

# GESTION DES EVENEMENTS INDESIRABLES, PLAINTES ET RECLAMATIONS

## Objectifs de la formation :

- **Compétence visée :**

Optimiser la politique qualité et prévention des risques au sein de l'établissement, en matière de prévention et gestion des événements indésirables, et de gestion des plaintes et réclamations

- **Aptitudes :**

- Réaliser un pré-diagnostic des pratiques (gestion des FEI, plaintes et réclamations, etc.), en relation avec les recommandations de bonnes pratiques
- Mettre en œuvre les outils d'analyse et de communication

## Public concerné :

Equipe pluridisciplinaire,  
encadrement

**Prérequis :** Absence de  
prérequis.

**Durée :** 1 jour

## Méthodes pédagogiques :

- Exposé du formateur, exercices pratiques.
- Utilisation de supports vidéo.

## Le programme : (N'hésitez pas à nous contacter, de manière à adapter ce programme au plus près de vos besoins ...)

### 1. La réforme des évaluations en ESMS selon la HAS et la prévention des risques

- Cadre réglementaire : Réforme des évaluations selon la HAS
- Le nouveau référentiel de l'HAS, quels enjeux ?

### 2. Les événements indésirables en ESSMS

- Contexte et enjeux de la gestion des risques et des vigilances
- Les signalements en interne et en externe auprès des autorités de tarification
- Les Infections Associées aux Soins (IAS) : aspect réglementaire, dispositif et procédures
- Les risques associés aux soins : aspect réglementaire, problématique et coordination
- Les circuits, supports et outils de déclaration
- Les risques à priori et a posteriori

### 3. Plan d'action

- La mise en place d'une Instance « Comité de Retour d'expériences » CREX
- Analyse des causes
- Plan d'action pour l'établissement
- Communication auprès des équipes : Comment les sensibiliser, et les inciter à déclarer ?

### Modalités de validations des acquis :

- Réalisation d'un test de connaissances en amont et en aval de la formation
- Attestation de formation remise en fin de formation

<b>Contacts</b>	Céline LISEK 06-87-43-90-76 <a href="mailto:lisekformation@gmail.com">lisekformation@gmail.com</a>	Delphine PARIS 06-76-90-77-07 <a href="mailto:delphine80paris@gmail.com">delphine80paris@gmail.com</a>
<b>Modalités et délais d'accès</b>	Locaux mis à disposition par l'établissement, accessibles aux personnes en situation de handicap, et permettant la distanciation entre participants. <b>En cas de besoins spécifiques, nous contacter.</b> Matériel (PC, vidéoprojecteur) du formateur. Adaptation des moyens pédagogiques par le formateur aux personnes en situation de handicap.	
<b>Evaluation et livrables</b>	Un livret d'accueil est remis à chaque stagiaire en début de séance (format dématérialisé joint au support de formation). Une évaluation des connaissances et de la satisfaction sont réalisés en amont et en aval de formation. Une documentation pédagogique remise à chaque participant, par voie dématérialisée. Une attestation de suivi de formation, les émargements, les tests de positionnement et un compte-rendu pédagogique sont remis au Client, dans les 72h suivant la formation.	

Pour connaître notre taux de satisfaction clients, **Consultez notre site !** [lisekformation.fr](http://lisekformation.fr)

LISEK Formation Conseil  
16, Lieu-dit La Râperie – 80340 PROYART  
TEL 06 87 43 90 76 – Email : [lisekformation@gmail.com](mailto:lisekformation@gmail.com)

