



ORGANISME DE FORMATION ET CONSEIL
EN MILIEUX SANITAIRE, SOCIAL
ET MÉDICO-SOCIAL

FICHE FORMATION-ACTION

Manager la Qualité et la Gestion des Risques dans son service

Le management de la qualité et la gestion des risques est une activité du cadre pour améliorer l'efficacité du fonctionnement de son service et contribuer à la réalisation de la stratégie de l'établissement.

Cette formation-action doit permettre aux participants de :

- ➔ **Situer la qualité et gestion des risques dans le management d'un service.**
- ➔ **Maîtriser la démarche et les principaux outils de la qualité et de la gestion des risques.**
- ➔ **Construire un dispositif de gestion de la qualité et gestion des risques dans son service.**

Un contenu ciblé et adapté

Thème 1 : Les concepts et référentiels

Appréhender les concepts de management et de qualité-gestion des risques

- les concepts de base du management
- les principes et les composantes de la qualité
- les éléments d'un système qualité
- la notion de risque en établissement.

Comprendre l'obligation d'une démarche QGR en secteur sanitaire et médico-social

- les exigences de la certification HAS et le l'évaluation interne/externe
- l'intégration de la politique QGR dans son établissement.

Thème 2 : La mise en œuvre du management par la qualité

Repérer le rôle attendu des cadres dans un établissement

- les principes de base
- la déclinaison dans l'établissement.

Connaître les composantes d'un dispositif de management par la qualité appliqué à un service

- les 5 impératifs de la qualité
- les méthodes et les outils pour maîtriser les 5 impératifs
- la construction d'un dispositif Qualité dans un service
- les liens avec les méthodes et outils de l'établissement.

Thème 3 : La gestion documentaire

Connaître les règles de gestion documentaire

- les objectifs et la pyramide documentaire
- les procédures, protocoles, fiches techniques,..
- le cycle de vie d'un document
- la déclinaison dans l'établissement.

Faire vivre la gestion documentaire au sein du service

- l'information et la mobilisation régulières des professionnels
- la mise à disposition des documents pour en faciliter l'utilisation
- l'assurance de la mise à jour.

Thème 4 : La gestion-prévention des risques

Se sensibiliser au management des risques

- la finalité et les enjeux d'une gestion des risques
- les méthodologies de maîtrise du risque.

Intégrer la gestion des risques au management du service

- la formalisation d'un dispositif gestion des risques dans le service
- les liens avec les méthodes et outils dans l'établissement.

Thème 5 : Des outils de la qualité et de la gestion des risques utiles dans les établissements sanitaires et médico-sociaux

Connaître et maîtriser la démarche de résolution de problèmes

- les étapes de la méthode de résolution de problèmes
- les principaux outils de créativité, d'analyse, de classement, de prise de décision,..

Intégrer la méthode d'Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité (AMDEC)

- la méthode et les outils
- les applications possibles dans la gestion d'un service.

Thème 6 : L'évaluation

Comprendre le concept d'évaluation

- l'évaluation au service de l'amélioration
- l'obligation d'évaluer en secteur sanitaire et médico-social.

Maîtriser le cycle de l'évaluation

- les 6 étapes d'un cycle d'évaluation : objectifs et outils de chaque étape
- les différentes approches (processus, comparaison, problème, indicateurs...)
- les outils adaptés aux différentes approches
- les liens avec les évaluations menées dans l'établissement.

Public visé

Tout professionnel en situation de management d'équipe

Nombre de participants par groupe

4 à 10 maximum

Durée

3 à 4 jours

A l'issue de la formation, Optémis remettra à chaque participant une attestation de présence et un certificat de formation.

Une approche pédagogique opérationnelle et interactive

- ➔ des apports synthétiques et concrets à partir de la pratique des participants
- ➔ des transferts d'outils et de méthodes adaptés aux besoins
- ➔ des mises en situation individuelles et collectives
- ➔ une documentation ciblée, présentée sous forme de fiches techniques
- ➔ des témoignages de services engagés dans des démarches d'assurance qualité