

# Améliorer le traitement des réclamations en établissements de santé et en EHPAD

Un bon traitement des réclamations doit permettre d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients et de restaurer la satisfaction et la confiance. La Direction, la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mais aussi les médecins et les cadres de santé ont chacun un rôle à tenir en la matière. Cette formation permet à chaque professionnel, selon son rôle, de trouver les clés pour améliorer la gestion des réclamations et au-delà ses pratiques professionnelles.

<p><b>2 JOURS</b></p> <p>Réf : DR10</p>	<p><b>Eléments de contenu</b></p>
<p><b>Prix net/stagiaire</b> <b>660 euros</b></p>	<p><b>La réclamation et ses enjeux : qualité et gestion des risques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Démarche qualité, certification, satisfaction et réclamation</li> <li>* Gestion des risques, responsabilité, assurance et prévention des contentieux</li> </ul>
<p><b>Public</b> Directeur Chargé des relations avec les usagers Membre de la CRUQPC, Professionnel de santé <i>Aucun pré requis n'est exigé Les participants sont invités à venir avec leurs outils et un exemple de réclamation traitée afin d'améliorer ces outils et d'évaluer leurs pratiques pendant la formation</i></p> <p><b>Intervenant</b> Juriste spécialisé en droit de la santé</p>	<p><b>Le traitement de sa réclamation : un droit de l'usager</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Un droit pour défendre ses autres droits</li> <li>* Qui peut réclamer ?</li> <li>* Les délais pour réclamer et gérer la réclamation</li> </ul> <p><b>Le circuit de traitement des réclamations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Place des différents acteurs : Directeur, chargé des relations avec les usagers, commission des relations avec les usagers (CRUQPC), médiateurs, assureurs, professionnels concernés et encadrement</li> <li>* Les étapes du traitement de la réclamation : focus sur la procédure, guide et note d'information disponibles</li> </ul> <p><b>Communication et outils de traitement de la réclamation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* L'analyse des griefs et les arguments et preuves en réponse</li> <li>* Les outils écrits du traitement de la réclamation : courriers, rapports, registre, ... : exercices en sous-groupes de rédaction</li> <li>* Les outils oraux du traitement de la réclamation : entretiens téléphoniques et en face à face : approfondissement par les jeux de rôle</li> </ul>
<p><b>Calendrier 2019</b></p> <p>PARIS, 3 et 4 octobre</p>	
<p><b>Objectifs pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Comprendre les enjeux de la bonne gestion des réclamations</li> <li>* Maîtriser le circuit de traitement des réclamations</li> <li>* Améliorer ses outils et techniques de traitement des réclamations</li> <li>* Savoir analyser les griefs pour y apporter une réponse complète et pertinente</li> </ul>	<p><b>Méthodes et outils pédagogiques</b></p> <p>Apports conceptuels et méthodologiques courts appuyés par diaporama Etudes de cas fournis par le formateur et/ou les stagiaires Jeux de rôle à l'entretien Travaux en sous-groupes de rédaction des documents de gestion de la réclamation</p> <p><b>Livrables</b></p> <p>Diagnostic du circuit et des outils de traitement des réclamations utilisés par chaque établissement Modèles d'outils adaptés par les stagiaires pour traiter les réclamations</p>