

BULLETIN D'INSCRIPTION

VALANT CONVENTION SIMPLIFIÉE DE LA FORMATION CONTINUE

Merci de bien vouloir retourner ce document complété à formation@phosphoria-formation.fr
Nous vous remercions de remplir ce document en MAJUSCULES.



L'ENTREPRISE MÉDICALE

1, rue Augustine Variot - 92240 Malakoff
mail : formation@phosphoria-formation.fr - tél : 01 47 24 07 99

Organisme de formation spécialisé du secteur sanitaire et médico-social
Déclaration d'activité n° 1192 08550 92 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)
ODPC n°1502

OPTIMISER LA GESTION DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Référence module : MOD_00101

Tarif individuel : 1065 €

Durée (horaires) : 2 jours (14h) (de 9h00 à 17h00)

▼ Choisir votre session (date et lieu) :

08-09/02/2024 - Paris 2^{ème}

08-09/10/2024 - Paris 2^{ème}

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT

▼ Civilité : Mme Mr
▼ Prénom :
▼ Nom :
▼ Besoin d'assistance si situation de handicap : Oui Non

▼ Fonction (Métier) : Assistant médico-administratif
 Assistant social
 Cadre de santé/CSS
 Infirmier (IDE)
 Médecin (Préciser) :
 Autre :
▼ Niveau hiérarchique (Rôle dans l'entreprise) : Cadre de santé
 Chef de pôle
 Chef de service
 Directeur administratif
 Directeur des soins
 Encadrant
 Personnel
 PH ou PUPH
 Autre :
▼ Service ou Pôle d'appartenance : Chirurgie
 Gériatrie
 Oncologie
 Psychiatrie
 SMR
 Autre :

▼ N°ADELI ou N°RPPS
▼ Courriel (Obligatoire) :
▼ Téléphone (Obligatoire) :

RENSEIGNEMENTS DE LA PERSONNE EN CHARGE DU DOSSIER

Cocher cette case si la personne en charge du dossier et le participant sont la même personne

▼ Civilité : Mme Mr
▼ Prénom :
▼ Nom :

▼ Fonction (Métier)* : Directeur des affaires médicales
 Directeurs des soins
 Dir/Resp de la formation continue
 Dir/Resp des ressources humaines
 Responsable administratif
 Autre :
▼ Service ou Pôle d'appartenance : Direction des Affaires Médicales
 Direction Générale
 Direction des Ressources Humaines
 Direction des Soins
 Autre :

▼ Courriel (Obligatoire) :
▼ Téléphone (Obligatoire) :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

Établissement Personne Physique

▼ Raison Sociale :
▼ Numéro de FINESS (si applicable) :
▼ Numéro de SIRET :
▼ Code Service (Si Applicable) :

▼ Type d'Établissement (cocher la case)

ARS CH EHPAD ESSMS (hors EHPAD) Privé non lucratif (hors CLCC)
 CHU - CHRU CLCC EPSM - CHS Privé lucratif Autre :

▼ Nbre de salariés rattachés au SIRET : 0 à 9 10 à 49 50 à 99 100 à 249 250 à 499 500 à 999 1000 à 4999 > 5000

▼ Adresse (numéro, voie et complément) :

▼ Code Postal :
▼ Ville :
▼ Courriel :

SERVICE FACTURATION

Cocher si identique à l'adresse du service formation

▼ Frais d'inscription pris en charge par :

Budget Formation de l'Établissement ANFH ANDPC
 Participant Autre OPCO Autre (préciser) :

▼ Raison Sociale :
▼ Facturation sur Chorus Pro : Oui Non
▼ Organisme Financier Tiers : Oui Non

▼ Adresse (numéro, voie et complément) :

▼ Code Postal :
▼ Ville :
▼ Courriel :

RÈGLEMENT (AU CHOIX)

Ci-joint un chèque de€ à l'ordre de l'Entreprise Médicale
 Virement bancaire (Préciser le numéro de la facture)
 Règlement déjà pris en charge (Cf. plus haut dans « Adresse de Facturation »).
 Je déclare avoir lu les objectifs pédagogiques présents dans le programme ci-joint
 Je déclare avoir lu et accepte sans réserve les conditions générales de vente imprimées au verso du présent bulletin d'inscription valant convention. Conformément à l'article L.6353-2 du code du travail, ce bulletin d'inscription, accompagné des conditions générales de vente, paraphés par vos soins, se substitue à la convention de formation.

SIGNATURES ET CACHETS

Fait à le

Fait à le

Le client

L'Entreprise Médicale

➤ OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les obligations des établissements de santé en matière d'information des patients, d'évaluation de la qualité de la prise en charge des usagers et d'organisation du circuit interne des plaintes et des réclamations
- Réduire les contentieux en favorisant le dialogue et la médiation par l'intervention de la Commission des Usagers et être informé sur les dernières évolutions législatives concernant les droits des patients
- Maîtriser les procédures d'indemnisation des dommages causés aux patients et les principes directeurs de l'action de groupe

➤ PROGRAMME DE LA FORMATION

I. CONTEXTE ET ÉTAT DES LIEUX

- Typologie des plaintes et réclamations en établissement de santé
- Participation des représentants des usagers à l'amélioration de la qualité de la prise en charge
- Évaluation de la qualité de la prise en charge et de la satisfaction des usagers
- Obligation d'information des patients

