

Mettre en place les fondamentaux de la qualité

Format :

Présentiel

Durée :

6 jours / 42 h

Référence :

SAN-MET-1389

Type de formation :

Formation qualifiante

Public :

Tous professionnels en charge de la démarche Qualité de l'établissement (ESMS).

Personnes en situation de handicap :

Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?

Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :

Comprendre les enjeux de la démarche qualité

Construire un système documentaire.

Identifier les sources d'amélioration de la qualité.

Construire un circuit « évènement indésirable » et « réclamations ».

Savoir analyser les risques.

Identifier les risques majeurs de son établissement.

Rédiger et piloter un plan d'actions.

Communiquer sur la démarche qualité.

(3 sessions de 2 jours)

Pré-requis :

aucun

Compétences et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.

Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques. Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

1 - Questionnaire d'évaluation à chaud rempli par le stagiaire en fin de formation.

2 - Questionnaire d'évaluation à froid de la mise en oeuvre des compétences, rempli par le stagiaire environ 6 mois après la fin de formation.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques et pédagogiques :

En présentiel :

- Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels (vidéoprojecteur + écran) avec le matériel adapté à la formation. Pour cette formation, un ordinateur par stagiaire est nécessaire équipé du logiciel. Nous pouvons le fournir au besoin sur simple demande.

- Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

A distance ou en formation mixte :

- Un ordinateur pour chaque stagiaire équipé d'une webcam, d'un micro, d'une connexion haut débit, du logiciel objet de la formation et ayant un outil de visio-conférence installé en amont.

- Support de cours numérique fourni par nos soins.

Assistance technique et pédagogique :

En présentiel : Assistance technique et pédagogique assurée par nos formateurs.

A distance ou en formation mixte :

L'assistance technique est assurée par nos équipes par mail ou par téléphone au 05 24 61 30 79.

Nos formateurs assurent l'assistance pédagogique en mode synchrone durant les face à face à distance.

Modalité et délai d'accès à la formation :

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en fonction des souhaits de nos clients.

Nous pouvons également réaliser des formations sur-mesure à partir de programmes existants ou en construisant un programme spécifique à partir de vos objectifs.

Merci donc de bien vouloir nous contacter par courriel ou par téléphone afin de définir ensemble les dates et modalités de formation souhaitées.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

Session 1 - Durée: 2 jour(s)

De la Loi 2002-2 au Référentiel HAS 2021: l'histoire de la démarche qualité dans les ESMS

Les 3U de la documentation : l'intérêt d'un bon système documentaire

L'amélioration continue de la qualité :

pourquoi ?

où ?

comment ?

Améliorer en analysant les problèmes : évènement indésirable et réclamation

Exercices

Analyse critique (forces/faiblesses/solutions)

- Du système documentaire de son établissement

- Des circuits « évènement indésirables » et « réclamations »

Session 2 - Durée: 2 jour(s)

Retour d'expérience de l'exercice intersession

La gestion des risques au service de la qualité

La méthode d'analyse des risques

La cartographie des risques : pourquoi et comment faire ?

Exercices

Analyse d'un risque de l'établissement (tirage au sort)

Session 3 - Durée: 2 jour(s)

Retour d'expérience de l'exercice intersession

La gestion de projet: les grands principes utiles à la démarche qualité

Le plan d'actions idéal

Communiquer sur la démarche qualité:

quoi ?

à qui ?

comment ?

quand ?

Mise en situation : jeu de rôle « communication qualité »

Nous contacter :

Dominique Odillard : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 02/09/2021