

GUIDE

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Guide à l'attention des partenaires V2
Octobre 2017

Introduction

Le document présenté ici est un guide à l'attention des partenaires permettant de décrire la procédure de traitement des réclamations à l'ARS Ile-de-France.

Définition Réclamation :

Les réclamations traitées par l'ARS :

On appelle réclamation, une requête, doléance ou plainte écrite émanant d'un usager ou de son entourage et mettant en cause la qualité du service rendu par un établissement de santé, un établissement ou service médico-social, ou un professionnel de santé (incluant les officines et les laboratoires) ou les transports sanitaires.

Les courriers écrits émanant d'un professionnel (réclamations des professionnels) travaillant dans un établissement ou un service et mettant en cause la qualité du service rendu ou dénonçant des dysfonctionnements qu'il a observés à titre personnel sont apparentés, à ce jour, à cette procédure.

Lorsqu' un usager, ou son entourage, rencontre une difficulté dans son parcours de santé et qu'il souhaite partager et obtenir des réponses, il peut s'adresser à différents interlocuteurs:

- Le directeur de l'établissement, ou professionnel de santé qui l'a pris en charge,
- Le Défenseur des Droits,
- L'assurance Maladie (Direction régionale du service médical ou une CPAM...),
- Etc...

Rappel : L'usager doit en premier lieu, s'adresser au Directeur de l'établissement, ou professionnel de santé qui l'a pris en charge.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, il peut adresser sa réclamation à l'Agence Régionale de Santé au service régional des réclamations.

La réclamation doit alors être transmise par écrit, avec le maximum d'informations :

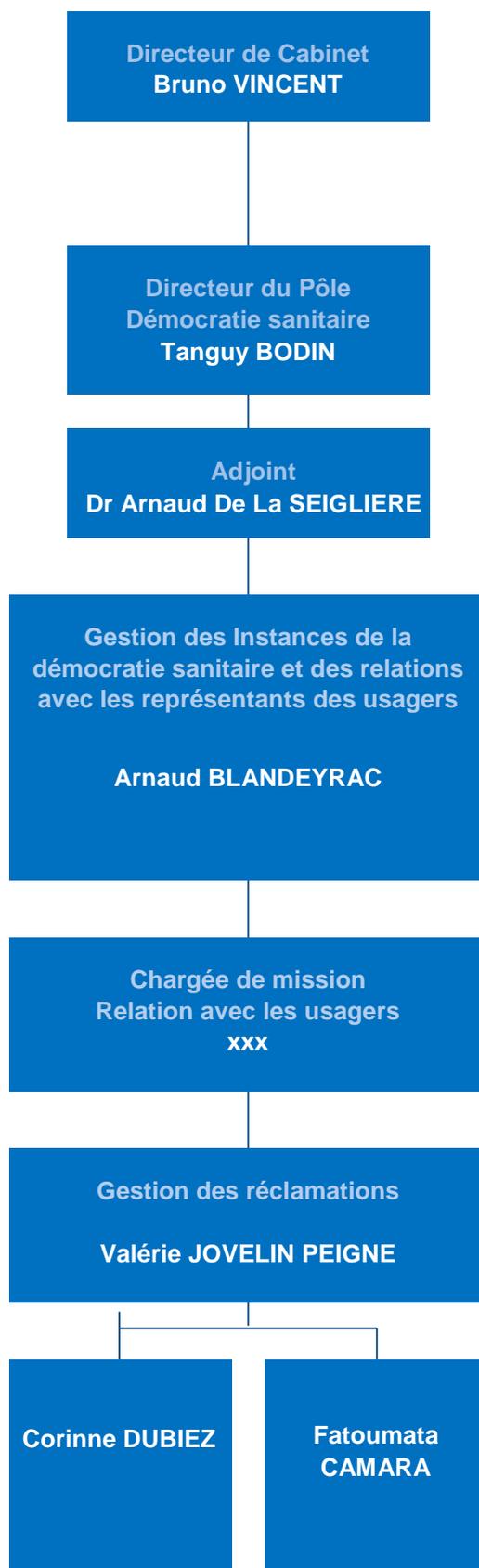
- Par mail : ars-idf-reclamations@ars.sante.fr

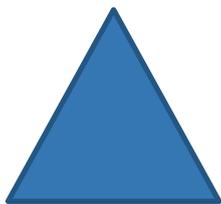
- Ou par courrier : Agence Régionale de Santé IDF

Cabinet du Directeur Général
Pôle Démocratie Sanitaire
Service Régional des Réclamations
35 rue de la Gare
75935 PARIS cedex 19

Le service régional des réclamations est rattaché au Pôle Démocratie sanitaire, lui-même intégré au Cabinet du Directeur Général de l'ARS Ile-de France.

