

## — Réclamations des usagers : pourquoi et comment les traiter ?

Zahira KADA  
13 septembre 2018

## — Qu'est-ce qu'une réclamation ?

- A l'ARS, on appelle réclamation **une requête, doléance ou alerte 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),**
- L'ARS ne peut recevoir des plaintes car elle ne peut déterminer des responsabilités individuelles au sens pénal,

## — Les réclamations : un sujet de démocratie sanitaire

**La gestion des réclamations est positionnée en Démocratie sanitaire.**

En effet, les réclamations sont l'expression de la parole de l'utilisateur sur la qualité du service rendu par le système de santé. Cette dimension est clairement une mission de Démocratie sanitaire car elle vise à être au plus près de l'attente de l'utilisateur.

# — Une procédure harmonisée




## — Procédures harmonisées pour le traitement des réclamations, l'ARS IDF, pilote au niveau national :

- Une procédure commune aux ARS : Accusés de réception, saisine de l'établissement concerné, analyse de la réponse, suites
- Utilisation d'un même **outil informatique** « SIREC » : système d'information réclamations, permettant une vision partagée au sein de l'ARS (Produit par l'IDF et repris au niveau national)
- **Rédaction d'un « guide méthodologique » interne à l'ARS Ile-de-France et partagé au niveau national**

## — Une organisation territorialisée :

- Un responsable « réclamations » au niveau de chaque Délégation Départementale transversal aux 3 secteurs de l'offre de soins et médico-sociale (établissements de santé, établissements médico-sociaux, ambulatoire),

## Bilan réclamations en Essonne

-  217 réclamations traitées en DD en 2017 en Essonne.
-  Traiter une réclamation = 6 à 10 actions
-  Des analyses qui concluent sur :
  - problème de communication,
  - demandes de rappel de bonnes pratiques,
  - la construction et le suivi de plans d'actions,
  - des rencontres, réunions, visites,
  - des sanctions pour le personnel concerné,
  - Des contrôles et des inspections.

# Le mis en cause, premier interlocuteur des usagers

- Respect du principe de non ingérence dans le gestion des établissements dirigés par des professionnels
- Principe de transparence dans le respect des demandes d'anonymat
- Promotion d'une politique de démarche qualité dans le système de santé :
  - La réclamation, opportunité de progrès
  - Un dysfonctionnement est rarement le fait d'une seule personne : sortir d'une logique de recherche de responsable pour entrer dans une logique d'analyse systémique et de solution partagée
  - Rassurer les usagers vis-à-vis de l'absence de risque à signaler : travail important sur la communication

# **EIAS : Événement indésirable associé aux soins**

## **EIAS**

**Décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales**

**Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales**

**Arrêté du 20 février 2017 relatif aux critères de transmission à l'agence régionale de santé des signalements recueillis par les membres du réseau régional de vigilances et d'appui**

# — EIAS : Événements indésirables associés aux soins

## — EIAS

Un **événement indésirable associé aux soins (EIAS)** est un événement inattendu qui perturbe ou retarde le processus de soin, ou impacte directement le patient dans sa santé. Cet événement est consécutif aux actes de prévention, de diagnostic ou de traitement. Il s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin et n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie.

Cette définition est valable aussi bien en établissement de santé que hors établissement de santé.

# — EIG et portail national de signalements

— EIG : Événement indésirable grave

décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016

3 critères de gravité définis :

- Pronostic vital engagé
- Séquelles irréversibles
- Décès



# — ARS et EIAS/EIG

Instruction no DGS/PP1/DGOS/PF2/DGCS/2A/2017/58 du  
17 février 2017 relative à la mise en œuvre du décret no 2016-1606 du  
25 novembre 2016

4 rôles :

- Développer la culture de la déclaration
- Appuyer la gestion des établissements
- Recueillir les déclarations
- Analyser l'exploitation et le suivi

## — Gestion ARS

Analyse de la situation pour vérification adéquation situation et mesures  
mises en œuvre au regard des bonnes pratiques et du bon sens

[www.signalement-sante.gouv.fr](http://www.signalement-sante.gouv.fr)