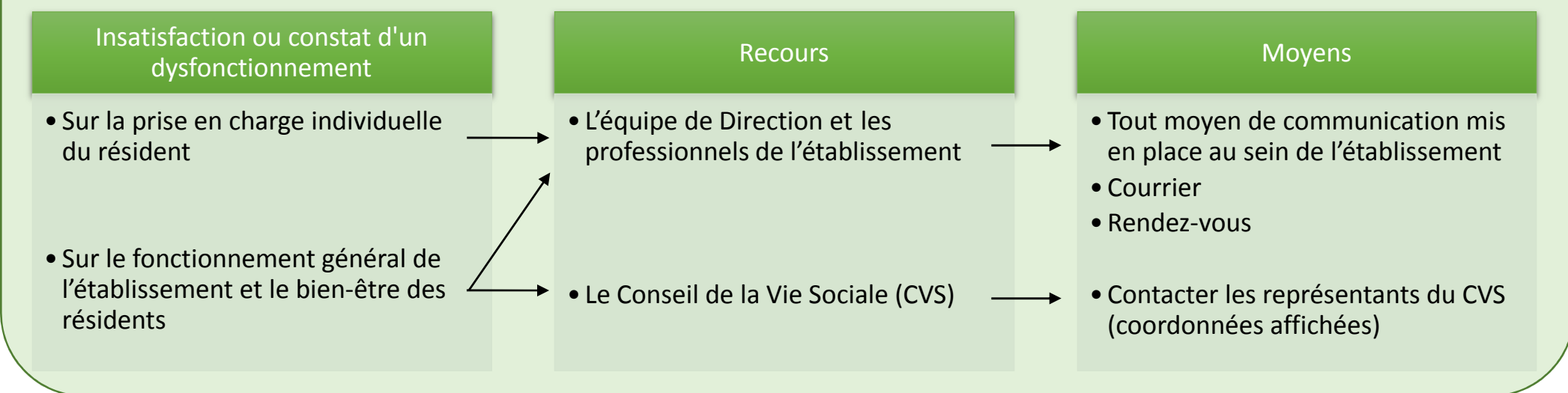


RECOURS EN CAS DE RECLAMATION EN EHPAD

Soucieux du bien-être des résidents, dans un devoir de bienveillance et dans le respect de la réglementation, l'équipe de direction, les professionnels de l'établissement et les représentants du Conseil de la Vie Sociale sont à votre écoute et se tiennent à votre disposition pour convenir d'un rendez-vous afin d'évoquer vos éventuels sujets d'insatisfaction et dysfonctionnements constatés.

EN PRIORITE : VOS RECOURS INTERNES A L'ETABLISSEMENT



Dans le cas où la réponse apportée par l'établissement ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez solliciter des **RECOURS EXTERNES**.

	Motifs de réclamation* (liste non exhaustive)	Recours							
		Animation	Besoin d'une médiation	Fixation des tarifs	Hôtellerie : entretien des locaux, restauration blanchisserie ...	Hygiène et sécurité alimentaire	Information tarifaire (affichage) et contractuelle	Informations sur les droits des usagers	Prise en charge au titre du soin : soins médicaux et para-médicaux
Autorités administratives	Conseil départemental du Val d'Oise**	●		●	●			●	
	Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé								●
	Direction Départementale de Protection des Populations					●	●		
Représentants des usagers	Personne qualifiée		●						
	Délégué du Défenseur des Droits							●	
	Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQ-PC)	Recours complémentaire uniquement pour les EHPAD hospitaliers							

*Selon les motifs des réclamations, celles-ci peuvent être instruites conjointement par le Conseil départemental et la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé.

Tout appel à la Plateforme nationale de lutte contre la maltraitance **3977 est systématiquement relayé au Conseil départemental.

POUR LES SAISIR :

- Autorités de contrôle des établissements :

Conseil départemental du Val d'Oise
 Direction des Personnes Agées
 Service Support Qualité Information
 2 avenue du Parc
 CS 20201
 95032 CERGY PONTOISE CEDEX

E-mail : dpa.reclamations@valdoise.fr

Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé
 Service Inspections-Réclamations
 2 avenue de la Palette
 CS 20312
 95011 CERGY PONTOISE CEDEX

E-mail : ARS-DT95-RECLAMATIONS-INSPECTIONS@ars.sante.fr

- Direction Départementale de Protection des Populations

Bâtiment Le Modem
 16 rue Traversière
 CS 20508 CERGY
 95035 CERGY PONTOISE CEDEX

Téléphone : 01.34.25.45.00 / Télécopie : 01.30.73.01.04

E-mail : ddpp@val-doise.gouv.fr

Permanence consommateurs, sans RDV : les mardis et jeudis de 9h à 12h

- Délégués du Défenseur des Droits du Val d'Oise :

Coordonnées des Maisons de Justice et du Droit du département : <http://www.defenseurdesdroits.fr/office/95>

- Liste des personnes qualifiées du Val d'Oise disponible au sein de l'établissement.

Pour toute suggestion relative à ce document : dpa.reclamations@valdoise.fr