Organigramme du Pôle Démocratie sanitaire





Sont exclus du champ des réclamations :

- les dysfonctionnements mis en évidence par un professionnel de l'ARS lors d'un contrôle ou d'une visite d'une structure,
- les contestations de décision, notamment individuelles, prises par les services de l'ARS et constituant soit un recours administratif (gracieux ou hiérarchique), soit un recours contentieux (relevant de la compétence du juge administratif),
- les contestations de décision portant sur la structuration de l'offre de santé qui prennent la forme de courrier (par exemple d'élus) contestant notamment le regroupement, la fermeture ou le refus de création d'établissements,
- les lettres ouvertes adressées au Directeur Général de l'ARS,
- les événements indésirables et les signaux sanitaires ou environnementaux pouvant révéler une menace pour la santé publique, ainsi que certains événements se produisant dans un établissement doivent être signalés à l'ARS par la direction (ou le cadre d'astreinte) : il s'agit des signalements reçus par la plate-forme de réception des signaux ou la cellule de veille d'alerte et de gestion sanitaires¹ (CVAGS – Direction de la Santé Publique).

Ces courriers (ou autre mode de saisie de l'ARS) doivent être transmis au service compétent pour les traiter, et ne font pas l'objet de traitement ou de retour d'information au service gestion des réclamations.

A ce jour, le présent guide ne s'applique pas :

- Aux réclamations concernant la santé-environnementale (département contrôle² et sécurité sanitaire des milieux),
- Aux réclamations orales : les réclamations orales représentent néanmoins une « alerte » qui peut le cas échéant déclencher des vérifications, voire une enquête³. Le mode de traitement sera prochainement défini.

¹ Notes du Ministère de la Santé et des Sports du 20 avril 2010, relative à la veille et l'urgence sanitaires dans les ARS, et du 17 juin 2010, relative aux relations entre les ARS et le niveau national dans le cadre d'alertes sanitaires

² Guide de gestion des réclamations, IGAS, page 25

Objectifs du traitement des réclamations :

Répondre à tous les usagers dans un délai raisonnable :

Pour l'ARS Ile-de-France, **l'objectif premier est de répondre à l'utilisateur pour l'ensemble des réclamations reçues, dans les meilleurs délais possibles.**

Dans une seconde phase, il s'agit d'analyser les motifs des réclamations pour **améliorer la qualité de la prise en charge.**

Pour favoriser l'écoute de la parole de l'utilisateur, l'Agence Régionale de Santé Île-de-France a défini plusieurs axes d'amélioration dans le cadre du schéma de promotion de la Démocratie en santé 2013-2017:

- engagement à informer l'utilisateur de la réception de sa réclamation par un accusé de réception dans un délai de 15 jours,
- engagement à répondre à 100 % des réclamations reçues à l'Agence.

Etre un levier d'action et d'amélioration du parcours de soins :

Les réclamations peuvent être un levier d'action dont dispose l'ARS pour mettre à jour des dysfonctionnements internes à une structure. En effet, le bilan et la synthèse des réclamations permettent à l'ARS de suivre la qualité de la prise en charge. A cette fin, un outil informatique de gestion des réclamations dénommé « SI Réclamations » est utilisé. Il s'agit d'une base exhaustive et commune à toute l'ARS, apportant une visibilité sur le suivi et le traitement de la réclamation.

Dans quel cadre l'ARS instruit les réclamations ?

Le **cadre général de l'action de l'ARS** pour la gestion des réclamations est posé par :

- La **Charte Marianne** (démarche des administrations pour améliorer l'accueil des usagers, faisant partie de la réforme de l'État) a pour objectifs de « **faciliter l'accès des usagers dans les services**, accueillir de manière attentive et courtoise, répondre de manière compréhensive et dans un délai annoncé, traiter systématiquement la réclamation, et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public ». Elle s'applique aux services de l'Etat, et aux établissements publics. L'utilisateur du système de santé est une personne qui utilise un service, en particulier un service public ou relevant du domaine public. **L'un des 5 engagements de cette Charte est de « traiter systématiquement les réclamations » des usagers.**
- La loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations (cf. article 19 en annexe).
- Les champs de compétence de l'ARS sont définis à l'**article L.1431-2 du code de la santé publique** (notamment contrôler le fonctionnement des établissements, veiller à la qualité et à la sécurité des actes médicaux, contribuer à la lutte contre la maltraitance - cf. annexes).

LE PROCESSUS DE GESTION DES RECLAMATION

L'organisation interne à l'ARS Ile-de-France

Un référent réclamations est désigné au sein de chaque Délégation Départementale (DD) et au sein de chaque pôle des directions du siège. Ses missions sont :

