



Déroulé / contenu de la formation :

Module 1

Comprendre les fondamentaux de la qualité

- Définir les notions clés et les grands principes de la qualité (PDCA, amélioration continue)
- Identifier les enjeux stratégiques et réglementaires pour un ESSMS
- Situer la démarche qualité dans la gouvernance et le projet d'établissement
- Distinguer les rôles et responsabilités dans la mise en oeuvre de la qualité

Evaluation du module : QCM

Module 2

Maîtriser le cadre réglementaire et les référentiels

- Comprendre les textes fondateurs : Loi 2002-2, Loi du 24 juillet 2019, circulaires HAS
- Identifier les institutions clés (HAS, ARS, ANAP) et leurs attentes
- Découvrir les 7 outils de la loi 2002 et leurs finalités pratiques
- Appréhender les exigences du référentiel HAS V2025 et ses 18 critères impératifs

Evaluation du module : QCM

Module 3

Structurer et piloter sa démarche qualité

- Définir sa politique et ses objectifs qualité
- Élaborer et actualiser la cartographie des processus et des risques
- Construire son plan d'actions qualité (méthode SMART, priorisation)
- Mettre en place un système documentaire efficace et une GED partagée

Evaluation du module : QCM

Module 4

Organiser la gestion des risques et des EI

- Identifier les risques a priori et a posteriori (EIG, EIGS, plaintes, réclamations)
- Concevoir un circuit de recueil et d'analyse des événements indésirables
- Intégrer le DUERP et la gestion des risques professionnels dans la démarche globale
- Faire vivre un REX / CREX pour capitaliser les apprentissages

Evaluation du module : QCM

Module 5

Auditer, évaluer et mesurer la satisfaction

- Comprendre la logique d'audit interne et d'autoévaluation
- Préparer, conduire et restituer un audit qualité
- Construire et analyser une enquête de satisfaction (usagers, familles, professionnels)
- Valoriser les résultats comme leviers d'amélioration continue

Evaluation du module : QCM

Module 6

Le rôle stratégique du référent qualité

- Situer son positionnement dans la gouvernance et les dynamiques collectives
- Animer la démarche qualité et fédérer les équipes autour des projets
- Utiliser les outils de communication pour impulser la culture qualité
- Suivre, évaluer et valoriser les résultats de la démarche dans le temps

Evaluation du module : QCM

Public visé :

Directeur, cadre de santé, responsable qualité, personnel paramédical, personnel hôtelier

Objectifs :

- Comprendre les exigences réglementaires et stratégiques du management de la qualité
- Structurer une démarche qualité intégrée autour des processus et des risques
- Maîtriser les outils d'audit, d'évaluation et de gestion des événements indésirables
- Développer le rôle et la posture de référent qualité au service de la performance globale

Prérequis : Aucun

Durée : 7 heures

Evaluation de la formation :

Chaque session donne lieu à une évaluation via un QCM à l'issue de la formation pour évaluer les compétences acquises et ainsi l'évaluation de l'atteinte des objectifs visés

Tarif : sur devis

Moyens techniques :

Salle dédiée, supports projetés, exposés théoriques, études de cas, quizz, mise à disposition des supports et logiciel qualité interactif

Compétences et qualifications du formateur :