

# THÈME : RÉCLAMATIONS ET ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

## Critère 3.13.3 - Impératif

Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives



## Décryptage des attendus

- Tout évènement indésirable fait l'objet d'une déclaration, interne ou externe, par le biais de formulaires connus de tous
- Tout évènement indésirable fait l'objet d'une analyse en équipe pluridisciplinaire
- Des actions correctives sont identifiées et mises en place pour tout évènement indésirable par l'ensemble de l'équipe



## Éléments d'évaluation

- Les professionnels déclarent les événements indésirables.
- Les professionnels les analysent en équipe.
- Les professionnels mettent en place des actions correctives.



## Focus sur les éléments de preuves



- Pour un cas d'évènement indésirable concret : Il existe la feuille de signalement, la traçabilité de son analyse en équipe pluridisciplinaire et le plan d'action en découlant
- Le plan d'action de la qualité mentionne des actions dont l'origine est la déclaration d'un évènement indésirable