

## 6

## Plaintes, réclamations et EI en ESSMS

Répondre aux attendus du référentiel d'évaluation HAS



Secteur  
Médico-Social



3,5 en présentiel  
Groupe de 6 à 14 participants



12/03/2026 à Orléans  
05/11/2026 à Tours



FORMATION  
INTRA



FORMATION  
INTER

Plusieurs critères du référentiel d'évaluation HAS concernent les plaintes, réclamations et les événements indésirables (EI) et figurent parmi les critères impératifs.

Les réponses aux exigences du référentiel résident en grande partie dans l'existence d'une organisation efficace.

### Objectifs généraux :

- Détailler les étapes de traitement des plaintes, réclamations et des événements indésirables.
- Repérer les incontournables pour une organisation efficace.
- Faire le lien avec les attendus du référentiel d'évaluation HAS.

### Objectifs opérationnels :

Objectifs se rapportant au traitement des plaintes et réclamations et aux événements indésirables :

- Identifier les exigences réglementaires applicables.
- Distinguer les terminologies.
- Formaliser une procédure relative à l'organisation.
- Répondre aux exigences du référentiel HAS

### Contenu : (adaptable en fonction de vos besoins) :

- Présentation du contexte réglementaire et des attendus du référentiel d'évaluation HAS.
- Terminologie et définitions : événement indésirable, plainte et réclamations.
- Circuit détaillé du traitement des plaintes et réclamations et des événements indésirables.
- Mise en perspective des attendus du référentiel HAS avec les étapes du circuit.

### Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques avec remise de supports transposables
- Partage d'expériences

### Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- Pré-test d'évaluation des acquis en début de formation.
- Post-test d'évaluation des apprentissages en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

### Public ciblé :

- Direction, cadres, référent qualité, professionnels chargés de la démarche d'évaluation HAS en ESSMS.
- Prérequis : aucun.

### Modalités pratiques :

- Intra : Contacter Qualiris pour adapter la formation à votre structure.
- Inter : Inscription possible jusqu'à un mois avant la formation au plus tard sous réserve de places disponibles. Contact ITS.
- Intervenants : Chargé de mission et/ou Ingénieur Qualité ; Diplômes : Cadre ou Master.

### Tarifs de la formation :

- 800 euros en intra.
- 200 euros en inter.

Des outils et méthodes transposables aux différents établissements : trame de procédures, modèle de registre de plaintes et réclamations, modèle de bilan...