II. CLARIFIER LE CIRCUIT INTERNE DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

- Organiser la réception des demandes
- Structurer le traitement des demandes sur la base d'une approche graduée de gestion des plaintes et des réclamations
- Élaborer et déployer des actions correctives
- Faciliter les démarches auprès de l'assureur
- Analyse et discussion autour de cas pratiques

III. FAVORISER LA MÉDIATION ET RÉDUIRE LE CONTENTIEUX

- Clarifier les missions et les règles de fonctionnement de la Commission des Usagers (CDU)
- Connaître les conditions d'examen des plaintes et réclamations par la CDU
- Assurer le suivi des décisions de la CDU

IV. MAÎTRISER LES PROCÉDURES D'INDEMNISATION

- Devant la Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)
- Devant les juridictions
- Mise en œuvre de l'action de groupe dans le domaine de la santé
- À l'égard des personnels

V. ÉVALUATION DE LA SESSION

➤ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes mobilisées

- Apports théoriques
- Travail d'analyse et d'échange à partir des expériences des stagiaires et de l'expert-formateur
- Séance de questions-réponses

Évaluation et suivi

- Test d'auto-positionnement en amont de la formation et recueil des attentes des participants
- Test d'évaluation et questionnaire de satisfaction de la formation à chaud

Conditions Générales de Vente

LIEU ET HORAIRES DE LA FORMATION

 **Si besoin d'une assistance en rapport avec une situation de handicap contactez-nous :**

- par téléphone : 01 47 24 07 99
- par mail : formation@phosphoria-formation.fr

Accueil : 8 h 30

Stage : 9 h 00 à 17 h 00 (2 jours - 14h00)

Renseignements : Phosphoria formation

Tél. : 01 47 24 07 99

E-mail : formation@phosphoria-formation.fr

PARTICIPATION

Pour une personne : 1065€

Ce prix non soumis à TVA comprend :

la participation à la session de formation pendant 2 journées (en présentiel ou à distance), rafraîchissements, boissons chaudes et viennoiseries (présentiel), les déjeuners sont à la charge des stagiaires, les documents remis aux apprenants, les frais techniques liés aux autorisations d'accès en distanciel

INSCRIPTION (un bulletin par participant)

Dès réception de votre bulletin d'inscription valant convention simplifiée de la formation continue (accompagné de votre règlement par chèque sauf si le paiement se fait par mandat administratif), une convocation et un plan d'accès vous seront adressées.

À titre exceptionnel et sous réserve des disponibilités d'accueil, les inscriptions tardives pourront être acceptées jusqu'à la veille de la formation.

PAIEMENT

Le règlement du prix de la formation se fait à la commande ou au plus tard à réception de la facture. Le règlement doit stipuler le numéro de facture, le nom de l'entreprise ou le cas échéant le nom du participant. Le règlement comptant et sans escompte, est effectué soit :

- par chèque à l'ordre de l'Entreprise Médicale ou
- par virement direct à l'ordre de : Société Générale, compte l'Entreprise Médicale – IBAN : FR76 3000 3033 9100 0200 2557 831 – BIC : SOGEFRPP

Toute formation commencée est due.

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance prévues engendrera des pénalités de retard égales à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

La signature du bulletin d'inscription vaut bon de commande et signifie acceptation sans réserve des conditions de participation mentionnées ci-dessous.

Pour toute annulation intervenant entre 4 et 3 semaines avant le premier jour de formation : 25% du coût total de la formation

Pour toute annulation intervenant entre 3 et 2 semaines avant le premier jour de formation : 50% du coût total de la formation

Pour toute annulation intervenant entre 2 et 1 semaine avant le premier jour de formation : 75% du coût total de la formation

Pour toute annulation intervenant 1 semaine avant le premier jour de formation : 100% du coût total de la formation

Report des formations : Toute demande de report doit être formulée par écrit et reçue 4 semaines avant le 1^{er} jour de la formation.

Les reports d'inscription sur une autre session du même programme de formation jusqu' à la fin de l'année calendaire sont admis moyennant des frais supplémentaires forfaitaires de 95 €, sous réserve du règlement de la facture concernée.

Annulation des organisateurs : les organisateurs se réservent la possibilité d'annuler cette formation à tout moment et pour quelque raison que ce soit, notamment lorsqu'il s'avère impossible de remplacer un intervenant dans l'incapacité d'assurer sa prestation. Dans la mesure du possible, les stagiaires inscrits sont avertis par écrit. Seuls les frais d'inscription sont remboursés conformément à l'article L 6354-1 du Code du travail, y compris dans l'hypothèse d'une annulation due à un cas de force majeure survenu notamment le jour-même de la formation. (inchangé).

QUESTIONS ÉCRITES PRÉALABLES

Si vous souhaitez poser certaines questions aux experts intervenants préalablement à la formation présentielle, merci de les adresser à : formation@phosphoria-formation.fr en précisant le titre et la date de la formation présentielle. Les réponses aux questions, transmises sous anonymat aux experts intervenants, seront apportées par ces derniers lors de la formation présentielle.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les présentes conditions définissent le cadre de collecte et de traitement des données personnelles par L'Entreprise Médicale lors de l'inscription aux formations. Les données requises sont essentielles à la gestion de l'inscription et à la communication relative aux formations.

L'utilisation des données se limite à ces fins, excluant toute cession à des tiers.

L'Entreprise Médicale garantit la confidentialité et la sécurité des données conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1976. Les participants disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, exerçable par demande écrite.