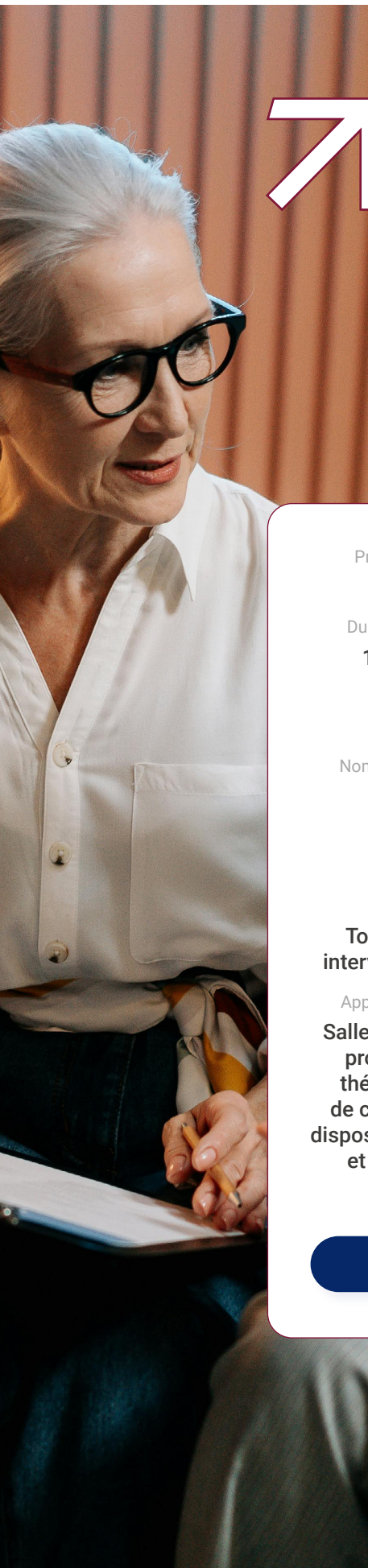




Gestion des ⁺ _↗ EI, plaintes et réclamations





Présentiel



Gestion des EI, plaintes et réclamations

Prix de la formation

1200€

Durée de la formation

1 journée (7h)

Format

Présentiel

Nombre de participants

1 à 12

Prérequis

Aucuns

Public concerné

Tout professionnel intervenant en ESSMS

Approche pédagogique

Salle dédiée, supports projetés, exposés théoriques, études de cas, quizz, mise à disposition des supports et logiciel qualité interactif !

[Je m'inscris](#)

Cette formation vous guide pas à pas pour **structurer** le traitement des signalements, **analyser** les causes, et **piloter** les actions correctives dans le respect des exigences HAS.

Vous apprendrez à distinguer **plaintes, réclamations et événements indésirables**, à mettre en place un circuit de traitement clair et traçable et à transformer chaque signalement en **opportunité d'amélioration**.

Une approche pragmatique, ancrée dans le terrain, pour faire de la gestion des événements indésirables un véritable levier de **pilotage qualité et de confiance**.

Les objectifs de la formation

- ✓ **Distinguer** plaintes, réclamations et événements indésirables
- ✓ **Mettre en place** un circuit de traitement clair et traçable
- ✓ **Analyser** les faits avec des méthodes adaptées
- ✓ **Piloter** les actions correctives et **améliorer** la qualité et la sécurité

Comment financer cette formation ?

Cette formation relève de la formation professionnelle continue. Elle peut être financée directement par votre établissement ou sur fonds propres.

Qualité et satisfaction

Ce programme n'a pas encore été évalué par des apprenants.

Programme de formation

Module 1 • 1 heure 30

Comprendre les enjeux et le cadre du traitement des signalements

- Enjeux de qualité, de bientraitance et de transparence dans les ESSMS
- Distinction entre plainte, réclamation, événement indésirable, EIG, EIGAS
- Cadre légal et réglementaire
- Objectifs et finalités d'une démarche rigoureuse de gestion des signalements

Module 2 • 2 heures

Identifier les types de signalements et organiser les circuits de traitement

- Origine, temporalité et gravité des différents types de signalements
- Les différents circuits de traitement
- Liens entre les circuits, articulation avec le CVS, le logiciel qualité, les équipes
- Postures professionnelles attendues

Module 3 • 2 heures

Analyser les causes et structurer un plan d'actions

- Méthodes d'analyse des causes
- Analyse individuelle et collective
- Identification des causes profondes, des barrières défaillantes et des axes d'amélioration
- Élaboration d'un plan d'actions

