



# MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL ET OUTILS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

## DURÉE

---

1 jour

## OBJECTIFS

---

- Connaitre les bases des outils de la qualité
- Savoir comment les utiliser dans le quotidien dans un DIM

## PERSONNES CONCERNÉES

---

TIM, Secrétaires Médicales au DIM, Médecins, Cadres et tous professionnels impliqués dans une démarche qualité...

## PRÉ-REQUIS

---

Aucun

## PROGRAMME

---

- La démarche qualité : historique, bases réglementaires, enjeux, mise en oeuvre dans un établissement de santé
- Les outils de la qualité : Ishikawa, la roue de Deming, QQQQCP, gestion documentaire, les indicateurs, les audits...
- La gestion des risques, les démarches d'analyse à priori ou à postériori, AMDEC, méthodes d'analyse des événements indésirables...
- Le processus de certification des ES de la V2010 à la V2020
- Quelles applications concrètes dans les établissements de santé et dans les DIM ? Exemples : analyse d'erreurs de mouvements, défaut de codage, erreur d'identité...