



## RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



**1 JOUR**

### ■ CONTEXTE

La nouvelle démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS met l'accent sur le recueil et le traitement des plaintes et réclamations par le biais d'un objectif décliné en 3 critères impératifs. Cette gestion des plaintes et réclamation peut être considérée comme un moyen de restaurer le lien fragilisé entre la personne accompagnée et le professionnel exerçant en ESSMS ou son équipe.

Le dispositif de gestion des plaintes et réclamation doit donc être mis en place et être opérationnel et permettre l'implication des professionnels en vue de l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des usagers.

### ■ OBJECTIFS

- Savoir structurer la démarche de gestion des plaintes et réclamations
- Savoir organiser le recueil des plaintes et réclamation
- Savoir traiter les plaintes et réclamations en lien avec les professionnels concernés
- Savoir organiser la communication sur les plaintes et réclamations

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, tout professionnel impliqué dans la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et en ESSMS

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

**PRÉSENTIEL** | 450 € par personne  
par jour

**VISIO** | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

## RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

### DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Enjeux liés à la gestion des plaintes et réclamations

##### Signalement et traitement des plaintes et réclamation

- Collecte des plaintes et réclamations
- Traitement des plaintes et réclamations
- Retour à la personne à l'origine de la plainte ou réclamation
- Médiation
- Communication sur les plaintes et réclamations
- Mise en place et suivi des actions d'amélioration

##### Cas pratique

##### Le pilotage de la gestion des plaintes et réclamations

- Gestion documentaire associée à la gestion des plaintes et réclamations (procédure...)
- Identification des rôles et responsabilités et des personnes ressources (CVS, médiateurs...)
- Évaluation et suivi de la gestion des plaintes et réclamations
- Communication sur la gestion des plaintes et réclamation

##### Cas pratique

#### CONCLUSION