

## **Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers (Guide méthodologique du Ministère de la Santé)**

11/10/2007

Afin de permettre aux établissements de santé d'exploiter l'ensemble des plaintes et des réclamations des usagers pour améliorer la qualité de l'accueil et la prise en charge, le ministère de la Santé vient de mettre en ligne un guide méthodologique.

Intitulé "Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers", ce guide a été élaboré par la DHOS et une vingtaine d'établissements de santé à la fois publics et privés.

Dans ce guide méthodologique, dix points clés résument les recommandations à mettre en place pour parvenir à une amélioration du service rendu, notamment par la création d'un réseau d'acteurs au sein de l'établissement qui devra prendre en charge les difficultés exprimées par les usagers. La DHOS conseille également de réaliser une "chaîne qualitative" des plaintes et des réclamations afin de reconstituer "la chaîne des événements qui a conduit à rendre un service insatisfaisant" aux yeux du patient.