

## **Volume 12, Issue 5/2010 - Français**

### **Gestion Des Plaintes**

---

Les systèmes de gestion des plaintes sont d'excellents procédés pour permettre aux hôpitaux d'analyser la satisfaction des patients. L'association des hôpitaux de Vienne a développé un concept de gestion normalisé des plaintes en 2003. Mis en pratique en 2005, l'objectif général de ce nouveau système est d'améliorer la satisfaction du client, c'est à dire de réduire les expériences négatives à l'hôpital, en étant conscient de la fragilité de ce secteur, et d'améliorer le traitement des patients. L'outil le plus important dans un système de gestion des plaintes efficace est la facilité d'accès à la plainte par le patient. Les membres du personnel doivent également être très précisément formés dans le traitement des plaintes, l'écoute des patients et de leur famille et doivent savoir quels sont les cas qu'ils doivent confier à un gestionnaire.

Published on : Mon, 20 Dec 2010