

THÈME : [LA QUALITÉ](#)

DURÉE

7h - Présentiel

OBJECTIFS

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

PROGRAMME

■ Définir et différencier plaintes, réclamations et événements indésirables

- La plainte et la réclamation vs. les événements indésirables
- Les différents types d'événements indésirables

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

- Connaître la réglementation associée et les exigences du manuel d'évaluation de la HAS
- Relier démarche qualité et gestion des plaintes, réclamations et événements indésirables

■ Schématiser les circuits de gestion des plaintes, des

réclamations et des événements indésirables

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

- Les modes de recueil de l'expression des usagers
- Faciliter la déclaration des événements indésirables

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

- Cas pratique : analyse d'un événement indésirable

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

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