

Recueil et traitement des plaintes et réclamations en ESSMS et suivi dans le cadre de la démarche Qualité

Face aux plaintes et réclamations des personnes accompagnées en ESSMS et de leurs familles, les établissements et leurs professionnels doivent pouvoir adopter une posture bienveillante et faire montre de techniques de communication et de résolution de conflits adaptées à la situation. Une réponse complète et diligente doit être systématiquement donnée aux intéressés. Celle-ci implique une analyse des griefs et la recherche d'actions appropriées pour rétablir la satisfaction de la clientèle. L'implication des équipes concernées ou encore du Conseil de Vie Social permet d'inscrire le traitement des réclamations dans une démarche continue d'amélioration de la Qualité en ESSMS. Cette formation par son caractère très pratique (autodiagnostic, études de cas réels en sous-groupes, appropriation d'outils) vous permettra d'améliorer vos process et de développer vos compétences dans le recueil et le traitements des plaintes et réclamations de votre structure.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts et enjeux du recueil et traitement des plaintes et réclamations en ESSMS
- Clarifier le risque juridique encouru en cas de plainte des résidents et des familles
- Situer les rôles des différents acteurs dans le recueil et le traitement des plaintes et réclamations
- Analyser les plaintes et réclamations des clients et y apporter une réponse pertinente et complète
- Pratiquer une communication adaptée et, si besoin, une technique de gestion de conflit interpersonnel
- Communiquer aux parties prenantes sur le traitement des réclamations
- Faire évoluer l'organisation et les pratiques à partir de l'analyse en équipe des dysfonctionnements révélés par les plaintes

Durée : 2 jours

Public

Tout professionnel en ESSMS gérant des plaintes et réclamations (direction, chargé de clientèle, cadres de santé, IDEC, membres du CVS, et éventuellement de la CDU (si rattachement à un établissement de santé)

Consigne :

Apporter la procédure de traitement des réclamations en vigueur dans leur structure et un dossier anonymisé de réclamation déjà traité pour analyse en travaux de groupe

Aucun pré-requis

Prestataire et intervenant

ANTIDOTE EXPERTISE

Juriste spécialiste des droits des résidents, consultant en communication de crise et référent éthique dans le soin

Méthodes pédagogiques

Apports cognitifs appuyés par diaporama

Brainstorming

Travaux en sous-groupes d'analyse et de réponse à des réclamations ou plaintes à partir d'études de cas réels puis mise en commun

Autodiagnostic / process et plan de progrès

Carte mentale à titre d'aide-mémoire

Accès à un mur web de ressources dédié

Éléments de contenu

Concepts, responsabilités, acteurs et rôle dans la gestion des plaintes et réclamations en ESSMS

- ✗ Concepts (plainte, réclamation, griefs, responsabilité, dommage associé aux soins, ...) et enjeux du traitement des plaintes et réclamations de la clientèle
- ✗ Qu'attendent les résidents, leur représentant légal, les familles dans le cadre d'une réclamation ?
- ✗ Rappels sur les responsabilités (typologie, conditions) des professionnels et des ESSMS
- ✗ Les acteurs et leurs rôles dans la gestion des plaintes et réclamations (professionnels, encadrants, direction, équipes, CVS/CDU, ...)

Analyse des griefs, choix et mise en œuvre d'une technique de résolution de conflit et réponse institutionnelle apportée

- ✗ Identification des griefs du plaignant, y compris des motifs implicites ou sous-jacents
- ✗ Apporter une réponse complète et diligente
- ✗ Communication adaptée à une situation de plainte de la clientèle et, si besoin, techniques de résolution du conflit interpersonnel
- ✗ La communication aux parties prenantes sur le traitement des réclamations

Valorisation des plaintes et réclamations dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité

- ✗ Registre des plaintes et réclamations et exploitation en CVS
- ✗ Lien entre les événements indésirables (EI) et les griefs de réclamations et entre les actions correctives et les réponses apportées aux réclamations
- ✗ La place de l'équipe dans la démarche d'amélioration continue de la Qualité et les outils pour favoriser une approche participative dans la recherche d'actions correctives face aux réclamations et EI