

 <p>Campus Paramédical CHU Dijon Bourgogne</p>	<p>DECLARER UN EVENEMENT INDESIRABLE OU UNE RECLAMATION</p>	<p>MOP-005</p>
		<p>Version : 1</p>
		<p>MAJ : 04/02/2021</p>  

1. OBJET :

- Décrire le processus de déclaration d'un évènement indésirable ou d'une réclamation auprès du Campus Paramédical ;
- Définir l'évènement indésirable ou la réclamation ;
- Expliquer le processus de traitement de la déclaration par le Campus Paramédical et le retour au déclarant.

2. DOMAINE D'APPLICATION :

Le processus de déclaration est ouvert à tous les professionnels du Campus Paramédical, aux apprenants, aux bénéficiaires d'actions de formations, aux intervenants, aux partenaires de l'institution.

Définitions :

Evènement indésirable : Évènement significatif/ incident qui a, ou risque d'avoir, un impact sur la qualité de la formation et/ou de l'organisation de l'organisme de formation. Il peut s'agir d'un aléa significatif survenu en cours de prestation. Il peut également correspondre à une non-conformité dans un processus défini.

Réclamation : Expression de mécontentement ou demande d'explications sur un évènement dont une personne estime qu'il fait ou pourrait faire grief à lui-même ou à autrui, et ayant pour finalité le respect de l'exercice du droit et une demande de réponse.

3. DOCUMENTS ASSOCIES :

- FOR 002 Fiche de déclaration d'un évènement indésirable ou d'une réclamation
- PRO 001 Procédure de déclaration et de traitement des évènements indésirables et réclamations

4. DESCRIPTION :

- 1) Tous les évènements indésirables ou réclamations liés à l'organisation pédagogique et/ ou administrative, aux matériels et aux locaux qui entraînent un dysfonctionnement pour le bon déroulement de la formation au Campus Paramédical peuvent faire l'objet **d'une fiche de déclaration** (FOR-002).

2) **Les événements sont signalés** par les professionnels, les apprenants, les intervenants ou toute personne intervenant directement ou non dans les activités du Campus Paramédical au service Qualité **via le système déclaratif prévu à cet effet** :

- **Se connecter au site internet** du CHU Dijon Bourgogne :
Sous « Campus Paramédical - Espace Apprenants »
<https://www.chu-dijon.fr/emploi-formations/campus-paramedical-chu-dijon-bourgogne-nous-joindre>
- **Compléter la fiche de déclaration téléchargeable** FOR-002
- **Renvoyer la fiche complétée par mail uniquement** au service Qualité du Campus Paramédical : ifps.fei@chu-dijon.fr.

Le souci du Campus Paramédical est d'améliorer la visibilité des non-conformités (événements indésirables, réclamations) pour promouvoir la conscience des risques et la démarche d'amélioration continue de la qualité en apportant des mesures préventives ou correctives lorsqu'elles s'avèrent nécessaires.

Le déclarant ne s'expose pas à une sanction car la déclaration d'évènement indésirable / réclamation vise à améliorer la qualité de la formation, l'organisation du Campus Paramédical.

Signaler permet de progresser de manière constructive dans la démarche qualité. Les situations qui ne répondraient pas à cet objectif ne peuvent faire l'objet d'une fiche.

Comment compléter la fiche de déclaration d'un EI ou d'une réclamation ?

La rédaction d'une fiche s'appuie sur **des faits objectifs et observables** concernant l'organisation ou le déroulement de la formation.

Signaler un incident n'est pas porter un jugement défavorable sur un individu mais consiste à repérer un fait révélateur du mode de fonctionnement du système.

3) Le service Qualité du Campus Paramédical adresse un **accusé de réception au déclarant** et **une réponse** sous le délai d'un mois.

Toutes les fiches de déclaration font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la Qualité par le Campus Paramédical conformément à la procédure de déclaration et de traitement des événements indésirables et réclamations.