE PARTIE À LA PROCÉDURE

La qualité pour être partie à la procédure s'apprécie selon la loi sur la procédure administrative.

3.3 OBJET DE LA RÉCLAMATION

La réclamation doit être motivée et porter sur un ou plusieurs fait(s), problème(s) ou dysfonctionnement(s) précis. Elle ne peut pas être d'ordre général.

Les réclamations portant sur des rapports individuels de travail n'entrent pas dans le champ de compétence de la présente procédure. Elles sont traitées par l'Office cantonal de l'inspection et des relations du travail.

3.4 CONDITIONS GÉNÉRALES

En principe, la réclamation doit être déposée dans les trois mois qui suivent la survenance des événements incriminés;

La réclamation doit être écrite. Une réclamation orale n'est prise en considération que si le plaignant n'est pas en mesure de déposer une réclamation écrite. Dans ce cas, la réclamation orale fait l'objet d'une audition du plaignant. Un procès-verbal est signé par le plaignant.

La réclamation anonyme n'est, en principe, pas prise en considération. En cas de réclamation anonyme orale, se limiter à indiquer au plaignant le nom des associations et des services étatiques auxquels il peut s'adresser. Demeure réservé le devoir de surveillance des départements compétents en vertu de l'article 32 de la LGEPA.

4 Processus

La DGS fait parvenir un accusé de réception à la personne qui a formé une réclamation.

Sous réserve d'un intérêt prépondérant, privé ou public, exigeant la préservation de l'anonymat de la personne ayant formé la réclamation, une copie de la réclamation est adressée soit à l'EMS, soit à la personne visée. Si l'EMS n'est pas directement mis en cause, et si cela s'avère nécessaire en raison de ses obligations découlant de la LGEPA, une copie de la réclamation lui est également adressée.

Si nécessaire, un entretien de clarification est organisé entre la personne ayant formé une réclamation, la DGS et/ou un autre service par voie de délégation et dans la mesure où il est concerné.

Le Service du médecin cantonal instruit la réclamation lorsqu'elle porte sur la qualité des soins. Elle informe l'autorité et s'assure que les mesures correctives sont apportées au sein de l'établissement. Elle transmet, si nécessaire, la réclamation à la commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients, instituée par la loi sur la commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients, du 7 avril 2006 (K 3 03), pour raison de compétence.

La DGS communique le statut de la réclamation par écrit aux parties (à la personne ayant formé la réclamation si elle a qualité de partie et à la personne ou l'établissement ayant fait l'objet de la réclamation).

Si les conclusions de l'instruction le justifient, une sanction administrative est prononcée en application des art. 36 et 37 LGEPA et/ou l'établissement ou la personne concernée est enjoint de prendre les mesures correctives nécessaires.

Les décisions émises par la DGS sur réclamation peuvent, selon l'article 38 LGEPA, faire l'objet d'un recours au Tribunal administratif, dans les 30 jours dès leur réception.

