

Cycle animateur QUALITE en établissement médico-social

OBJECTIFS :

- ✓ Permettre au stagiaire d'acquérir les compétences requises pour être capable de mettre en place et d'assurer au sein de son établissement une mission de coordination, d'animation, d'amélioration continue du système qualité

PERSONNES CONCERNEES :

- ✓ Animateurs ou futurs animateurs qualité d'un établissement de santé ou toute personne concernée par la mise en œuvre d'outils de la qualité
- ✓ Toute personne motivée par la construction et l'animation d'un système qualité et organisationnel.
- ✓ Posséder une expérience professionnelle à un poste qui a permis d'appréhender globalement le fonctionnement de son établissement.
- ✓ Avoir un potentiel décelé par la direction de l'établissement pour prétendre à cette formation.

METHODES PEDAGOGIQUES :

- ✓ Formations interactives
- ✓ Apport des éléments théoriques par l'animateur avec présentations d'illustrations concrètes réalisées en établissement
- ✓ Témoignages de professionnels du secteur

MODALITES PRATIQUES :

- ✓ Durée : 20 jours
- ✓ Tarif : voir calendrier ci joint

PROGRAMME :

Favoriser la connaissance du groupe et présenter les objectifs de la formation

- Les attentes des participants
- Les enjeux des démarches qualité
- Rôle des Référentiels et des Outils de la démarche Qualité
- Témoignages

La communication au sein des groupes et les bases du management

- Concertation, Evaluation, Négociation, Information, Délégation, Participation, Les relations clients / Fournisseurs
- Rôle de l'Animateur
- Le travail en groupe

Le management par la qualité

- Les 5 principes de la qualité Totale
- Les 5 zéros
- Le plan d'action Qualité Totale et l'amélioration continue
- Les relations client / fournisseur

La recherche et la lutte contre le gaspillage

Mission de l'animateur qualité

- Définir la mission à partir du QQQQPC
- Les objectifs, le contenu, les moyens nécessaires à remplir la mission
- Les conditions de motivation, apprendre à transmettre les messages la mesure...

Méthode de résolution de problèmes

- Les outils de la méthode de résolution de problèmes

- Mini étude de cas appliquée en EHPAD

La mesure, les indicateurs

- Définition
- Exploitation
- Le choix d'un indicateur

Les coûts d'obtention de la qualité

- Le Coût de la qualité
- Le Coût de la non-qualité
- Défaillances et erreurs

Point d'avancement des participants

Méthodes de rédaction et de présentation d'un rapport d'action

Management de la qualité

- Le référentiel EHPAD
- Témoignage

Vocabulaire qualité

Processus engagement de la direction

- Les normes ISO
- Les principes normatifs de la qualité

Les procédures, les protocoles

- Exercices pratiques

La qualité de service

- Diagnostic qualité dans les services
- Les prestations en EHPAD
- L'enquête de satisfaction

L'audit interne et externe

- Rôle de l'auditeur
- Mise œuvre pratique dans un établissement

Les outils systèmes spécifiques de la qualité

- Information sur les 5S et HACCP

Accompagnement tutorial

Soutenance d'un projet