



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté*

*Égalité*

*Fraternité*



Journée régionale - qualité et sécurité des soins  
L'utilisateur : acteur et partenaire du système de santé

1<sup>er</sup> février 2024

Le circuit interne des réclamations des usagers  
au sein de l'ARS Grand Est

- 1. Définitions**
- 2. Comment effectuer une réclamation et un signalement ?**
- 3. Le circuit de gestion des signaux et SIREC**
- 4. SIREC – quelques données**

# 1. Définitions

## 1.1. La réclamation

### 1.1.1. Une réclamation : qu'est-ce que c'est ?

Une **réclamation** est une doléance écrite émanant d'un usager réalisée pour lui-même ou un proche.

Les éléments relatés mettent en cause **la qualité de la prise en charge** :

- d'un établissement de santé ;
- d'un établissement ou service médico-social ;
- d'un professionnel de santé libéral ;
- d'un transporteur sanitaire.

# 1. Définitions

## 1.1.2. Exemples de réclamations

- Une requérante relate la situation de sa mère, résidente en EHPAD. Cette dernière ne serait pas levée tous les jours, sa chambre ne serait pas suffisamment nettoyée et les soins d'hygiène ne seraient pas réalisés régulièrement.
- Le requérant attire l'attention sur le décès de son père, intervenu aux urgences de l'hôpital XX. Il indique vouloir obtenir, en vain, le dossier médical de son père.
- Le requérant fait part de sa prise en charge par la société de transport sanitaire XXX. Il pointe la mauvaise qualité de service assuré par cette société : les horaires de prise en charge ne sont pas respectés. Il a souhaité changer transporteur et s'est fait insulter par le responsable de ladite société.

# 1. Définitions

## 1.2. Le signalement

### 1.2.1. Un signalement : qu'est-ce-que c'est ?

**Un signalement** est une remontée d'informations **réalisée cette fois, par un professionnel** (la plupart du temps un salarié), ou **une institution**, et ayant trait à la prise en charge des usagers.

# 1. Définitions

## 1.2.2. Exemples de signalements

- Un planning familial qui nous informe d'éventuels faits de maltraitance dans un ESAT ;
- Un aide-soignant en EHPAD relatant d'un absentéisme important, indiquant qu'il n'est pas en capacité pour réaliser seul toutes les toilettes des résidents ;
- Le SDIS alerte de carences de transporteurs sanitaires lors de la garde ambulancière.

## 2. Comment effectuer une réclamation / un signalement ?

Les réclamations et signalements peuvent être réalisés :

- Directement à l'ARS → en Délégation Territoriale, en Direction Métier ou à la Direction Générale ;
- À une institution partenaire ;
- À la présidence de la République, au cabinet du Premier Ministre, au Ministère en charge de la Santé...

Les signaux sont recueillis par écrit :

- Par envoi postal ;
- Par courriel ;
- Via le formulaire dédié aux réclamations sur le site de l'ARS Grand Est.

# 3. Le circuit de gestion des signaux et SIREC

## 3. 1 Le circuit

Une fois arrivés à l'Agence, les signaux sont centralisés à la Direction de l'inspection contrôle et évaluation (DICE).

Tout se réalise ensuite par le biais du logiciel SIREC.



# 3. Le circuit de gestion des signaux et SIREC

## 3.2 SIREC

- SIREC pour « **S**ystème d'Information **RE**clamations », logiciel déployé sur l'ensemble du territoire depuis fin janvier 2020.
- SIREC « [...] a pour finalité l'enregistrement, le suivi et le traitement des **réclamations** émanant d'usagers du système de santé et reçues par les ARS ou le ministère des solidarités et de la santé, en vue d'y apporter une réponse individuelle et d'améliorer, à terme, la qualité et la sécurité des prises en charge des usagers. » (Guide administrateur SIREC – janvier 2020)

# 3. Le circuit de gestion des signaux et SIREC

## 3.2 SIREC

- La gestion des signaux se réalise sur six étapes, réparties entre le niveau régional et départemental

Direction de l'inspection	Délégation Territoriale
1. Pré-identification	4. Traitement
2. Identification	5. Réponse
3. Affectation	6. Clôture

### 3. Le circuit de gestion des signaux et SIREC

L'idée générale est d'entendre le signal émis par le requérant et de lui apporter des éléments de réponse.

Ainsi, l'ARS :

1. Réalise un accusé de réception auprès du requérant ;
2. Vérifie que cela corresponde bien à ses prérogatives ;
3. S'assure de la possible levée de l'anonymat ;
4. En fonction du 3, sollicite la structure / le professionnel concerné ;
5. Trouve / propose des solutions éventuelles ;
6. Informe le requérant.

90 jours est le délai théorique visé pour clôturer le signal après sa réception.

Les éléments alimentés dans SIREC servent également à l'élaboration du PRICE et lors des phases préparatoires d'une inspection.

## 4. SIREC : quelques données

En janvier 2024, 129 **utilisateurs** sont dénombrés en Grand Est :

- 3 administrateurs régionaux ;
- 102 gestionnaires ;
- 24 lecteurs.

