

Descriptif du programme:

Référence Programme OGDPC	12051400278
Titre du programme	Traiter et analyser des réclamations
Référence organisme	L049
Lien sur votre site: http://	

Catégories professionnelles :

1. Paramédicaux

- *Aide-soignant*
- *Auxiliaire de puériculture*
- *Diététicien*
- *Ergothérapeute*
- *Masseur-kinésithérapeute*
- *Orthophoniste*
- *Psychomotricien*
- *Sage-Femme*

2. Médecin

- *Anatomie-cytologie-pathologique*
- *Anesthésiologie - Réanimation chirurgicale*
- *Biologie médicale / Médecin biologiste*
- *Cardiologie et maladies vasculaires / Pathologies cardio-vasculaire*
- *Chirurgie de la face et du cou*
- *Chirurgie générale*
- *Chirurgie infantile*
- *Chirurgie maxillo-faciale*
- *Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie*
- *Chirurgie orthopédique et traumatologique*
- *Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique*
- *Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire*
- *Chirurgie urologique*
- *Chirurgie vasculaire*
- *Chirurgie viscérale et digestive*
- *Dermatologie et venerologie*
- *Endocrinologie et métabolismes*
- *Gastro-entérologie et hépatologie*
- *Génétique médicale*
- *Gériatrie / Gérontologie*
- *Gynécologie médicale*
- *Gynécologie médicale et obstétrique*
- *Gynécologie obstétrique / Obstétrique*
- *Hématologie*
- *Médecine du travail*
- *Médecine générale*

- *Médecine interne*
- *Médecine nucléaire*
- *Médecine physique et de réadaptation*
- *Néphrologie*
- *Neurochirurgie*
- *Neurologie*
- *Neuropsychiatrie*
- *Oncologie médicale*
- *Oncologie radiothérapique*
- *Ophthalmologie*
- *Oto-rhino-laryngologie et chirurgie cervico-faciale*
- *Pédiatrie*
- *Pneumologie*
- *Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent*
- *Psychiatrie générale*
- *Radiodiagnostic et imagerie médicale*
- *Radiothérapie*
- *Réanimation médicale*
- *Rhumatologie*
- *Santé publique et médecine sociale*
- *Stomatologie*

3. Pharmacien

- *Pharmacien titulaire d'officine*
- *Pharmacien adjoint d'officine*
- *Pharmacien hospitalier*
- *Pharmacien biologiste*

4. Infirmiers

- *Infirmier Diplômé d'Etat (IDE)*
- *Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE)*
- *Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE)*

5. Paramédicaux

- *Puéricultrice Diplômée d'Etat*

6. Chirurgien-dentiste

- *Chirurgie dentaire*
- *Chirurgie dentaire (specialiste Orthopédie Dento-Faciale)*

7. Paramédicaux

- *Préparateur en pharmacie hospitalière*

8. Pharmacien

- *pharmacien industriel/répartiteur*

Orientation

1. Orientations n°6 : contribuer à la formation professionnelle continue définie à l'article L6311-1 du code du travail. S'inscrivent dans cette orientation les programmes de développement professionnel continu ayant notamment pour objectifs

- *l'adaptation et de développement des compétences des salariés définies à l'article L. 6313-3 du code du travail*

Type de programme	mixte
Méthodes	<p>1. Pédagogique ou cognitive</p> <p>* <i>En groupe</i></p> <p>° formation présentielle (congrès scientifique, séminaire, colloque, journée, atelier, formation interactive, formation universitaire...)</p> <p>2. Analyse des pratiques</p> <p>* <i>Revue de dossiers et analyse de cas</i></p> <p>° groupe d'analyse de pratiques, staff des équipes médico-soignantes ou médico-techniques, pratiques réflexives sur situations réelles</p>
Mode d'exercice du participant	Libéral Salarié CDS Salarié non CDS (y compris hospitalier)
Année de début du programme	2014
Durée	Annuelle
Résumé (500 caractères max.)	Au terme de cette action, les participants seront en mesure de : Améliorer les procédures de gestion des réclamations et des plaintes en lien avec l'application des droits des usagers ; Améliorer l'effectivité de l'exercice des droits des usagers.
Recommandation de l'organisme	
Pré-requis	
Nombre d'étapes	2
Concepteur du programme	Monsieur BARDONNET MICKAEL
Nombre total prévisionnel de participants au programme	15
Prix de vente du programme pour un participant :	0 €
Il n'existe pas de forfait pour cette profession.	
Nombre de participants maxi par session	15

Les étapes:

Etape 1			
Format	Présentiel	Durée (en jours)	2.5
Titre	Apports pédagogiques et cognitifs		
Description	<p>Identifier les différents termes de requête des usagers Appréhender les plaintes et réclamations des usagers dans le contexte professionnel Contextualiser les plaintes et réclamations de l'utilisateur dans l'environnement hospitalier : les droits des usagers, aspects législatifs, réglementaires Identifier les différents acteurs dans le traitement des plaintes : directeur, CRUQPC, chargé des relations avec les usagers, médiateurs, professionnels concernés et encadrement. Mesurer les enjeux des plaintes et réclamations au niveau de : La satisfaction de l'utilisateur La démarche qualité La certification La responsabilité des établissements de santé Connaître la méthodologie du traitement des plaintes et réclamations Mesurer les</p>		

acquis des différents participants S'approprier la démarche de gestions des plaintes et réclamations à partir d'exemples concrets de terrain Adopter des attitudes d'empathie et de bienveillance à l'accueil de la plainte et des réclamations Analyser les outils mis à disposition des établissements par la DGOS : « Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers" Analyser des situations problèmes rencontrées par les participants et trouver des solutions en groupe.

Etape 2			
Format	Présentiel	Durée (en jours)	0.5
Titre	Analyse des pratiques et axes d'amélioration		
Description	Activité intégrée à la démarche cognitive basée sur des pratiques réflexives sur situations réelles. Détermination d'actions d'amélioration.		