

Traiter et analyser des réclamations

Les axes prioritaires énoncés dans la circulaire N°DGOS/RH4/2012/206 du 22 mai 2012 relative aux axes et actions de formation nationales prioritaires à caractère pluriannuel stipulent une priorité de formation dans son annexe 8 « gestion des réclamations et des plaintes des usagers ».

Cette orientation de formation participe à une offre de soins de qualité au service des patients, usagers de notre système de santé.

Objectifs de la formation

- Améliorer les procédures de gestion des réclamations et des plaintes en lien avec l'application des droits des usagers.
- Améliorer l'effectivité de l'exercice des droits des usagers.

Publics concernés

Tous professionnels impliqués dans la gestion et le traitement des réclamations.

Contenu

- Identifier les différents termes de requête des usagers.
- Appréhender les plaintes et réclamations des usagers dans le contexte professionnel.
- Contextualiser les plaintes et réclamations de l'utilisateur dans l'environnement hospitalier : les droits des usagers, aspects législatifs, réglementaires.
- Identifier les différents acteurs dans le traitement des plaintes : directeur, CRUQPC, chargé des relations avec les usagers, médiateurs, professionnels concernés et encadrement.
- Mesurer les enjeux des plaintes et réclamations au niveau de
 - La satisfaction de l'utilisateur.
 - La démarche qualité.
 - La certification.
 - La responsabilité des établissements de santé.
- Connaître la méthodologie du traitement des plaintes et réclamations.
- Mesurer les acquis des différents participants.
- S'approprier la démarche de gestion des plaintes et réclamations à partir d'exemples concrets de terrain.
- Adopter des attitudes d'empathie et de bienveillance à l'accueil de la plainte et des réclamations.
- Analyser les outils mis à disposition des établissements par la DGOS : « Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers ».
- Analyser des situations problèmes rencontrées par les participants et trouver des solutions en groupe.

Méthodes et moyens pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'articulent selon deux axes :

- une activité cognitive pour l'acquisition des connaissances théoriques : associée à une démarche active et interactive, elle engage les participants à co-construire avec l'intervenant la problématique attachée à la thématique.
- une analyse des pratiques professionnelles : elle permet une prise de recul dans les situations professionnelles et favorise l'intégration des contenus à travers le partage des expériences.

Nos supports pédagogiques reposent sur des références actualisées (scientifiques, réglementaires, organisationnelles, ...).

Intervenant

Anne HODET, cadre infirmier, formatrice INFIPP

Renseignements et inscriptions

catalogue@infipp.com

Session de 2 jours

Dates :

23, 24 juin 2015

Coût pédagogique :

397 €

Lieu : Lyon ou sa proche banlieue

L049

www.infipp.com

INFIPP est enregistré et évalué positivement par l'OGDPC en qualité d'organisme de développement professionnel continu (DPC).

Le programme correspondant à cette fiche est enregistré sur le site de l'OGDPC (www.ogdpc.fr) sous la référence **12051400278**