

(réf:0545)

---

## Gestion des risques de maltraitance des usagers

Dans un contexte d'amélioration croissante de la sécurité, la loi du 11 février 2005 conforte le respect des droits des usagers en instaurant un processus d'évaluation individuelle qui part des besoins exprimés par la personne pour être ensuite mise en œuvre dans le cadre d'un accompagnement social et médico-social.

La démarche ainsi engagée renvoie à une réflexion plus générale sur les objectifs de l'accompagnement au regard de l'amélioration de la qualité des prestations en lien avec la promotion de la bientraitance pour laquelle des personnels formés et en nombre suffisant sont nécessaires.

C'est au regard de ces exigences multiples de protection et de respect de la volonté des personnes vulnérables, de prévention des risques de maltraitance, de respect des lois, règlements et recommandations de bonnes pratiques qui s'imposent dans la vie en collectivité, que cette formation est déployée.

### Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

### Public :

Tous acteurs du secteur social et médico-social

### Objectifs :

Connaître le contexte réglementaire des risques de maltraitance des usagers

Savoir mettre en œuvre une démarche d'amélioration de la qualité en lien avec les risques usagers : manager le risque

Connaître et savoir évaluer les risques pour pouvoir agir

Savoir construire une méthodologie d'analyse, de traitement et de prévention des risques

### Contenu :

Réglementation, recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Les gestion du risque : une injonction paradoxale

Les risques en lien avec les droits des usagers

Typologies des principaux risques individuels et collectifs

L'amélioration continue de la qualité des prestations : une dynamique institutionnelle

L'importance de l'évaluation des capacités de l'usager et de sa participation à son projet personnalisé : l'établissement d'une relation de confiance, l'élaboration ou le choix d'un référentiel structurant pour aider à la décision

Gestion des événements indésirables, des plaintes et réclamations

Transformer les dysfonctionnements et les contraintes en solutions préventives

Analyser les risques

Traiter les risques pour les réduire et les prévenir

Management du risque : outils pour une action concertée et coordonnée

Méthodologie de construction d'un tableau de bord opérationnel pour la mise en place d'une démarche de prévention des risques

### Durée :

2 jours - 14 heures - 20 et 21 mars 2018

### Intervenants :

Anne Jacob, évaluatrice externe chargée de la formation des évaluateurs, ex responsable qualité en médico-social, formatrice et cadre pédagogique à l'IRTS Franche-Comté

### Prix :

330 €

### Contact :

Joëlle LONCHAMPT

IRTS de Franche-Comté - 1 rue Alfred de Vigny - 25000 BESANCON

Tél : 03 81 41 67 53 - Courriel : joelle.lonchamp@irts-fc.fr

