



MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE

Année :

Référent Qualité et Sécurité - FORMATION

Réf. : QALDM04A



Compétences Visées

Identifier son rôle et assurer sa mission dans le dispositif qualité.

Objectifs, Contenus

Comprendre le développement de la qualité et de la sécurité à l'hôpital

- Le passage de l'artisanat au secteur industriel, du secteur industriel au monde de la santé.
- La transition de l'amélioration de l'organisation à l'amélioration et à la sécurisation des pratiques.
- La certification et les attendus pour les services.

Déchiffrer les principes de la démarche qualité dans les établissements de santé

- L'écoute des usagers et des professionnels.
- Le leadership : outil de motivation et de mobilisation des équipes.
- L'amélioration continue : cycle PDCA.
- La démarche participative : création d'une dynamique et prévention des risques liés au changement.
- La mesure : pas d'amélioration sans évaluation.

Saisir et situer sa place dans la politique qualité et gestion des risques

- La structuration de la qualité.
- Les ressources nécessaires au déploiement de la qualité : rôle de la direction qualité, rôle du responsable qualité, des référents qualité, rôle des cadres et responsabilité.
- La définition d'objectifs qualité et de prévention des risques (a priori, a posteriori).

Comprendre la mise en oeuvre de la politique qualité

- L'animation d'une démarche qualité.
- La communication.
- La coordination des projets.

Développer sa compréhension concernant l'importance de l'évaluation

- Les indicateurs et les tableaux de bord.
- Les EPP.
- Le DPC.
- Les EPP dans la certification.
- La stratégie autour des EPP.
- La démarche de certification des établissements de santé.

Savoir utiliser les outils de bases de la qualité et de la sécurité

- Le QQOQCP, le brainstorming…
- L'arbre des causes, l'analyse de processus…
- Les méthodes « traceurs ».

Construire la charte qualité du correspondant qualité

- La place et les moyens du correspondant dans la qualité et dans la prévention des risques : communiquer, former, animer, faire adhérer.
- La précision de sa mission à travers une charte.

Personnes concernées

Direction, référent qualité et gestion des risques, cadre.

Prix

Tarif Intra : **Nous consulter**

Méthode

- Présentation d'éléments théoriques.
- Apprentissage actif.
- Construction d'outils de travail.
- Expérimentations.
- Construction de projets.

Valeur ajoutée de la formation

La formation peut intégrer une phase stratégique permettant de définir les missions des correspondants ou référents en amont de la formation. Cette formation est pratique et basée sur l'expérience et l'expertise de l'intervenant. Elle peut être structurée dans un parcours de formation blended-learning (mixant présentiel et e-learning).

Prérequis

Être référent qualité dans son service

Dispositif D'évaluation

L'évaluation sera réalisée à l'aide des critères suivants :

- **Les attentes** des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- **Les acquis / les connaissances** seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- **La satisfaction** des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires **d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail**, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

À noter

Voir aussi

- Culture de la sécurité
- Modules e-learning sur la gestion des risques (vidéo de démonstration)
- Management de la qualité et des risques : de l'élaboration de la politique au management