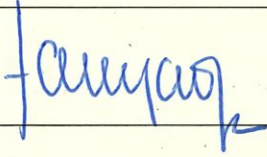




## INFORMATION EXTERNE

Directive de réclamation dans les établissements médico-sociaux (EMS)	
<b>Version</b>	EMS 004 – V3 abroge et remplace les précédentes directives concernant cet objet
<b>Objectif</b>	Informar le public des possibilités de dépôt d'une réclamation en lien avec les EMS
<b>Destinataires</b>	Usagers
<b>Loi(s) et règlement(s) liés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Loi sur la gestion des établissements pour personnes âgées (LGEPA - J 7 20)</li><li>- Règlement d'application de la loi sur la gestion des établissements pour personnes âgées (RGEPA - J 7 20.01)</li><li>- Loi sur la santé (K 1 03)</li><li>- Loi sur la procédure administrative (E 5 10)</li></ul>
<b>Domaine(s) connexe(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Office cantonal de la santé (OCS)</li><li>- Service des prestations complémentaires (SPC)</li><li>- Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT)</li></ul>
<b>Emetteur</b>	Service cantonal des seniors et de la proche aideance (SeSPA)
<b>Rédacteur et approbateur</b>	Monsieur Laurent Mauler Directeur du SeSPA 
<b>Date d'approbation</b>	01.05.2024
<b>Date d'entrée en vigueur</b>	01.05.2024

## SOMMAIRE DE LA DIRECTIVE

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

## 1 Références légales

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

### Art. 32 Surveillance

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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, le Service cantonal des seniors et de la proche aide (SeSPA) est l'autorité compétente à laquelle sont adressées les réclamations.

Lorsque les réclamations concernent le domaine médical et les soins, le SeSPA demande au Service du médecin cantonal de l'office cantonal de la santé (OCS) qu'il instruisse celles-ci, conformément à la loi sur la santé (K 1 03).

Dans la mesure du possible, il est recommandé en premier lieu de faire part de sa réclamation à la direction de l'EMS pour tenter de trouver une issue à un différend et cas échéant de tenter une médiation.

Si aucune solution n'a été jugée satisfaisante il convient de formuler une réclamation selon la procédure définie par la présente directive.

## 3 Conditions

### 3.1 Qualité pour former une réclamation

Toute personne en lien avec un.e résident.e d'EMS peut déposer 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 faite par écrit et motivée sur un ou plusieurs fait(s), problème(s) ou dysfonctionnement(s) précis avec les dates des éléments relevés. Elle ne peut pas être d'ordre général.

Les réclamations portant sur des rapports individuels de travail entre employeur et employé et/ou employé et employé 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.

## 4 **Procédure**

Le SeSPA accuse réception du dépôt d'une réclamation.

Sous réserve d'un intérêt prépondérant, privé ou public, exigeant la préservation de l'anonymat de la personne ayant formé la réclamation ou sur laquelle porte la réclamation, une copie de cette dernière peut être adressée à l'EMS ou la personne visée pour récolter de l'information sur les faits allégués.

Dans le cas où 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, le SeSPA et/ou un autre service par voie de délégation et dans la mesure où il est concerné.

L'Office cantonal de la santé (OCS), soit pour lui le Service du médecin cantonal (SMC) 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.

Le SeSPA communique, à l'issue de la procédure, par écrit, le statut de la réclamation 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 le SeSPA sur réclamation peuvent, selon l'article 38 LGEPA, faire l'objet d'un recours au Tribunal administratif, dans les 30 jours dès leur réception.