

# La plainte médiatisée et d'autres types de plaintes. Formations

# La plainte médiatisée

Deux facteurs :

- **1. Un regroupement des plaintes et une émotion collective** pour un problème donné.
- **2. Une incapacité à justifier que le système est maîtrisé et qu'il est prioritaire, au détriment même de la performance économique.** Cet élément est le déclencheur habituel de la pression médiatique.

René Amalberti, docteur Marie-Laure Pibarot: « La sécurité du patient revisité avec un regard systémique » in : gestions hospitalières, janvier 2003, page 18.

# La plainte médiatisée : les indicateurs de la survenue de risques

## Indicateurs de risques :

- 1. L'accroissement brutal de l'absentéisme du personnel d'un service,
- 2. Une crise sociale fortement exprimée,
- 3. Une perte d'images de l'établissement,
- 4. Des critiques clairement exprimés sur le fonctionnement d'un service,
- 5. Des retours d'informations persistants sur la qualité de vie des résidents dans un service.

## La plainte médiatisée : les services concernés

- 1. Le problème du cloisonnement des risques.
- 2. La sécurité incendie et sa gestion particulière.
- 3. La sécurité alimentaire et sa gestion par les services de la restauration.
- 4. La sécurité en matière de soins et sa gestion par le médecin et les infirmières référentes.

# L'assurance

Il faut vérifier que l'on soit :

- **Bien assuré** –responsabilité civile

Il faut vérifier :

- Les **taux** d'augmentation des primes.
- Si la compagnie d'assurance dispose ou propose **un programme ou des outils** de la gestion des risques .

# Le contrôle des cuisines

- L'obtention de **l'autorisation de fonctionner**,
- Les **observations** lors des passages des services vétérinaires,
- Les **vérifications occasionnelles**,
- Les **formations annuelles**,
- **L'audit triennal** .

# La gestion des réclamations

Les grandes questions :

- Avons-nous des réclamations et en quel **nombre** ?
- **Comment** les gérons-nous ?
- Y a-t-il une **procédure de médiation** pour les résoudre ?

# La mise en place d'une réunion spécifique

En plus des réunions de services, des réunions de cadres qui peuvent se tenir dans les établissements, il faut envisager, à la moyenne **d'une fois** par mois, une réunion **spécifique** sur les risques pour les :

- les **constater**,
- les **analyser**,
- les **évaluer**,
- et **tirer** les enseignements essentiels.

# Risques et formations

- Des membres du personnel ont-ils été se former ?
- Y a-t-il une **personne référente** ?
- Les **cadres** sont-ils impliqués dans ces programmes ?

# Les formations

- Il peut être intéressant de demander aux **instances communales, départementales, ou régionales, en partenariat avec la direction départementale des affaires sanitaires et sociales** de promouvoir des formations spécifiques sur la gestion des risques à destination de l'ensemble des établissements d'hébergement pour personnes âgées .

# Les sources d'information

- Comment vous **parviennent** les incidents ?
- Ce système est-il **manuel ou informatisé** ?
- Ce système fonctionne-t-il sur la base de **thèmes précis et distingués** ?
- Disposez-vous de **statistiques particulières** permettant de mesurer certains risques ?

# Les initiatives

- Les **procédures** mises en place,
- Les systèmes de sauvegarde et d'information,
- Le contrôle des équipements et de la **maintenance** des appareils.

# Les initiatives

- Le contrôle du budget et de la **gestion financière**,
- Le contrôle des **ressources humaines**, arrivées, départs, référents, accidents professionnels...
- Les **catastrophes**.