



**DIRECTIVE DEPARTEMENTALE**  
(interne et/ou pour les entités tierces)

<b>RECLAMATION DANS LE SECTEUR DES ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX (EMS)</b>	
<b>DGAS-01-01_v1</b>	<b>Domaine :</b> EMS - Surveillance
<b>Date :</b> 15.05.2010	<b>Entrée en vigueur :</b> 01.06.2010
<b>Rédacteur :</b> M. Jean-Christophe Bretton	<b>Direction :</b> Direction en charge des EMS - DGAS
<b>Responsables de la mise en œuvre :</b> Direction générale de l'action sociale (DGAS) Direction générale de la santé (DGS)	<b>Approbateurs :</b> Le Conseiller d'Etat chargé du département de la solidarité et de l'emploi (DSE) Direction générale de la santé (DGS) - Unité assurance qualité (UAQ)
<b>Date de validation :</b> 01.06.2010	

<b>1. Objet</b>
<b>Procédure de réclamation dans le secteur des établissements médico-sociaux (EMS)</b>
<b>2. Champ d'application</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Direction générale de la santé (Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients; unité assurance qualité),</li><li>- Service des prestations complémentaires (SPC),</li><li>- Service du contrôle interne (SECI),</li><li>- Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT).</li></ul>
<b>3. Exception(s)</b>
—
<b>4. Mots clés</b>
Réclamation
<b>5. Documents de référence</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 06.</li><li>- Loi sur la procédure administrative - E 5 10.</li></ul>
<b>6. Directive(s) liée(s)</b>
Abroge et remplace les précédentes directives concernant cet objet.

## SOMMAIRE DE LA DIRECTIVE

<b>1. REFERENCES LEGALES.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA DIRECTIVE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CONDITIONS ET PROCESSUS .....</b>	<b>4</b>
3.1 Conditions .....	4
3.2 Processus .....	4

## 1. REFERENCES LEGALES

### 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 LA DIRECTIVE

Conformément à l'article 32 de la LGEPA, la direction générale de l'action sociale (DGAS) est l'autorité compétente à laquelle sont adressées les réclamations. Lorsque les réclamations concernent le domaine médical et des soins, la DGAS demande à ce que la Direction générale de la santé (DGS) instruisse celles-ci, conformément à la loi sur la santé (K 1 06).

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 ET PROCESSUS

#### 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.

#### 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 LGÉPA.

### 4. PROCESSUS

4.1 La DGAS fait parvenir un accusé de réception à la personne qui a formé une réclamation. Si cette dernière est partie à la procédure, la DGAS lui transmet un exemplaire de la procédure en matière de réclamation ainsi que les dispositions applicables.

4.2 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 LGÉPA, une copie de la réclamation lui est également adressée.

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

- 4.4 La DGS instruit la réclamation lorsqu'elle porte sur la qualité des soins. Elle rédige un rapport à l'attention de l'autorité et s'assure que les mesures correctives sont apportées. 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.
- 4.5 La DGAS communique sa décision par écrit aux parties (soit 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).
- 4.6 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.
- 4.7 Les décisions émises par la DGAS sur réclamation peuvent, selon l'article 38 LGEPA, faire l'objet d'un recours au Tribunal administratif, dans les 30 jours dès leur réception.