



PLAINTES

Aux Résidences MAREVA, votre bien-être et votre satisfaction sont au cœur de notre engagement quotidien. Nous savons que vivre en EHPAD ou accompagner un proche dans cette étape de vie peut parfois soulever des questions, des inquiétudes, ou même des mécontentements.

Votre avis nous importe, et c'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour écouter, comprendre et agir face à vos retours, qu'ils soient positifs ou négatifs.

1. Comment nous faire part de vos remarques ?

Que ce soit une suggestion, une préoccupation ou une insatisfaction, plusieurs canaux s'offrent à vous. Vous pouvez en parler directement à une infirmière, un aide-soignant ou un membre de l'équipe d'accueil lors de vos visites ou appels. Un questionnaire de satisfaction vous est également proposé chaque année pour recueillir votre avis de manière plus formelle. Enfin, lorsqu'un échange direct n'est pas possible, un courrier adressé à la direction est toujours le bienvenu : il sera traité avec la plus grande attention.

2. Que se passe-t-il ensuite ?

Dès que nous recevons votre message ou votre parole, **nous le consignons par écrit** pour en garder une trace et vous confirmons sans délai sa prise en compte. Votre demande est ensuite étudiée en équipe pluridisciplinaire : soignants, cadre de santé, direction... Ensemble, nous analysons la situation sous tous ses angles (soins, organisation, vie quotidienne, etc.) pour identifier les causes et mettre en place, si nécessaire, **des actions correctives**.

Notre objectif ? Vous apporter une réponse concrète et adaptée, ou vous expliquer clairement les raisons pour lesquelles une demande ne pourrait être satisfaite.

3. Un engagement de transparence

Dans un délai maximal d'un mois, vous recevrez une **réponse écrite définitive** détaillant les mesures prises ou les explications nécessaires. Sachez que votre dossier est ensuite archivé, et que le bilan des retours est discuté en **Conseil de la Vie Sociale (CVS)**, une instance où résidents, familles et professionnels échangent pour améliorer notre qualité de vie commune.

Si notre réponse ne vous satisfait pas, nous vous informerons également des **voies de recours** possibles auprès d'autorités extérieures comme le Défenseur des Droits ou l'Agence Régionale de Santé (ARS).

4. Plainte ou réclamation : une nuance importante

Au sein de notre établissement, nous utilisons souvent les termes *plainte* et *réclamation* de manière interchangeable pour désigner un mécontentement. Cependant, si vous souhaitez saisir une autorité extérieure, il est utile de savoir que :

- Une **plainte** vise à signaler une infraction (un acte illégal) et est déposée auprès de la police, de la gendarmerie ou du procureur.
- Une **réclamation** cherche à faire valoir un droit ou contester une décision, et peut être adressée au Défenseur des Droits, à une Personne Qualifiée ou à l'ARS.

5. Ensemble, améliorons votre quotidien

Votre confiance nous est précieuse. N'hésitez pas à nous solliciter : chaque retour est une opportunité d'apprendre et de progresser. Aux Résidences MAREVA, **vous n'êtes jamais seul** pour exprimer vos besoins ou vos attentes.

Guide de gestion des insatisfactions aux résidences MAREVA

Ce document guide l'usager à travers les étapes de traitement d'un mécontentement au sein des résidences MAREVA. Il permet de comprendre le circuit interne de résolution et d'identifier les autorités compétentes selon la nature du problème (réclamation de droit ou plainte pénale).

LE CIRCUIT DE VOTRE DEMANDE EN INTERNE



Étape 1 : Exprimez-vous



Parlez aux équipes



Envoyez un courrier à la Direction



Rempissez l'enquête de satisfaction annuelle



Étape 2 : Analyse et action

L'établissement analyse les causes et propose une solution curative ou une explication détaillée.



Réponse sous 1 mois

Une réponse écrite définitive précisant les mesures prises vous est adressée dans un délai maximum.

VOS RECOURS EXTÉRIEURS

Réclamation vs Plainte



Concerne vos droits



Concerne une infraction (acte illégal) déposée en justice.



La Personne Qualifiée

Médiateur externe gratuit
(personnequalifiee56@morbihan.fr)
pour vous aider à faire valoir vos droits.

Autorités compétentes



Réclamation (Droit)
Défenseur des Droits
CCAS de Vannes
(02 97 01 63 80)



Réclamation (Santé)
ARS Morbihan
32, bd de la Résistance,
Vannes



Plainte (infraction)
Police ou Procureur
Commissariat ou
Gendarmerie