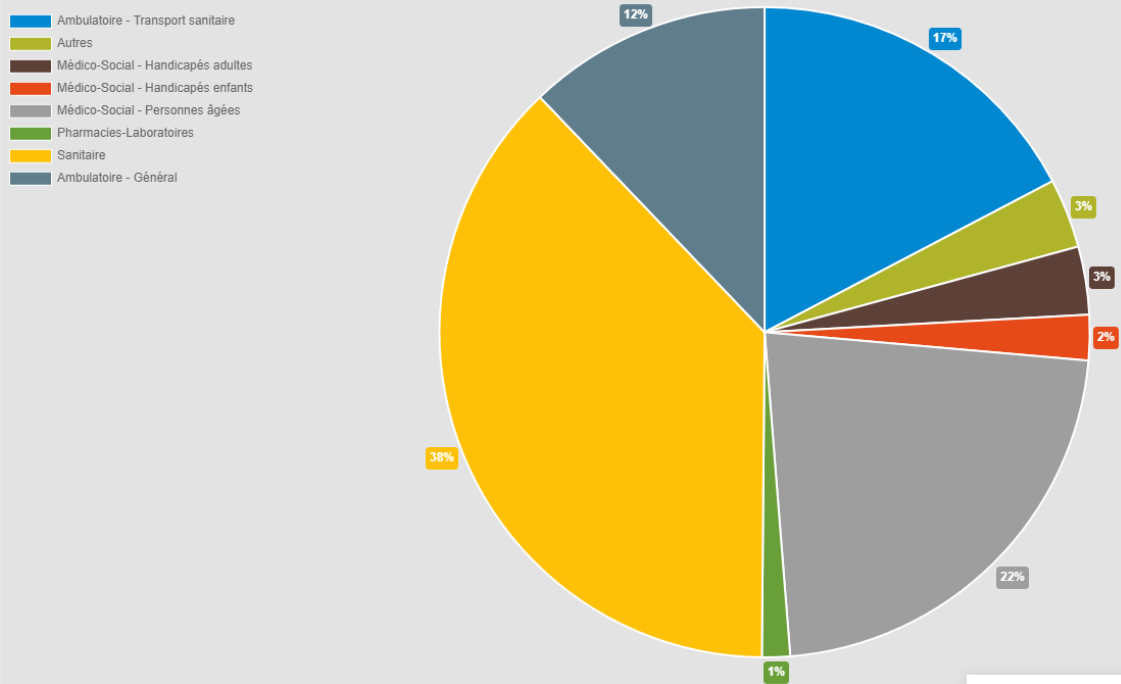
**1543 signaux** ont été enregistrés en 2023.

Les départements qui en comptabilisent le plus sont ceux qui ont un CHU (51 / 54 / 67) et également, de façon notable, le 57.

2023	
Département	Nombre de signaux
ARS GE	28
08	32
10	46
51	158
52	56
54	202
55	58
57	252
67	382
68	172
88	57

## 4. SIREC : quelques données.

Nombre de réclamations par domaine fonctionnel sur la période du 01/01/2023 au 31/12/2023

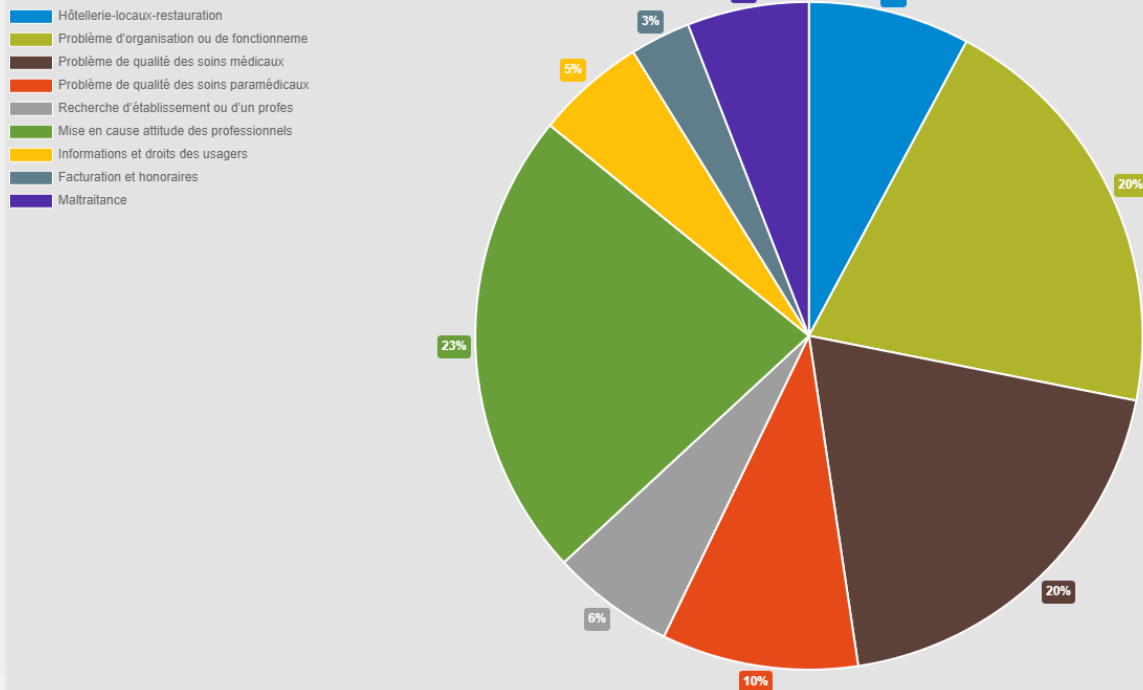


En 2023, les réclamations concernent principalement **le domaine sanitaire** avec **38%** de l'ensemble des réclamations sur le Grand Est .

Le **domaine MS PA**, **seconde typologie la plus importante**, avec **22%** de l'ensemble des réclamations sur le Grand Est.

## 4. SIREC : quelques données.

Nombre de réclamations par motif IGAS sur la période du 01/01/2023 au 31/12/2023



Le motif le plus important mentionné dans les réclamations concerne **la mise en cause de l'attitude des professionnels**, avec 23% des réclamations.

Ensuite, ce sont des motifs en lien avec **l'organisation et fonctionnement** ainsi que **la qualité des soins médicaux**, à hauteur de 20%.



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Merci de votre attention.**