

FORMATION REFERENT QUALITE DANS LES ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX

Objectifs

Connaitre les enjeux, outils et méthodes de la démarche qualité en établissement médico- social.

Public Visé

Référents qualité
Toute personne amenée à participer activement au pilotage de la démarche qualité

Durée

21.00 Heures en présentiel en présentiel
3 Jours

Pré Requis

Aucun

Parcours pédagogique

Les enjeux de la démarche qualité et la loi 2002-2

- Le contexte réglementaire et normatif
- L'évaluation interne / évaluation externe
- Les principes de management de la qualité
- La notion d'approche processus
- L'amélioration continue et la satisfaction clients

Les exigences générales associées à un système qualité

- La déontologie et la politique qualité
- Mise en œuvre de la prestation de services
- Mesure de la qualité du service et amélioration continue
- Identification et suivi des compétences
- Les règles de certification NF 311

La construction du système documentaire

- Les documents à rédiger : procédures et documents obligatoires
- Les modalités de gestion des documents
- Les enregistrements à conserver et à maîtriser

Le pilotage du système qualité

- La méthode de construction des indicateurs du système
- La déclinaison des objectifs de la politique dans les services et modalités de suivi
- Le tableau de bord et suivi des indicateurs

L'amélioration continue de la qualité de la prestation

- L'analyse des données : remontées d'informations, entretiens individuels, réclamations, ...
- La résolution de problèmes : méthode et outils
- La notion d'audit interne et d'audit de certification
- Le bilan de l'année et la révision de la politique

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les connaissances et outils nécessaires au pilotage de la démarche qualité
- Savoir résoudre les problèmes rencontrés et analyser l'ensemble des données du système
- Connaître et savoir appliquer les bonnes pratiques de la gestion documentaire

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques et pratiques, Interactivité dans le groupe, Documents vidéo projetés, Proposition de trames d'outils, Travail en groupe

Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin de formation

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR

Effectif

De 3 à 12 Personnes