

Le traitement d'une plainte

sur la Plate-forme Aptimed

INTRODUCTION



D' Yves Bolduc

Le programme de formation en ligne **Le traitement d'une plainte** offre plusieurs voies pour parfaire les connaissances en traitement des plaintes. Ce programme, offert sur la plate-forme Aptimed, entreprise en formation professionnelle, intègre les productions de l'ACMDP, dont le Guide pratique de la publication *Le traitement d'une plainte, ABC à l'usage des CMDP* et les enregistrements du coffret de DVD sur le même thème qui enseigne *comment traiter une plainte en établissement de santé*.



M^e Magali Cournoyer-Proulx

Les enregistrements de nos spécialistes vous amèneront à travers le processus (**séquence chronologique**). Le module **questions et réponses** apportera une multitude de réponses recueillies lors des sessions provinciales tenues annuellement.



D' Anne Magnan

D'autre part, les documents du module **lectures** compléteront le visionnement des enregistrements. Vous y trouverez le diagramme de cheminement de la plainte qui intègre les articles de loi et les formulaires.



D' Jean-Bernard Trudeau



D' Martin Arata, président ACMDP



Association des conseils
des médecins, dentistes
et pharmaciens du Québec

INTERACTIVITÉ

Dans le module **liens** vous êtes invités à partager les fruits de vos recherches sur le thème du traitement des plaintes. Plus vous serez actif plus cette section sera intéressante.

Dans le module **forum** vous pourrez, par des commentaires directs donner vos impressions ou adresser des questions. D'autres participants pourront donner

leurs éléments de solution. Périodiquement, un expert révisera les propos et apportera sa vision et ses propres réponses.

Le tout sera précédé du module **pré-test** constitué de plusieurs questions conçues pour cette plate-forme et de

leurs choix de réponses. Le module **post-test** donnera les réponses ainsi que l'explication offerte par notre conseillère juridique.

Le module **crédits** pourra être complété et suite à la complétion de cette section, vous recevrez une attestation de formation à une session de l'ACMDP.



Aptimed
formation professionnelle

Le traitement d'une plainte

sur la Plate-forme Aptimed



Association des conseils
des médecins, dentistes
et pharmaciens du Québec



Session 1^{er} décembre 2008 – 31 mai 2009

FICHE D'INSCRIPTION

Dr M. Mme

Nom :

Prénom : No de permis :

Fonction :

Établissement :

Adresse :

Ville :

Code postal :

Téléphone : Poste :

Télécopieur :

Courriel :

Coût : 495 \$

Le coût d'inscription comprend :

- Vos codes d'accès personnalisés,
- L'accès à la plate-forme pour six (6) mois,
- Une attestation de participation,
- Le soutien aux participants,
- L'encadrement du module forum.

Les taxes

TVQ : 1000610719

TVQ : 107600389

Le chèque doit parvenir
avant le lancement de la formation en ligne.

**S.V.P. Retourner votre inscription
et votre paiement par la poste à :**

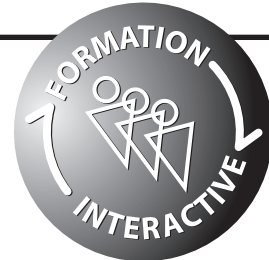
Association des CMDP
560, boul. Henri-Bourassa Ouest
Bureau 212
Montréal (Québec) H3L 1P4

**Pour tout renseignement,
veuillez contacter Françoise Cloutier :**

Tél.: 514-858-5885

Fax: 514-858-6767

Courriel: acmdp@acmdp.qc.ca



- Je m'engage à garder confidentiel mon nom d'utilisateur et mon mot de passe qui me sont légitimes.

Signature _____

Date _____

Note :

Vous devez disposer de hauts-parleurs sur votre poste de travail. Les codes d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe dont vous disposez) vous sont attribués personnellement et votre cheminement est noté par le serveur. Si vous devez quitter avant de terminer un module, à votre prochaine séance vous serez amené là où vous êtes rendu. En raison des droits d'auteur et des crédits de formation médicale continue octroyés, vos codes d'accès sont confidentiels.