

Référent Qualité et Sécurité

QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : QALDM04A



Compétences visées

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

Objectifs et 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 œuvre 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.

Méthodes

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

Personnes concernées

Direction, référent qualité et gestion des risques, cadre en structure de santé.

Valeur ajoutée

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).

Pré-requis

Être référent qualité dans son service

Mise à jour le : **28/05/2024**