



LUNDI 21 AVRIL 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## Gestion des plaintes et des réclamations des usagers - DPC

### OBJECTIFS

- Connaître les aspects juridiques et avoir une approche graduée de la gestion des réclamations et des plaintes
- Gérer les situations conflictuelles pour éviter les débordements.
- Connaître les circuits institutionnels des plaintes et réclamations.

### PUBLIC

Personnels soignants, administratifs, d'encadrement et en charge de la qualité

### PROGRAMME

#### 1- Les aspects juridiques des droits des usagers à l'hôpital

- Les principes et textes régissant le recueil des plaintes et réclamations
- Le circuit des plaintes et réclamations existant dans les centres hospitaliers
- Comment analyser une réclamation ?
- Les différentes solutions possibles : médiation, indemnisation, contentieux
- L'analyse du bénéfice risque
- Comment informer patient et entourage ?

#### 2- La gestion d'une réclamation

- Comment analyser une réclamation ?
- Comprendre les comportements de l'usager et savoir y répondre
- Concilier écoute et prise de notes, écrire devant l'usager : choix du moment, du lieu et du support
- Savoir proposer, être actif et réactif
- Reformuler pour recadrer, être attentif et courtois
- Chercher les points d'accueil et les valider
- Synthétiser de façon fidèle et complète, le choix du plan

### TOUTES LES SESSIONS