



PROGRAMME DE FORMATION

Traitement des événements indésirables, des plaintes & des réclamations



DURÉE

14 heures (deux journées)



PUBLIC

Tout professionnel travaillant en ESSMS (groupe de 2 à 12 stagiaires)



PRÉ-REQUIS

Aucun



LIEU

Intra-établissement



ACCESSIBILITÉ

Programme accessible aux personnes en situation de handicap



ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateur spécialiste ou cadre du secteur sanitaire ou médico-social



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Recueil des attentes
Pré-test & post-test
Questionnaire à chaud & à froid



MODALITÉ DE VALIDATION

Délivrance d'une attestation de formation



TARIF

Sur mesure, nous consulter



CONTACT

contact@lbfconseil.fr
www.lbfconseil.fr

OBJECTIFS

- ✓ Appréhender les événements indésirables, plaintes et réclamations comme des outils au service de la protection des personnes accompagnées.
- ✓ Savoir organiser le recueil et le traitement des événements indésirables, plaintes et réclamations dans une optique de prévention et gestion des risques.
- ✓ Inscrire la gestion des événements indésirables, plaintes et réclamations dans sa démarche d'amélioration continue de la qualité.

CONTENU DE LA FORMATION

- ✓ Découverte du cadre juridique.
- ✓ Définition et typologie des événements indésirables.
- ✓ Évènement indésirable et évènement indésirable grave.
- ✓ Distinction plainte et réclamation.
- ✓ Déclaration des événements indésirables et recueil des plaintes et réclamations.
- ✓ Définir un processus de signalement.
- ✓ Démarche collective d'analyse des événements indésirables, plaintes et réclamations.
- ✓ Mise en place de mesures correctives et préventives.
- ✓ Communication dans le traitement des plaintes.
- ✓ Impact en matière de qualité.

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES PRÉVUES

- ✓ Échanges d'expériences.
- ✓ Apports théoriques.
- ✓ Étude de cas pratiques.
- ✓ Jeux de rôle.