Programme de formation

Plaintes et réclamations des usagers hospitaliers – Niveau intermédiaire

29/04/2026

Prix INTER : à partir de 750,00 € net de TVA

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public : tout personnels soignants, administratifs, d'encadrement et en charge de la qualité

Prérequis : aucun

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.

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.

Formateur référent :
M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), intervenant en prévention des risques professionnels agrée

Méthode pédagogique :
Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes et auto-positionnement ;
Activités brise-glace ;

cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;
Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactif.

Moyens et supports pédagogiques :
Présentations en vidéoprojection
Quiz interactifs / questionnaires
Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :
20 jours avant la formation, un questionnaire de recueil des besoins et un auto-positionnement est envoyé par courriel aux participants.
La préinscription est confirmée soit après avis du responsable de formation pour un salarié, un agent public ou un bénévole soit après concertation de l'intéressé-e.
Aucune inscription ne sera validée sans une convention de formation signée.
L'évaluation par le formateur se fait tout au long de la formation.
A la fin de la formation, un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation ainsi qu'un auto-positionnement de fin de formation est envoyé par courriel aux participants.
90 jours après la formation, un questionnaire d'évaluation à froid est envoyé par courriel aux participants.

Informations sur l'accessibilité :
Tout participant en situation de handicap ou nécessitant une adaptation particulière, éprouvant des difficultés particulières ou ayant des contraintes spécifiques est invité à prendre contact avec notre référent handicap.
Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel NVDA/Jaws, langue des signes française etc.).