

DEMARCHE EN CAS DE MALTRAITANCE, RUPTURE DE CONTRAT, EXCLUSION ETC...

Pour tout ce qui concerne les faits de maltraitance, négligences récurrentes, et notamment les ruptures de contrat de séjour, quel qu'en soit le motif, voici la **procédure conseillée par le service Pôle Santé du Défenseur des droits** :

Le plaignant adresse sa requête ou réclamation la plus précise possible à l'**ARS** et au **CG** dont l'EHPAD dépend (*en évitant de noter tout l'historique, car, même s'il correspond à des années de souffrance pour les familles, cela peut nuire à la compréhension du dossier*) avec les pièces (*échanges de courriers adressés et reçus par les familles de résidents*) étayant leur problématique (*maltraitance, vol récurrents...*) notamment en cas de rupture de contrat de séjour : copie complète du contrat de séjour et lettre de la direction donnant les motifs de la rupture du contrat.

Précision : les réclamations de plusieurs familles, dont les descriptions de maltraitance convergent, peuvent avoir parfois plus de « poids ».

En bas de son courrier, l'adhérent peut indiquer : **copie au : Défenseur des Droits, pôle santé**, s'il souhaite son intervention ; et aussi bien entendu le nom de l'association affiliée à la FNAPAEF.

Donc l'ensemble des documents doivent être adressés à :

Défenseur des Droits

Pôle santé

A l'attention de Mme Anne Le Bec

7 rue Saint-Florentin

75409 Paris cedex 08

Dans la lettre d'envoi au Défenseur des droits écrire : **sur le conseil de la FNAPAEF**

Il est important d'agir rapidement car si toutes les démarches auprès des différents acteurs (Direction des EHPAD, Conseil Général, Agence Régionale de Santé...) ont échoué, c'est-à-dire que la personne a déjà changé d'EHPAD ou est décédée, il est plus difficile pour le Défenseur des droits d'agir au-delà du recueil de témoignage (*ces témoignages restant malgré tout importants pour « pointer » des dysfonctionnements majeurs dans une structure*).

Dans le cadre de rupture de contrat de séjour (considérée comme abusive), il est important de faire remonter cette information au Défenseur des Droits le plus tôt possible, surtout quand le préavis est de 30 jours.

Pour toute autre dossier qui ne concernerait pas la maltraitance, par exemple un problème relatif à l'APA, sécurité sociale... vous pouvez saisir le délégué territorial du Défenseur des Droits dont vous trouverez les coordonnées avec le lien suivant : <http://www.defenseurdesdroits.fr/contacter-votre-delegue>. Celui-ci pourra peut-être directement agir sur sa région ou faire remonter le dossier chez le Défenseur des droits à Paris s'il le juge nécessaire.

Suivre cette procédure, c'est nous donner plus de chance d'aboutir à un résultat.

Votre interlocuteur peut bien entendu aussi appeler le 3977.

Bien sincèrement Marie-Thérèse Argenson 01 45 34 35 51