



Réception des plaintes

un aide-mémoire pour les sages-femmes

Les réflexions suivantes peuvent vous aider à réagir de façon professionnelle à une plainte d'une cliente.

Règles de communication

- garder son **calme**
- rester **professionnelle**, ne pas se sentir atteinte personnellement
- montrer de l'**intérêt** et de la **compréhension**
- rester **correcte**, ne pas mettre les autres mal à l'aise

Déroulement de l'entretien

- écouter la demande
- prendre si possible du temps tout de suite pour la demande, sinon fixer rapidement une date d'entretien
- demander des faits, clarifier les causes
- si des explications sont nécessaires de votre part, rester brève et objective, sans jargon professionnel ni longues justifications
- S'interroger sur les solutions possibles et demander à la plaignante ce qu'elle souhaite
- convenir d'une suite à donner
- montrer ce que cette situation vous apprend
- si vous prenez des mesures afin que cette situation ne se reproduise plus, le faire savoir à la plaignante; pour beaucoup de gens, il est important qu'ils sachent que quelque chose est entrepris pour éviter la reproduction de tels problèmes (utilité de la plainte)
- inviter au besoin une personne neutre pour faire office de médiatrice lors d'un entretien ultérieur
- adresser la cliente au service de médiation si la plainte ne se règle pas au cours de l'entretien
- discuter éventuellement de la situation avec des collègues (cercle de qualité)

Berne, 5 février 2019, secrétariat