

Objectifs: Évaluer si l'ESSMS a défini, formalisé et mis en œuvre une organisation garantissant le recueil, le traitement, le suivi et l'analyse des plaintes et réclamations des personnes accompagnées et/ou de leurs proches.

A quoi ça sert?

- Garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées
- Permettre l'expression des insatisfactions et des difficultés rencontrées
- Prévenir les situations de maltraitance, de rupture ou de conflit
- Améliorer la qualité de l'accompagnement et des pratiques professionnelles
- Alimenter la démarche d'amélioration continue de la qualité



Définition: toutes les formulations d'insatisfaction, de mécontentement, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non, et ce quel qu'en soit le mode d'expression (écrit/oral).



Les modes de recueil habituels sont: des plaintes écrites, les appels téléphoniques et énonciations verbales de plaintes lors de visites, les courriers électroniques, les supports permettant une expression libre des usagers (enquêtes satisfaction, questionnaires de sortie, boîte ou cahier de doléances, etc.).

Ils sont considérés comme des plaintes ou des réclamations, dès lors qu'ils sont utilisés comme tels par les usagers: certaines prises de parole en CVS, groupe de paroles ou groupe d'expression.



AUTO-EVALUATION

Critère 3.12.1: L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations

Critère 3.12.2: L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes

Critère 3.12.3: Les professionnels analysent en équipe les plaintes et réclamations et mettent en place des actions correctives



LES ELEMENTS D'EVALUATION

- L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations
- L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.
- L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes
- L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte
- Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe
- Les professionnels mettent en place des actions correctives.

TYPE D'EVALUATION

Consultation documentaire
Entretien avec la gouvernance
Entretien avec les professionnels
Entretien avec le CVS

CONSULTATION DOCUMENTAIRE

Procédure de gestion des plaintes et des réclamations,
Registre de recueil des plaintes et réclamations,
Compte Rendu d'analyse,
Tout élément de retour: courrier, rendez-vous..
Bilans et rapports d'activité
Compte Rendu du CVS
Déclaration aux autorités le cas échéant
Plan d'actions et indicateurs de suivi,
Supports et traçabilité de retour au déclarant,
Retour d'expérience

QUIZZ

Critères 3.12.1-3.12.2 La gouvernance

Le CVS(Q11-Q12)



Q1: Les modalités de dépôt des plaintes et réclamations sont-elles **formalisées** (procédure, note.) ?

Q2: Les supports d'information sont-ils **accessibles et adaptés** (livret d'accueil, affichage, langage compréhensible, accompagnement à l'expression) ?

Q3: Toute plainte ou réclamation fait-elle l'objet d'un **enregistrement systématique** ?

Q4: Une **analyse de la plainte ou réclamation** est-elle réalisée (faits, causes, enjeux) ?

Q5: Des **actions correctives ou préventives** sont-elles mises en œuvre lorsque cela est nécessaire ?

Q6: La personne ayant formulé une plainte ou une réclamation est-elle **informée de la prise en compte de sa demande** ?

Q7: Une **réponse explicite et compréhensible** est-elle systématiquement apportée à la personne concernée ?

Q8 : Les modalités de communication sont-elles **adaptées à la situation de la personne** (oral, écrit, langage simple, pictogrammes, FAC...) ?

Q9: Les professionnels concernés sont-ils **informés de manière appropriée** des plaintes ou réclamations les impliquant ?

Q10: Les actions de communication (réponses, restitutions, bilans) sont-elles tracées ?

Q11 (CVS): Un bilan des plaintes et réclamations est-il systématiquement présenté par l'ESSMS au CVS ?

Q12(CVS): Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?

Critère 3.12.3- Les professionnels



Q13: Les plaintes et réclamations font-elles l'objet d'une **analyse en équipe** ?

Q14: L'analyse permet-elle d'identifier les **causes** ?

Q15: Les analyses sont-elles **partagées avec les équipes**, y compris lorsque les professionnels n'étaient pas présents lors des faits ?

Q16: Des **actions correctives ou préventives, intégrées à un plan d'action** sont-elles définies à l'issue de l'analyse ?

Q17: La mise en œuvre des actions correctives fait-elle l'objet d'un **suivi formalisé** ?

Réponses 1-2-3

Q2 : Oui Non Partiel

Q3 : Oui Non Partiel

Q4 : Oui Non Partiel

Réponses 4-5-6

Q4 : Oui Non Partiel

Q5 : Oui Non Partiel

Q6 : Oui Non Partiel

Réponses 7-8-9

Q7 : Oui Non Partiel

Q8 : Oui Non Partiel

Q9 : Oui Non Partiel

Chaque « Oui » vaut 1 point
« non » et
« partiel » 0 point

Réponses 10-11-12

Q10 : Oui Non Partiel

Q11 : Oui Non Partiel

Q12 : Oui Non Partiel

Réponses 13-14-15

Q13 : Oui Non Partiel

Q14 : Oui Non Partiel

Q15 : Oui Non Partiel

Réponses 16-17

Q16 : Oui Non Partiel

Q17 : Oui Non Partiel



Note ___ / 17

Si réponse Non ou Partiellement : explicitez le constat



Le ___ / ___ / ___



Par _____