

Initiation aux indicateurs qualité et aux enquêtes de satisfaction en imagerie médicale

- Objectifs :**
- Définir les indicateurs qualité en imagerie
 - Les positionner, en tant qu'outils de management, dans les démarches qualité et dans la procédure de labellisation es cabinets/services d'imagerie
 - Présenter la méthodologie d'élaboration, de mise en œuvre et d'exploitation des indicateurs
 - Proposer des indicateurs et des outils d'EPP
 - Préciser le rôle des professionnels de santé dans cette méthodologie
 - Et fournir de nombreux exemples

- Public :**
- Médecins radiologues
 - Responsables qualité
 - Responsables administratifs
 - Acteurs des démarches qualité, quelle que soit leur autre fonction dans la structure (manipulateurs, secrétaires, ...)

- Contenu :**
1. L'indicateur qualité en imagerie
 - Les différents outils de mesure de la qualité en imagerie
 - Qualité des soins, qualité dans les cabinets/services d'imagerie et boucle de la qualité
 - La mesure de la qualité et les indicateurs qualité dans la procédure de labellisation
 2. Les typologies et les caractéristiques des indicateurs qualité
 - Qu'est-ce qu'un indicateur qualité ?
 - Les différents types d'indicateurs
 - Les caractéristiques d'un indicateur
 - Quel indicateur mesure quel type de qualité ?
 3. L'élaboration technique d'un indicateur qualité
 - Les préalables à la construction d'un indicateur
 - Les différentes étapes de l'élaboration technique d'un indicateur
 4. La mise en œuvre des indicateurs
 - Les principes de mise en œuvre managériale
 - La collecte des données
 - L'indicateur, outil de management
 - La communication des indicateurs
 5. Les indicateurs de satisfaction des clients
 - La notion de satisfaction
 - La typologie des méthodes de mesure de la satisfaction
 - Les objectifs de l'enquête de satisfaction
 - L'élaboration d'un questionnaire de satisfaction clients

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Réflexions sur la pratique des participants et analyse des difficultés rencontrées
- Exemples tirés de situations concrètes
- Documents stagiaire

Mode d'évaluation :

- Pré-test et Post-test
- Débriefing en fin de formation

Durée de la formation : 2 journées
Possibilité d'une formation courte sur 1 journée

Documentation : Support de formation sous forme d'un fichier pdf

Intervenants : Dr Hervé LECLET, médecin radiologue
Spécialistes de l'organisation, du management de la qualité et de la gestion des risques en santé

Martine MADOUX, formatrice en management et organisation en imagerie médicale. Ancienne manipulatrice

Lieu : Intra ou Inter

Nombre de participants : 12 à 15 personnes au maximum par session, pour assurer l'interactivité

Tarif : Nous consulter
Santopta est organisme de formation professionnelle
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 31.62.02354.62 auprès du préfet de région de Nord Pas-de-Calais

Santopta est référencé dans le DataDock sous le numéro 0024545