



Tout professionnel

3 jours
soit 21hInter-établissement
Intra-établissementRemise d'une
attestation individuelle
de formation

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

En effet, nous adaptons notre accompagnement ainsi que l'ensemble de nos processus, méthodologie et support à toutes les situations. **Notre référent handicap se tient à votre disposition.**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir ou développer une culture qualité
- Connaître les bases réglementaires et légales actuelles
- Appréhender le rôle et les missions du référent qualité
- Acquérir des outils pour impulser et accompagner les différentes phases de la démarche qualité

PRÉREQUIS

- Avoir une bonne connaissance du fonctionnement de l'établissement
- Nécessité de s'équiper d'un ordinateur et d'une connexion internet

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 1 : ACQUÉRIR OU DÉVELOPPER UNE CULTURE QUALITÉ

- L'origine du concept et les enjeux de la qualité
- Qualité et management
- La relation client
- Les 4 étapes du cycle de Deming
- Processus, procédures, protocoles, indicateurs...
- Identifier le processus qualité

MODULE 2 : CONNAÎTRE LES BASES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGALES ACTUELLES

- Rappel des textes fondateurs
- L'Histoire de la Qualité
- Les lois et décrets autour de la démarche qualité
- La traçabilité

MODULE 3 : APPRÉHENDER LE RÔLE ET LES MISSIONS DU RÉFÉRENT QUALITÉ

- Les attentes envers le référent
- Le rapport à la hiérarchie
- Rôle et missions

MODULE 4 : ACQUÉRIR DES OUTILS POUR IMPULSER ET ACCOMPAGNER LES DIFFÉRENTES PHASES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Analyse et résolution de problèmes
- Évaluation et contrôle
- La communication écrite : le rapport d'évaluation, la synthèse
- La communication orale : la gestion des réunions de travail, la prise de parole
- Le traitement des réclamations
- Le traitement des non-conformités et des dysfonctionnements
- L'enquête de satisfaction
- La gestion documentaire

MÉTHODES / MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Notre approche pédagogique s'appuie sur des méthodes de pédagogie active et participative : démonstrations techniques, échanges d'expériences et exercices pratiques
- Les participants acquièrent les connaissances et les compétences nécessaires pour assurer la fonction de référent qualité au sein d'une structure sociale ou médico-sociale
- Les séquences pédagogiques abordent le cadre réglementaire applicable, les exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS), les principes de la démarche qualité, la gestion des risques, l'amélioration continue, les outils de pilotage, le suivi des indicateurs, la gestion documentaire, ainsi que la préparation et le suivi des évaluations
- Les exercices pratiques permettent de construire des plans d'actions, de réaliser des analyses de processus, de conduire des audits internes, d'exploiter les retours d'expérience, d'animer des groupes de travail et de mobiliser les équipes autour d'une démarche qualité durable
- Cette approche favorise l'acquisition d'outils opérationnels directement transférables dans les pratiques professionnelles
- Feuilles d'émargements
- Questionnaire des attentes de la formation

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Les compétences sont évaluées sur la capacité des participants à comprendre les exigences réglementaires et les référentiels qualité, à analyser les pratiques professionnelles, à utiliser les outils de la démarche qualité, à identifier les axes d'amélioration, à élaborer et suivre des plans d'actions, à animer une démarche d'amélioration continue et à accompagner les équipes dans la préparation des évaluations de la HAS
- Questionnaires d'évaluation des acquis
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation et évaluation des impacts
- À l'issue de la formation, les participants ayant satisfait aux critères d'évaluation reçoivent une attestation de fin de formation

QUALIFICATION DU FORMATEUR

- Formateur qualifié ingénieur qualité