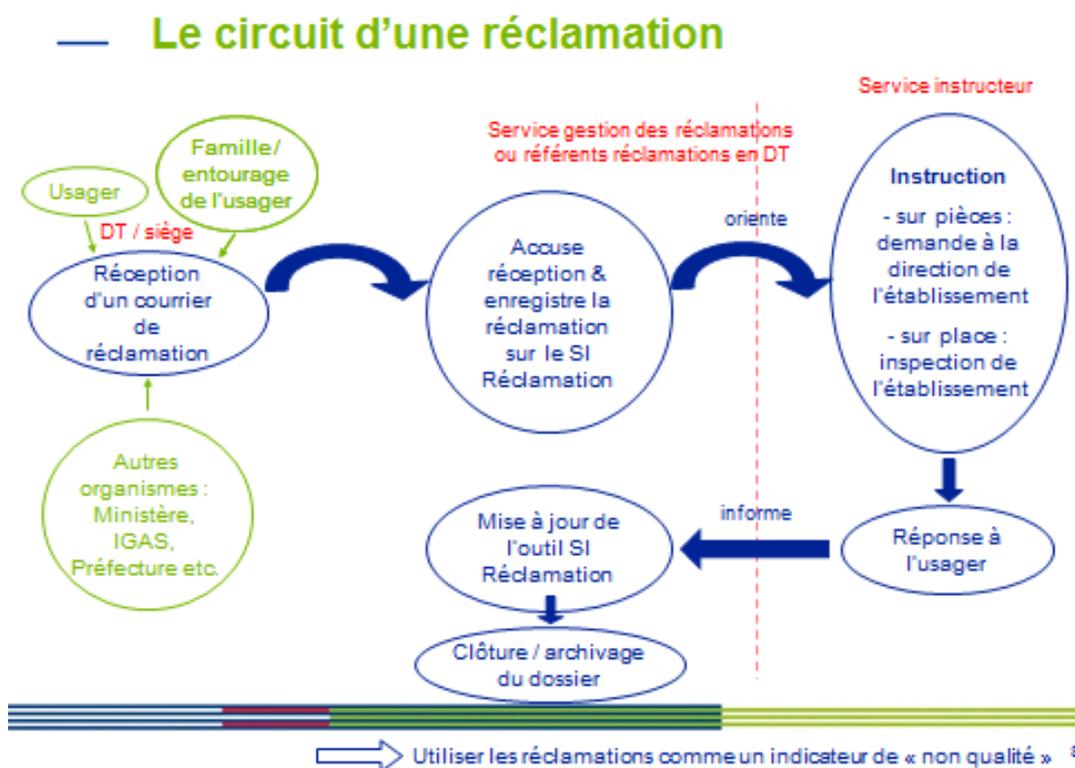
- Etre le relai entre le service régional des réclamations et les services instructeurs des délégations départementales,
- Avoir une vision globale de l'ensemble des réclamations de la DD tous secteurs confondus,
- Coordonner les services instructeurs,
- Animer la politique de gestion et le suivi des réclamations au niveau départemental,
- Suivre les délais d'instruction et de réponse aux réclamations.

L'instance de pilotage est le **Comité de Direction (CODIR)** de l'ARS Ile-de-France. Dans ce cadre, il s'agit notamment de partager les bonnes pratiques et de suivre les différents indicateurs qualité et tableaux de bord.

Les 5 étapes du traitement des réclamations :

- Identifier la réclamation
- Étudier et accuser réception
- Orienter et évaluer la réclamation
- Instruire la réclamation et répondre à l'utilisateur
- Suivre le traitement des réclamations

Les interactions entre activités sont schématisées sur le logigramme ci-dessous :



Avancées et Perspectives :

Le premier axe du schéma de promotion de la Démocratie en santé 2013-2017, consiste à « **promouvoir les droits des usagers et l'information des Franciliens** », leur implication directe dans la décision médicale qui les concerne notamment dans leur information, leur consentement, leur accès au dossier médical, et surtout **dans la prise en charge de l'aléa**.

Le service régional des Réclamations de l'ARS Ile-de-France apparaît donc comme le véritable « service client de l'agence » où s'organisent différents réseaux :

les référents réclamations de toutes les délégations départementales et les directions métiers au sein de la « journée filière »,

le service Réclamations de l'Agence et des services médicaux des trois régimes au sein de la « commission de suivi des réclamations Assurance Maladie/ARS ».

Des rencontres avec les partenaires (Défenseur des Droits, CROM) ont été par ailleurs organisées afin d'étudier les différentes modalités de collaboration.

Les avancées :

Une page internet pour le dépôt d'une réclamation

Une page internet sur les modalités de dépôt d'une réclamation a été ouverte sur la page d'accueil du site de l'ARSIF ; En cliquant sur le lien « service : déposer une réclamation », l'utilisateur est informé entre autres du processus de traitement des réclamations et des points de contact (BAL fonctionnelle des différents services instructeurs et adresses postales)

A terme : Pouvoir **déposer une réclamation en ligne**

En cours :

Un nouveau SI réclamations plus performant pour un traitement des réclamations plus efficient.

L'élaboration de fiches méthodologiques dans le cadre de la version 2 du guide de bonnes pratiques d'instruction des réclamations et favoriser l'harmonisation et l'amélioration de la qualité de la réponse à l'utilisateur,

Les Perspectives :

La mise en place d'un recueil des recommandations / injonctions réalisées à partir des réclamations,

Favoriser le partenariat avec les CDOM (conseils départementaux de l'ordre des médecins), qui traitent les réclamations dans le champ libéral

Pôle Démocratie sanitaire – Service régional des réclamations

35, rue de la Gare – 75935 Paris Cedex 19

Tél. : 01 44 02 00 00 Fax : 01 44 02 01 04

ars.iledefrance.sante.fr

