Présentiel

REFERENT QUALITE DANS LES ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX

Code produit : RCQENF / Version : V1

FINALITE DE LA FORMATION

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

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

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

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 à 21 heures / 2 à 3 jours

Option de 1 jour sur l'aide à la construction des processus / pôles de la structure + création des outils de l'amélioration continue

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Apports théoriques et pratiques, Interactivité dans le groupe ; Documents vidéo projetés - Proposition de trames d'outils -Travail en groupe

Validation des acquis : Tour de table, exercices pratiques

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant **:** Consultant, auditeur et formateur en système de management qualité, sécurité, environnement

Présentiel

PROGRAMME

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

  Le contexte règlementaire 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