

# Analyse des réclamations ou plaintes de patients

Atelier N°1

# L'atelier

- 40 participants
- Quatre points abordés:
  - L'organisation
  - L'analyse des réclamations
  - Les instances (CRUQ)
  - Les usagers

# L'organisation de la gestion des réclamations

- Organisation différente selon les établissements
  - Modèle classique : gestion par la direction
  - Evolution actuelle : regroupement qualité gestion des risques, droits des patients ou usagers
- Rapprochement des 2 modes de gestion :
  - événements indésirables
  - plaintes
  - questionnaires de satisfaction ou questionnaires de sortie

# L'analyse des réclamations

- Justification de la réclamation
- Analyse quantitative
  - Thématique
- Analyse qualitative
  - Systémique
  - Cotation identique EI, mêmes outils
  - Mission par la CRUQ pour une analyse spécifique
  - Evénements à caractère médical: mission du médecin médiateur

# Plan d'actions et suivi

- Validation des actions par la CRUQ
- Intégration au PA qualité gestion des risques de l'établissement
- Mis en œuvre au niveau service ou l'ensemble du pôle
- Intégration du suivi dans le contrat de pôle pour certains établissements
- Suivi des actions par la CRUQ

# Fonctionnement de la CRUQ

- Fonctionnement classique : bilan, suivi, actions
- Evolution vers transparence :
  - Analyse des plaintes en CRUQ
  - Investissement important des usagers
- Présentation des projets de l'établissement
  - Meilleure participation des usagers aux projets de l'établissement

# Retour d'expérience

- Visite des usagers comme patient fictif  
Restitution aux équipes  
Meilleure compréhension des réclamations,  
participation à l'amélioration des locaux...  
Diminution des réclamations ex SAU
- Organisation de réunions regroupant les CRUQ  
de l'ensemble des établissements privés
  - Formation gestion des risques..
  - Questionnaire de satisfaction...

# Pratiques Exigibles Prioritaires

1	Critère 1.f	PEP	Politique et organisation de l'évaluation des pratiques professionnelles
2	Critère 8.b	PEP	Fonction « gestion des risques ».
3	Critère 8.f	PEP	Gestion des évènements indésirables.
4	Critère 8.g	PEP	Maîtrise du risque infectieux.
5	Critère 9.a	PEP	<b>Systeme de gestion des plaintes et réclamations.</b>
6	Critère 12a	PEP	Prise en charge de la douleur.
7	Critère 13.a	PEP	Prise e en charge et droits des patients en fin de vie.
8	Critère 14.a	PEP	Gestion du dossier du patient.
9	Critère 14.b	PEP	<b>Accès du patient à son dossier.</b>
10	Critère 15.a	PEP	Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge.
11	Critère 20.a	PEP	Démarche qualité de la prise en charge médicamenteuse du patient.
12	Critère 25.a	PEP	Prise en charge des urgences et des soins non programmés
13	Critère 26.a	PEP	Organisation du bloc opératoire.

La réflexion se poursuit pour identifier des PEP spécifiques à d'autres profils d'établissements