

## Plaintes et reclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers

## Le guide méthodologique en 10 points clés



Transformer son regard et valoriser la gestion des plaintes et réclamations

Favoriser l'expression des usagers



Construire et mobiliser un réseau d'acteurs au sein de l'établissement, susceptible de prendre en charge les difficultés exprimées par les usagers et leur entourage à différents stades de leur parcours

Enregistrer toute manifestation de satisfaction ou d'insatisfaction dans un souci de traçabilité des données, et lui apporter une réponse



Aller au-delà de la réponse, et engager un processus d'analyse de l'organisation de la chaîne de la prise en charge pour chacun des événements signalés

Procéder à l'exploitation statistique pour disposer d'une photographie à un temps T des principales sources de satisfaction et d'insatisfaction à l'égard du service rendu

Réaliser l'analyse qualitative des plaintes et réclamations en reconstituant la chaîne des événements qui a conduit à rendre un service insatisfaisant, du point de vue du plaignant



Combiner ces deux types d'exploitation complémentaires - quantitatif et qualitatif – qui doivent s'intégrer dans une démarche d'ensemble où s'articulent gestion des réclamations, gestion des risques et démarche qualité

Favoriser des synergies entre les pôles et/ou services impliqués dans la qualité de la prise en charge

Mettre en place un dispositif de suivi de la démarche de traitement des plaintes et réclamations

Ce document, ainsi que l'intégralité du guide méthodologique, sont accessibles sur le site internet www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr

Contact: Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins (Dhos), bureau E1