

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les missions d'un référent qualité et situer son rôle de référent ou responsable qualité dans la structure et vis-à-vis des tiers
- Mettre en place une démarche Qualité structurée et pérenne
- Adopter un système qualité réaliste et utile aux professionnels et en concordance avec les réalités du secteur médico-social
- Accompagner le changement au sein de son établissement
- Se positionner en tant que référent

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Acquérir ou développer une culture qualité :

- L'origine du concept et les enjeux de la qualité
- Qualité et management
- La relation client
- Les 4 étapes du cycle de Deming
- Processus, procédures, protocoles, indicateurs...
- Identifier le processus qualité

### Connaître les bases réglementaires et légales actuelles :

- Rappel des textes fondateurs
- La loi du 02 janvier 2002, la loi du 04 mars 2002
- La convention tripartite ou le projet d'établissement
- La traçabilité

### Appréhender le rôle et les missions du référent qualité :

- Les attentes envers le référent
- Le rapport à la hiérarchie
- Rôle et missions

### Acquérir des outils pour impulser et accompagner les différentes phases de la démarche qualité :

- Analyse et résolution de problèmes
- Evaluation et contrôle
- La communication écrite : le rapport d'évaluation, la synthèse
- La communication orale : la gestion des réunions de travail, la prise de parole
- Le traitement des réclamations
- Le traitement des non-conformités et des dysfonctionnements
- L'enquête de satisfaction
- La gestion documentaire

## MÉTHODES / MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION

- Interaction permanente entre les participants et le formateur
- Apports théoriques
- Exercices pratiques

## QUALIFICATION DU FORMATEUR

- Ingénieur qualité

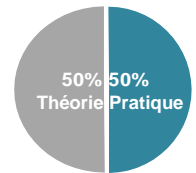


### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Connaissance du fonctionnement de l'entreprise



### DURÉE

3 journées soit 21H  
Effectif : 1 à 6 personnes



### LIEU

Intra-entreprise  
Inter-entreprise



### VALIDATION

Remise d'une attestation individuelle de formation