



Programme de Formation

Gestion des plaintes et des réclamations

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Equipes soignantes et administratives

Objectifs pédagogiques

- ◆ Améliorer les procédures de gestion des réclamations et des plaintes en lien avec l'application des droits des usagers et l'effectivité de l'exercice de ces droits
- ◆ Mieux identifier les situations critiques ou hors normes pour mieux les gérer et mettre en place des bonnes pratiques et mesures nécessaires
- ◆ Harmoniser les conduites à tenir face aux plaintes
- ◆ Travailler dans le respect des droits du patient et de la loi du 4 mars 2002
- ◆ Faciliter la prise en charge des patients et famille afin de prévenir les plaintes
- ◆ Travailler dans le respect de la certification
- ◆ Participer activement à la démarche qualité de la prise en charge du patient

Description

Les enjeux de la gestion et des réclamations

- ◆ Améliorer la qualité de la prise en charge des patients et « l'image » de l'établissement
- ◆ Eviter les procédures contentieuses
- ◆ Diminuer le risque pénal
- ◆ Améliorer la transparence entre l'hôpital et ses usagers

Le traitement de sa réclamation : un droit de l'usager

- ◆ Qui peut réclamer ?
- ◆ Les délais pour réclamer et gérer la réclamation

La commission de relation avec les usagers

- ◆ La commission, lieu de dialogue à l'intérieur de l'établissement
- ◆ La commission, outil d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers
- ◆ La commission, rôle d'alerte quant à l'éventuelle méconnaissance des droits des usagers

Connaître et respecter les droits des malades pour améliorer la qualité de la prise en charge

- ◆ Respect de la dignité
- ◆ Respect de la liberté individuelle
- ◆ Respect du droit à l'information
- ◆ Respect de la qualité des soins et de la prise en charge
- ◆ Respect du secret

Examen des plaintes et réclamations

- ◆ La gestion des plaintes et réclamations : le circuit de la réclamation
- ◆ Le rôle des médiateurs
- ◆ Les limites de compétence

Connaître les différents modes de règlement des conflits

- ◆ La phase amiable : la médiation
- ◆ La phase précontentieuse : la transaction amiable, les nouvelles voies de règlement des litiges
- ◆ La phase contentieuse : action indemnitaire, action pénale
- ◆ L'action indemnitaire ; la C(R)CI et l'ONIAM, la juridiction administrative
- ◆ L'action répressive : la plainte pénale, la saisine de l'ordre professionnel

Procédure de gestion des réclamations

- ◆ Définitions : Plaintes, réclamations, événements indésirables, recours gracieux, recours juridictionnels
- ◆ De la réclamation à la réponse, rôle du médiateur, rôle de la CRU
- ◆ La cellule de gestion des plaintes et des réclamations : acteurs, rôles et mise en place

Démarche d'analyse de l'organisation de la chaîne de prise en charge pour déceler les dysfonctionnements et apporter les actions correctives nécessaires

Exploitation des sources d'information résultant des réclamations

- ◆ Identification des causes aux différents niveaux
- ◆ Recherche d'améliorations
- ◆ Présentation d'un outil d'amélioration de la prise en charge des réclamations à l'usage des gestionnaires des plaintes et des personnels : Guide de bonnes pratiques
- ◆ Présentation de la démarche
- ◆ Sélection des indicateurs à mettre en tableau de bord pour le suivi des réclamations
- ◆ Outil d'aide au traitement : cartographie
- ◆ Lien avec la gestion des plaintes et réclamations avec le service qualité et la gestion des risques



Prérequis

Pas de prérequis



Modalités pédagogiques

Un modèle pédagogique interactionnel

- ◆ Approche théorique en groupe avec un approfondissement des connaissances et une approche
- ◆ Apprenant actif
- ◆ Appropriation et construction collective des savoirs
- ◆ Analyse réflexive menée par les professionnels sur leurs pratiques



Moyens et supports pédagogiques

Des supports et moyens centrés sur le professionnel

- ◆ Alternance d'apports méthodologiques et d'analyse de pratiques
- ◆ Analyse de documents fournis par le formateur
- ◆ Mise en situation : Analyse de cas de jurisprudence
- ◆ Atelier de réflexion en sous-groupe : quelles sont les conduites à tenir face aux demandes d'informations de la police ?
- ◆ Analyse de la pratique professionnelle dans ces situations
- ◆ Echanges d'expériences entre apprenants
- ◆ Travail en groupe et sous-groupes, ateliers
- ◆ Exemples jurisprudentiels
- ◆ Etudes de cas



Modalités d'évaluation et de suivi

Des modalités d'évaluation adaptées

- ◆ Auto-évaluation et questionnaire de positionnement
- ◆ Evaluation des connaissances et des compétences en continu
- ◆ Questionnaire d'évaluation des acquis des participants
- ◆ Questionnaire de satisfaction des participants

Un suivi personnalisé

- ◆ Bilan détaillé de la formation remis à l'établissement
- ◆ Possibilité de contacter le formateur après la formation pour assurer une bonne continuité
- ◆ Apports de connaissances basées sur les besoins des participants et de l'établissement



Informations sur l'admission

Admission sans disposition particulière



Informations sur l'accessibilité

Un référent handicap est à votre écoute pour tout besoin en compensation : Mme Gulistan ALTUN - 01 49 66 22 51

Partenariat avec l'AGEFIPH : www.agefiph.fr