

A.R.I.M.C. du Béarn	Réf document	N° d'indice	Date de rédaction
	PRO-Plainte-01	A	12/06/2017
Date de dernière mise à jour : 12/06/2017			

Démarche de recueil d'une plainte issue d'un parent, d'un résident

Rédacteur	Sophie Bambuck	Vérifiée par	Madame Isabelle Moreno
Fonction	Secrétaire Animatrice Qualité	Fonction	Directrice générale
	Madame Moreno		et cadres de direction du Comité de
	Directrice générale		Pilotage de l'Evaluation
	Membres du CPE atelier n°2		
	Cadres de direction		
Date	12/06/2017	Date	
Signature		Signature	

Etat des mises à jour

Indice	Date	Désignation succincte
A	12/06/2017	Création

A.R.I.M.C. du Béarn	Réf document	N° d'indice	Date de rédaction
	PRO-Plainte-01	A	12/06/2017
Date de dernière mise à jour : 12/06/2017			

1 - Objet :

La présente démarche décrit les différentes étapes à effectuer lorsqu'une plainte issue d'un parent et/ou d'un résident est constatée au sein des différents établissements et services de l'A.R.I.M.O.C. du Béarn. Elle décrit les étapes nécessaires pour un suivi et le traitement de la plainte.

NB : se référer à la procédure de « traitement d'un acte de maltraitance, avéré ou supposé » pour une plainte assimilable à de la maltraitance. Procédure en cours de rédaction.

2 - Domaine d'application :

Cette démarche s'applique aux familles et résidents de l'ARIMOC du Béarn.

3 – Les personnes concernées :

Résidents
Familles, parents
Secrétaire Animatrice Qualité
Directrice générale
Directeurs adjoints, Chefs de services
Coordinateurs
Salariés de l'ARIMOC du Béarn

4 - Responsabilités :

Le personnel est responsable de la réception et transmission d'une plainte vers le Directeur adjoint, le Chef de service de son établissement ou service, ou vers celui de permanence.

Les Directeurs adjoints, les Chefs de services et la Directrice générale sont responsables du traitement des plaintes.

Le Président, les Directeurs adjoints, les Chefs de services et la Directrice générale sont responsables de la mise en œuvre de cette démarche.

5 - Document de référence

Néant

6 - Processus de réalisation

Les étapes successives permettant le suivi et le traitement d'une plainte sont présentées par le logigramme ci-après.

A.R.I.M.C. du Béarn	Réf document	N° d'indice	Date de rédaction
	PRO-Plainte-01	A	12/06/2017
Date de dernière mise à jour : 12/06/2017			

7 - Notion de plainte

Il s'agit d'une composante à part entière de lutte contre la maltraitance. La répétition de l'acte qui suscite la plainte est une dimension à prendre en compte.

Le sens initial du terme « plainte » : *alerte des autorités* (s'entend dans le sens d'autorité judiciaire) *sur un fait grave*, or dans son sens médico-social, l'autorité est plutôt entendue du côté de l'autorité administrative et non judiciaire. Nous pourrions donc définir la plainte comme étant le fait de porter à la connaissance de l'autorité administrative l'expression d'un mécontentement.

