

obe^a



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Les fondamentaux de la qualité

OBJECTIFS

- Identifier les concepts et enjeux de la qualité dans le cadre d'une prestation de service
- Appréhender les différentes dimensions de la démarche qualité

PUBLIC

Tout public

PROGRAMME

1- Les concepts et enjeux de la qualité

- Définitions et terminologie qualité
- Les finalités et principes d'une démarche qualité
- Les notions d'évaluation et de mesure de la qualité
- Les spécificités de la qualité de service

2- Les étapes de mise en Œuvre d'une démarche qualité

- Identification du champ de la démarche
- La qualification de la qualité attendue et les normes en présence
- La description des procédures et des processus
- Les méthodes d'évaluation

3- Présentation des normes qualité

- De la démarche qualité à la certification
- L'accréditation et certification en secteur santé
- L'approche processus et ses spécificités
- Présentation des nouvelles normes ISO, des référentiels applicables HAS et ANESM

4- Les conditions de réussite de la démarche qualité

- Communication autour de la démarche
- Formation des acteurs et implication de l'encadrement
- Valorisation auprès des usagers
- Dynamisation et pérennisation de la démarche qualité

TOUTES LES SESSIONS