Module 4 • 1 heure 30

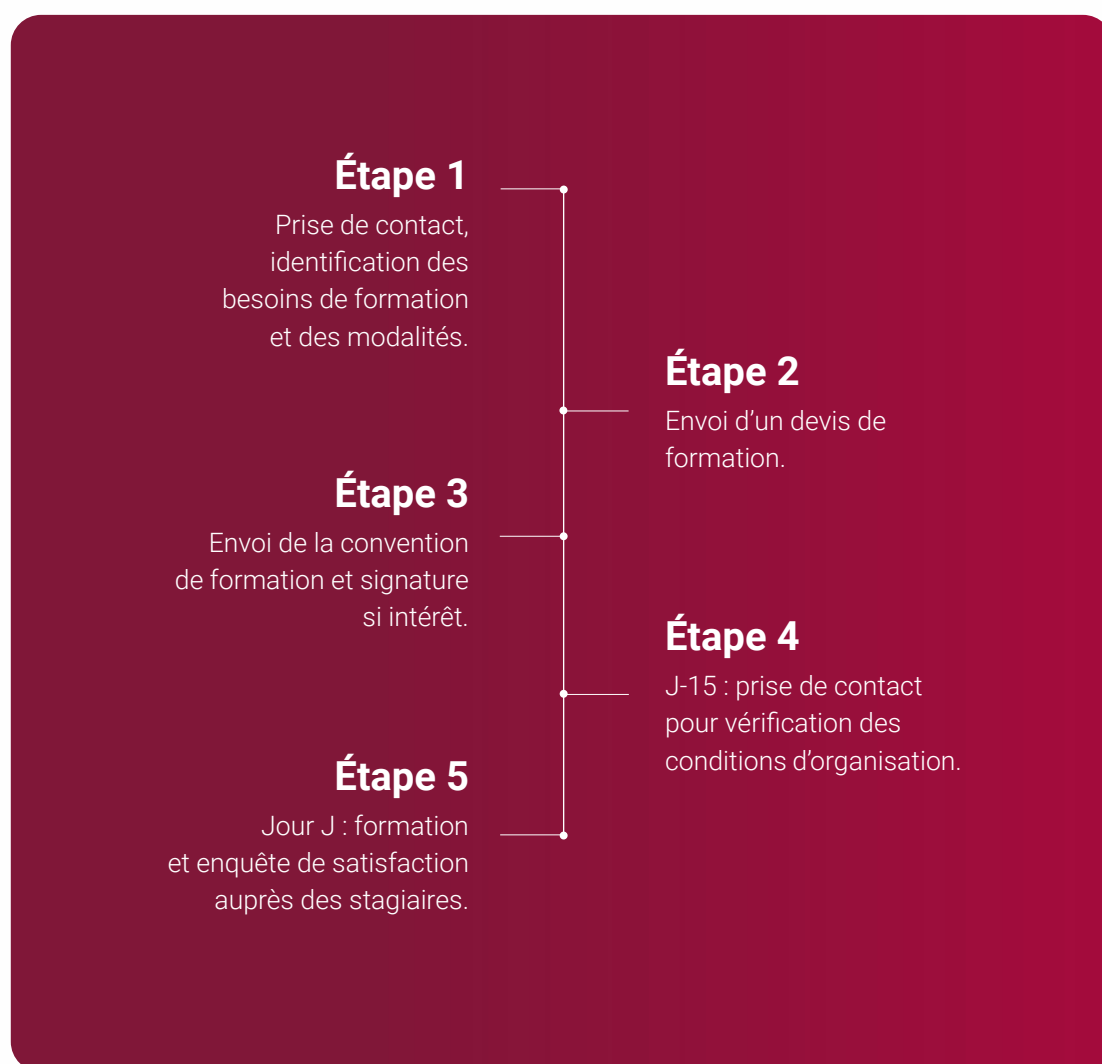
Renforcer la culture qualité et capitaliser les apprentissages

- Utiliser les signalements comme levier de professionnalisation et de cohésion d'équipe
- Communiquer les résultats aux équipes, aux usagers et aux instances
- Intégrer la gestion des événements dans la dynamique qualité et projet d'établissement
- Mettre en place une culture du droit à l'erreur, du retour d'expérience et du progrès continu





Modalités d'accès



Les inscriptions sont possibles jusqu'à 15 jours avant le début de la session, sauf adaptation spécifique convenue. Le délai moyen entre la demande et l'entrée en formation est de 2 à 4 semaines.





Modalités de suivi et d'exécution de la formation

- Entretien d'analyse des besoins en amont pour adapter la formation aux attentes du (des) bénéficiaire(s)
- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- Contrôle de la présence en formation via émargement digitalisé
- Enquête de satisfaction à chaud pour noter la formation par les apprenants.

Modalités d'évaluation

- Évaluation de pré-formation en amont pour sonder les attentes et diagnostiquer le besoin avant la session
- Évaluation à froid pour mesurer l'impact professionnel de la formation pour entrer dans une démarche qualité quantitative
- Questionnaire pour les managers des apprenants afin d'évaluer la pertinence de la formation et son impact
- Chaque session donne lieu à une évaluation via un QCM à l'issue de la formation pour évaluer les compétences acquises et ainsi l'évaluation de l'atteinte des objectifs visés

Équipe pédagogique

Nos formatrices et formateurs disposent d'une double expertise : une maîtrise approfondie de leur domaine d'intervention et une solide expérience de terrain dans le secteur concerné. Pour chaque projet de formation, le profil le plus pertinent est sélectionné en fonction du thème abordé et du type d'établissement accompagné.

Attestation de fin de formation

Une attestation de fin de formation et un certificat d'assiduité sont remis aux participants dès lors qu'ils ont suivi l'intégralité de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap (PSH)



L'ensemble de nos formations est accessible aux PSH. Une analyse est systématiquement réalisée en amont pour adapter les modalités pédagogiques et logistiques si nécessaire. Un référent handicap est mobilisable à tout moment.



Qualineo
Performance



Révélez vos équipes, montez en compétences

FORMATIONS • AUDITS • CONSEILS

[Je m'inscris](#)