

Evaluation et suivi

Deux indicateurs quantitatifs sont suivis :

- Le nombre de réclamations à analyser par le groupe (=nombre de réclamations reçues)
- Le taux de participation de chacun des acteurs

Taux de participation en 2017 :

- Directeur du Pôle Clientèle => 95%
- Membre de la cellule qualité => 100%
- Membre de la direction des soins => 95%
- RU=> 100%
- Service réclamation => 100%

Chaque année en séance, un de bilan est fait avec le groupe pour améliorer le dispositif. Cela a notamment conduit à des ajustements d'organisation ou d'outils : présence impérative de la direction des soins, rajout de l'âge du patient dans le tableur, etc.

De manière qualitative, un représentant des usagers très impliqué dans ce groupe témoigne : « *ce groupe institué depuis plus d'un an a apporté une meilleure lisibilité des plaintes car c'est au cours de chaque réunion que l'ensemble des participants peut participer activement et donner son avis sur chaque plainte en toute transparence et toute objectivité. Chacun est un l'acteur de la réponse apportée au patient tout en s'assurant qu'en cas d'erreur ou de négligence une réponse soit apportée également au service voir à l'intervenant, y compris au chef de service et si possible qu'une réponse globale d'incidents trouve une solution pérenne pour l'accueil de tous les patients. En ce qui concerne la participation active proposée aux membres de la CDU ils sont les acteurs vis-à-vis de toutes les plaintes reçues dans l'établissement, évidemment cela demande une participation importante mais je suis persuadé que cette initiative est bénéfique que ça soit pour le patient ainsi que pour l'établissement en vue d'assurer un meilleur service rendu* ».

Le suivi le plus important pour ce projet est la mise en œuvre annuelle d'au moins une action co-construite avec les représentants des usagers. En 2017, l'action emblématique a été la réalisation avec un représentant des usagers et les membres du groupe d'un clip vidéo, d'une affiche et d'une note de service pour la sensibilisation des professionnels et des patients au risque de perte d'appareils auditifs, optiques ou dentaires. Il a en effet été remarqué que le nombre de réclamations liés à ces pertes était significatif avec des conséquences importantes pour les patients.

Quelques conseils et témoignages

Ce type de projet est transposable dans une autre structure. Au regard de l'expérience vécue, nous recommandons vivement aux autres établissements la mise en place d'une démarche de ce type. Les conseils suivants peuvent être donnés :

- Co-construire ce groupe dès le départ avec les représentants des usagers. Le risque de non-participation des RU est fort et, si tel est le cas, cela fait perdre l'intérêt de la démarche ;
- Développer un climat de bienveillance et de confiance au sein du groupe. Il ne s'agit pas de remettre en cause les compétences des professionnels de santé, ni de stigmatiser un service ou encore de juger la réclamation d'un patient mais bien d'analyser et déceler collectivement des axes d'amélioration ;
- Ne pas être trop ambitieux dans le nombre d'actions retenues mais plutôt dans le suivi et la mise en œuvre effective d'un nombre limité d'actions. Si une action co-construite avec les représentants des usagers est mise en œuvre chaque année, c'est déjà une réussite ;
- Garantir la présence de tous les participants au groupe RECLAM' ACTIONS est la clé du succès: représentants des usagers, direction, direction des soins, cellule qualité, référent usagers et contentieux.

Pièces jointes

Exemple d'action du groupe RECLAM' ACTIONS : une affiche de sensibilisation autour de la perte des prothèses dentaires, optiques ou auditives. Un clip diffusé dans les halls d'attente a aussi été réalisé.