



Formation : Gestion des plaintes et contentieux

INFORMATIONS :

Public concerné et pré-requis:

- Directeur
- Responsable juridique
- Gestionnaire des risques
- Médiateur
- Représentant chargé des relations avec les usagers

Durée : 2 jours

Intervenant :

Juriste spécialisé dans le secteur sanitaire

CONTEXTE :

La gestion des plaintes et des réclamations fait partie intégrante des droits des usagers. Favoriser leur expression sur leur prise en charge, répondre aux plaignants, identifier les dysfonctionnements dans le parcours de soins des patients et assurer la traçabilité de ces dysfonctionnements sont autant d'actions permettant aux établissements de répondre à l'exigence de l'HAS formulée dans le critère 9a du manuel de certification.

Au cœur de la démarche de bientraitance, la gestion et l'analyse des plaintes et des réclamations est un levier d'amélioration de la prise en charge des usagers, de la qualité et de la sécurité des soins.

LE + DE LA FORMATION

Les participants travaillent sur l'élaboration d'une procédure de gestion des plaintes au sein d'un établissement de santé.

OBJECTIFS :



Formation : Gestion des plaintes et contentieux

- Comprendre l'importance de la gestion des plaintes et réclamations pour améliorer la prise en charge des patients/usagers
- Mettre en place un dispositif de gestion des plaintes et des réclamations assurant l'expression des usagers, la traçabilité et la réponse au plaignant
- Élaborer une procédure d'analyse et d'exploitation des plaintes et réclamations
- Identifier les actions correctives et défensives

PROGRAMME :

JOUR 1 : La démarche d'analyse et d'exploitation des plaintes

- **Plaintes, réclamations, EI, contentieux : définitions**
- **Transformer son regard : moyen d'information et outil de progression, démarche de bientraitance**
- **Favoriser l'expression des usagers :**
 - Dispositifs de recueils, développement d'une culture de l'écoute
 - Assurer la traçabilité des données
 - Répondre au plaignant
- **Construire et mobiliser un réseau d'acteurs**
- **La cellule de gestion des plaintes et des réclamations : acteurs, rôles et mise en place**

JOUR 2 : Une démarche d'analyse de l'organisation de la chaîne de prise en charge pour déceler les dysfonctionnements et apporter les actions correctives nécessaires

- **Exploitation statistique**
- **Exploitation qualitative : reconstituer les étapes du parcours du patient et effectuer une enquête approfondie**
- **Mettre en place un dispositif de suivi (suivi des actions et suivi réglementaire au travers du rapport annuel de la CRU par exemple)**
- **Actions préventives : favoriser les synergies entre pôles et/ou services**



Formation : Gestion des plaintes et contentieux

NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Un référentiel d'analyse basé sur les indicateurs nationaux de bonnes pratiques (Ministère des affaires sociales et de la santé – Fiche n°41 : Renforcer les commissions des usagers dans les établissements de santé – Janvier 2017, Arrêté du 5 mai 2017, décret du 31 Janvier 2017, etc..)
- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas, d'analyse de pratiques...
- L'élaboration d'un plan d'actions d'amélioration avec indicateurs et modalités de suivi.

— EVALUATION & LIVRABLES

- Un questionnaire préalable à la formation adressé à chaque stagiaire pour identifier les attentes de chacun et adapter l'intervention
- Une évaluation de la satisfaction et des connaissances
- Une documentation pédagogique remise à chaque participant
- Une attestation de suivi de formation