



### ORGANISME DE FORMATION

Santopta



### PUBLIC

Autres acteurs de la  
démarche qualité  
Manipulateur en élec-  
troradiologie médicale  
Radiologue  
Responsable qualité  
Secrétaire médical



### DURÉE

1 jour



### PRIX EN INTER

700 € HT



### FORMATION ORGANISABLE

Dans votre  
établissement



### DATES

2 avril 2021

09:00 - 17:30

En présentiel

Paris/Porte de Clichy

1<sup>er</sup> octobre 2021

09:00 - 17:30

En présentiel

Paris/Porte de Clichy



## Management de la qualité

# INDICATEURS QUALITÉ ET ENQUÊTES DE SATISFACTION EN IMAGERIE : LES FONDAMENTAUX

Dans le cadre d'une démarche de management de la qualité, il est indispensable d'utiliser des indicateurs. Cette formation d'une journée vous en donne les bases.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les indicateurs qualité en imagerie
- Les positionner, en tant qu'outils de management, dans les démarches qualité/labellisation
- Présenter la méthodologie d'élaboration, de mise en œuvre et d'exploitation des indicateurs
- Proposer des indicateurs et des outils d'évaluation des pratiques professionnelles
- Préciser le rôle des professionnels de santé dans cette méthodologie

### PROGRAMME

#### 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

#### 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 ?

#### 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

#### 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

#### 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

### SERVICES COMPRIS

- Les participants bénéficient d'un abonnement de six mois à Docteur Imago
- Documentation à l'issue de la formation
- Repas du midi
- Pause-café