THÈME : LA QUALITÉ

DURÉE

7h - Présentiel

OBJECTIFS

Connaître les enjeux et les méthodes de gestion des plaintes, des réclamations et des évènements indésirables

PROGRAMME

■ Définir et différencier plaintes, réclamations et évènements indésirables

– La plainte et la réclamation vs. les évènements indésirables

– Les différents types d'évènements indésirables

■ Repérer les enjeux de la gestion des plaintes, des réclamations et des évènements indésirables

– Connaître la réglementation associée et les exigences du manuel d'évaluation de la HAS

– Relier démarche qualité et gestion des plaintes, réclamations et évènements indésirables

■ Schématiser les circuits de gestion des plaintes, des

réclamations et des évènements indésirables

■ Identifier les leviers de l'expression et de la déclaration

– Les modes de recueil de l'expression des usagers

– Faciliter la déclaration des évènements indésirables

■ Connaître et utiliser les outils d'analyse des plaintes, des réclamations et des évènements indésirables

– Cas pratique : analyse d'un évènement indésirable

■ Organiser le bilan des plaintes, des réclamations et des évènements indésirables

■ Reconnaître le rôle des parties prenantes dans la gestion des plaintes, des réclamations et des évènements indésirables

– Communiquer et coconstruire les démarches d'amélioration

– Rôles et places des usagers, des professionnels, de la direction et des autorités

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels des établissements sociaux et médico-sociaux : direction, encadrement, référent qualité, soignants et accompagnants, etc.
Prérequis : aucun

PROFIL FORMATEUR

Consultants-formateurs spécialisés dans la mise en place de démarche qualité en ESSMS et en communication

CONTACT

formation@mqs-formation.com

02 99 05 04 43