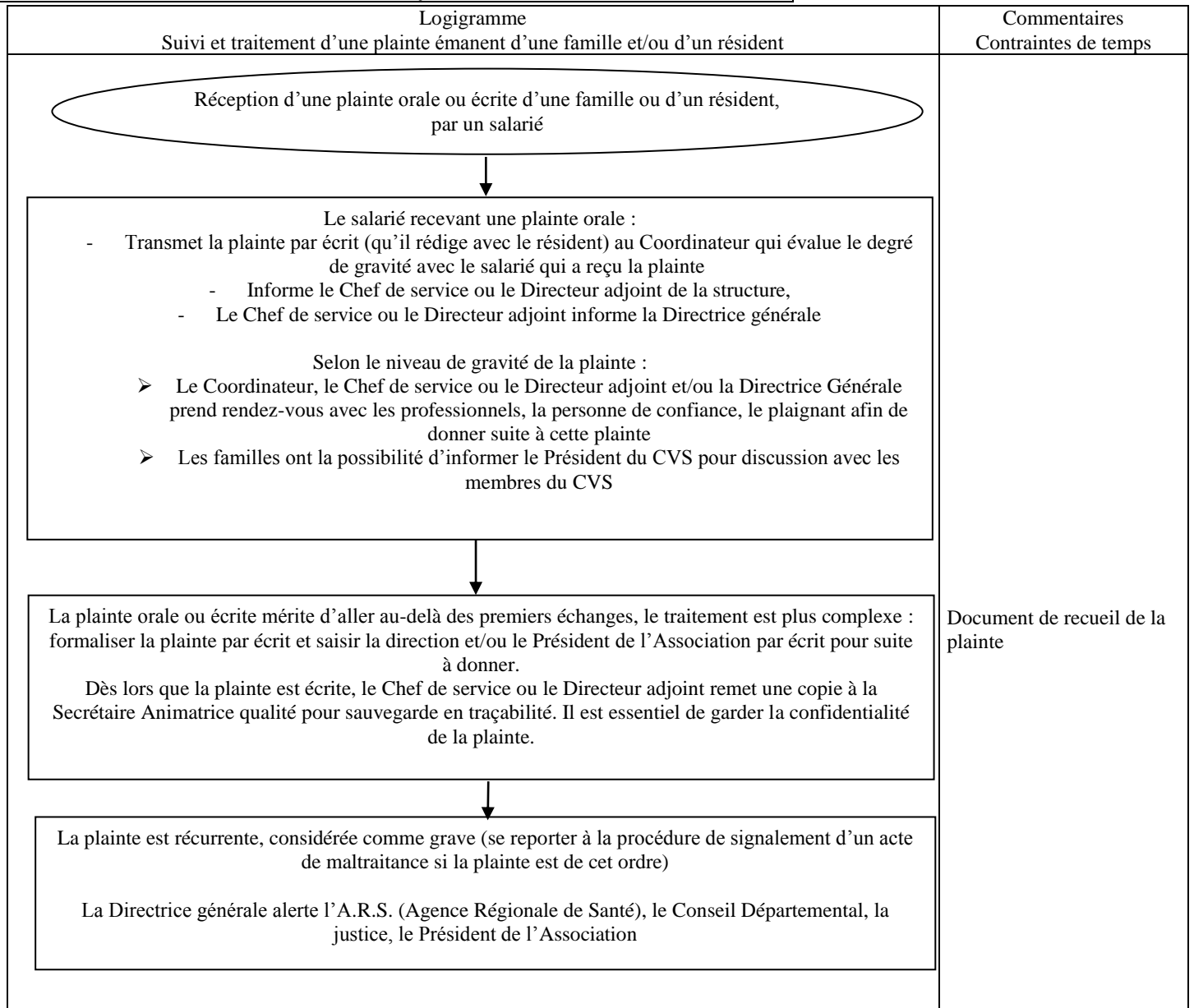
« Se plaindre » c'est alerter une personne sur une peine, un mécontentement, une douleur pouvant survenir d'un acte malveillant.

Pour une personne vulnérable, la plainte est le moyen de dénoncer une infraction dont elle se prétend victime.

Exemples non exhaustifs :

- Un événement matériel qui se répète (valise incomplète, disparition d'objets personnels, ...),
- Une négligence répétée (vêtements non adaptés à la morphologie ou à la météo, ...),
- Des activités non mises en place (piscine ou autre...),
- Des douleurs non prises en compte,
- Des horaires de vie collective non satisfaisants,
- Mauvaise utilisation du matériel qui dessert la personne accompagnée,
- Restriction de circuler librement,
- Linge, repas,
- Sanction non adaptée,
- Abus de pouvoir,
- Désaccord entre les propositions de prestations, d'arrêt d'accompagnement, entre la personne concernée, ses parents et/ou sa famille et le service,
- Et tout acte considéré comme maltraitant (cf procédure de « traitement d'un acte de maltraitance, avéré ou supposé »).

A.R.I.M.C. du Béarn	Réf document	N° d'indice	Date de rédaction
	PRO-Plainte-01	A	12/06/2017
Date de dernière mise à jour : 12/06/2017			



Document de recueil de la plainte : copie remise au plaignant

Comment diffuser ?

- Via sur le Site Internet en format PDF,
- Via le logiciel gestion dossier usager « Airmes » quand les familles y auront accès,
- Via les CVS,
- Via les cahiers de liaison des résidents/des usagers,
- Via le dossier d'accueil du résident/de l'utilisateur.

