

Les fondamentaux de la démarche qualité et sécurité

Professionnel de santé ou référent, venez comprendre le sens de la démarche qualité et sécurité. Parcourez les différents modules pour découvrir les thématiques essentielles de cette démarche, illustrées par des situations de terrain.

Nous vous proposons d'aborder les fondamentaux de la démarche qualité et sécurité au travers de différents modules. Le format court en e-Learning (30 minutes par module) permet à tous de découvrir les notions essentielles.

PUBLIC VISÉ

- Tout professionnels

PRÉ REQUIS

- Avoir réalisé le premier module intitulé « LES INCONTOURNABLES »

Les autres modules sont indépendants des uns des autres, vous avez la possibilité de les suivre dans l'ordre que vous souhaitez.

MÉTHODES

- Apport théorique
- Quizz participatifs
- Etude de cas / mise en situation

Différents modules sont à votre disposition.

Introduction - LES INCONTOURNABLES DE LA DEMARCHE QUALITE ET SECURITE

OBJECTIFS

- Comprendre l'intérêt d'une démarche qualité et sécurité en établissement
- Décrire les étapes clés d'une démarche qualité et



SECTEUR : Sanitaire, Social et Médico-social

THÉMATIQUE : Culture qualité

MÉTHODE : Sensibilisation

CHARGÉE DE MISSION



Hélène THOMET

sécurité

- Identifier les principaux acteurs de la démarche.

PLAINTES ET RECLAMATIONS

OBJECTIFS

- Identifier les plaintes et les réclamations
- Décrire les étapes de gestion des plaintes et réclamations
- Prendre conscience de son rôle dans le circuit de signalement
- Comprendre l'intérêt du recueil et du traitement des plaintes et réclamations

GESTION DES RISQUES

OBJECTIFS

- Identifier un risque
- Décrire les étapes d'une gestion des risques
- Différencier les approches de gestion des risques : a priori et a posteriori

SATISFACTION

OBJECTIFS

- Définir la satisfaction des usagers
- Décrire les étapes et les modalités de déploiement d'une enquête de satisfaction
- Expliquer le rôle de chacun dans le déploiement d'une enquête de satisfaction

VIGILANCES

(ACCESSIBLE AU COURS DE L'ANNÉE 2026)

OBJECTIFS

- Différencier les principales vigilances
- Expliquer le circuit de gestion des vigilances
- Identifier les personnes ressources

EVENEMENTS INDESIRABLES

(ACCESSIBLE AU COURS DE L'ANNÉE 2026)

OBJECTIFS

- Reconnaître un évènement indésirable
- Expliquer le circuit de gestion des évènements indésirables
- Comprendre l'intérêt du signalement et de l'analyse d'un évènement indésirable

GESTION DOCUMENTAIRE
**(ACCESSIBLE AU COURS DE L'ANNÉE
2026)**

OBJECTIFS

- Comprendre l'intérêt d'une gestion documentaire dans un établissement
- Connaitre l'architecture de la gestion documentaire
- Identifier les rôles des professionnels

GESTION DE CRISE
**(ACCESSIBLE AU COURS DE L'ANNÉE
2026)**

OBJECTIFS

- Identifier la notion de crise
- Comprendre les principales étapes d'une gestion de crise
- Prendre conscience de son rôle

EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES
**(ACCESSIBLE AU COURS DE L'ANNÉE
2026)**

OBJECTIFS

- Comprendre l'intérêt des évaluations au sein d'une structure
- Nommer les différents types d'évaluation des pratiques
- Connaitre les missions des acteurs dans la démarche d'évaluation