

Mettre à profit le savoir expérimentiel des représentants des usagers et l'utilisation du numérique pour le traitement des plaintes et réclamations.



TERRITOIRE DU PROJET

T5-T6 Bretagne Romantique - Pays de Saint-Malo.



OBJECTIFS DU PROJET

- Favoriser l'engagement des usagers et de leurs représentants en faveur de la qualité et de la sécurité des soins ;
- Répondre au plus près des attentes et besoins des plaignants ;
- Accélérer le traitement de l'information par l'utilisation du numérique.



DESCRIPTIF DU PROJET

L'amélioration de la Qualité, de la sécurité des soins et de l'accompagnement des usagers, via le traitement et l'analyse des plaintes et réclamations, fait partie intégrante des priorités de l'Association Clinique Saint-Joseph. Un profil d'accès spécifique sur le logiciel Qualité et Gestion des risques a été créé et paramétré pour les représentants des usagers acceptant de participer à ce projet, afin qu'ils aient accès en direct aux plaintes et réclamations. Grâce à la visualisation de l'intégralité des éléments enregistrés, ils peuvent évaluer la situation et rédiger des commentaires destinés aux professionnels de l'association.



COLLABORATION AVEC LES USAGERS

Les représentants des usagers ont émis leurs souhaits et attentes quant à leur profil d'accès sur le logiciel Qualité et Gestion des risques.

Les représentants des usagers mobilisés ont été formés et accompagnés à la prise en main du logiciel. Le service Qualité et Gestion des risques se tient à leur disposition le cas échéant.



LES REUSSITES DU PROJET

L'implication des représentants des usagers et le travail en équipe s'avèrent indispensables pour la réussite de ce projet.



Référent de projet : Audrey ACHDJIAN

a.achdjian@clhsaintjoseph.com

02 22 75 03 34