



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