

CQS

CONSEIL QUALITÉ SANTÉ

Audit | Conseil | Formation | Informatique



CATALOGUE DES FORMATIONS 2012

Le Système Qualité CQS est certifié pour ses activités :

- d'audit,
- de conseil et d'accompagnement qualité,
- de formation,
- de conception de logiciels liés au domaine de la qualité,
- d'administration réseau et de support informatique.

ISO 9001:2008

BUREAU VERITAS
Certification



**1er et unique cabinet de consultants
qualité, développant une suite logi-
cielle de gestion qualité, [IS-O2]**

- certifié ISO 9001
- mention au prix français de la qualité et de la performance 2011
- Recognition 4 Excellence [R4E]
(Le R4E est destiné aux organisations ou aux unités opérationnelles ayant un système de management mature et qui ont déjà acquis une expérience de l'auto évaluation EFQM)

EDITO

CQS vous accompagne depuis des années dans vos démarches d'amélioration de la qualité, vous guide sur la voie de l'accréditation, et vous propose avec son partenaire [IS-O2] toujours plus d'outils visant à vous simplifier la vie.

Mais VOUS êtes toujours les acteurs de votre système qualité. C'est la compétence – tant de la direction que du personnel – qui est au centre des démarches d'accréditation. Et la compétence en terme de qualité – exigence normative ! – concerne absolument toute l'équipe du laboratoire d'aujourd'hui et de demain, à tous les niveaux.

Notre rôle est de vous proposer des formations adaptées afin d'optimiser vos compétences dans le domaine de la qualité. En 2011 vous avez apprécié notre méthodologie concrète, opérationnelle, et directement applicable. Vous avez loué la forte part de cas pratiques de nos formations, ainsi que l'animation dynamique de nos journées par un binôme de formateurs complémentaires.

Plus que jamais nous nous battons au quotidien contre une image de la qualité qui ne nous convient pas : lourde, rébarbative et administrative. Nous vous proposons un catalogue mis à jour et de nouvelles façons d'appréhender la formation.

Nous vous attendons nombreux à nos sessions 2012, pour une appropriation d'une qualité dynamique, vivante et utile au quotidien.

Marlène RENAUD

Responsable pédagogique
Et toute l'équipe CQS

*Déclaration d'existence
N° 93060624506
auprès du Préfet de la région P.A.C.A.*

CQS : ORGANISME DE FORMATION

CQS est un organisme de formation reconnu, composé d'une équipe de formateurs aux compétences complémentaires, principalement dans le domaine de la santé et aussi dans le domaine de l'industrie.

CQS est déclaré sous le N°93060624506 auprès du Préfet de la région P.A.C.A.

COMMENT ÇA SE PASSE, UNE FORMATION CQS ?

Les formations logicielles

- ✓ Formation sur site, en situation réelle.
- ✓ Un formateur équipé (matériel de formation, pc portables, vidéo projecteur).
- ✓ Formation pratique avec manipulation du logiciel sur des cas concrets (chaque participant manipule la souris !).

Les 10 Thématiques et autres formations qualité

- Un binôme de formateurs complémentaires
- Un thème = une problématique (il y en a pour chaque fonction du laboratoire !)
- Méthodologie dites « de découverte », exclusivement composée d'exercices pratiques.
- Une ambiance participative.
- Remise d'un CD-Rom en fin de session contenant un support de cours théorique, les corrigés d'exercice vus en formation, ainsi que des documents complémentaires fournis par les formateurs.

Les formations spécifiques sur mesure

Vous avez un besoin spécifique ? CQS dispose d'une équipe aux compétences variées, aux croisements des domaines de la santé, de la qualité et de l'informatique. Contactez-nous !

Formation extra ou intra entreprise ?

Les formations 10 Thématiques sont prévues à l'origine par CQS pour être réalisées « hors site client » : nous réservons une salle de formation pour rassembler des stagiaires de plusieurs laboratoires, privilégiant les échanges entre personnel de structures différentes.

- Former aux contrôles qualité uniquement votre référent technique en essayant d'organiser une restitution en interne ? Ou faire venir CQS sur site pour former l'ensemble de vos techniciens ?
- Former à la phase pré-analytique l'une de vos secrétaires ? Ou faire venir CQS sur site pour former l'ensemble du personnel participant à cette phase ô combien critique qu'est le pré-analytique ?

Pensez-y !

L'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

Notre Processus Formation développe des approches pédagogiques spécifiques afin de répondre à vos attentes. Les formations sont ainsi adaptées aux publics visés, et intègrent autant de cas concrets que possibles pour vous aider à acquérir les compétences dont vous avez besoin rapidement.

La construction de nos formations repose sur une méthode simple et claire, fortement inspirée de méthodes pédagogiques éprouvées :

- ❑ Analyse du besoin.
- ❑ Choix de la méthode pédagogique la plus adaptée.
- ❑ Construction de la formation.
- ❑ Réalisation de la première formation.
- ❑ Evaluation d'efficacité, amélioration et suivi dans le temps.

9 RAISONS DE CHOISIR LES FORMATIONS CQS

- ✎ **Des formateurs experts et terrains.** Chaque formateur est un consultant spécialisé dans le domaine de la formation qu'il anime, avec une réelle expérience terrain. Les formations 10 thématiques sont réalisées par un binôme de formateurs complémentaires.
- ✎ **Des formations pragmatiques.** Nos formations contiennent des études de cas concrets basés sur des exemples rencontrés dans vos structures.
- ✎ **Une veille réglementaire quotidienne.** Notre système de veille réglementaire nous permet de garantir la mise à jour de tous nos supports de formations à chaque évolution de la réglementation.
- ✎ **En phase avec l'évolution de vos métiers.** Nos formateurs sont consultants au quotidien, ils interviennent dans vos structures continuellement. Ils connaissent vos métiers et leur veille technologique permet d'intégrer l'état de l'art dans vos formations.
- ✎ **Totale indépendance.** Notre centre de formation est totalement indépendant de tout prestataire, ce qui vous assure une impartialité dans l'approche des différentes problématiques.
- ✎ **Spécialiste du métier : la Santé.** CQS intervient quasi-exclusivement dans le secteur de la Santé, pour lequel il s'est spécialisé.
- ✎ **Support de formation détaillé et complet.** Nos supports de formation sont suffisamment détaillés et complets pour pouvoir servir de référence une fois le stage terminé. Les corrigés d'exercice peuvent permettre de reproduire ces cas pratiques en interne. Fournis au format électronique, tous les éléments de la formation peuvent ainsi aisément servir à une restitution en interne.
- ✎ **Nombre de stagiaires limité.** Nos stages ne sont pas surchargés afin de garantir un accompagnement personnalisé pendant toute la session de formation et permettre un réel échange entre les participants.
- ✎ **Qualité de l'accueil.** Les formations se déroulant hors de vos sites comprennent petits-déjeuners et déjeuners, facilitant ainsi les échanges entre les participants. L'ambiance des stages, studieuse mais participative, a satisfait 99% des stagiaires de CQS des sessions 2010-2011.



LES FORMATIONS

10 THEMATIQUES CLES

n°	Titre de la formation	Objet de la formation	Durée Jours	Personnes concernées	Page
1	La démarche qualité dans le laboratoire : le point de vue de la norme NF EN ISO 15189	Comprendre les exigences de la norme NF EN ISO 15189 et dégager des pistes de travail pour répondre au référentiel.	1 ou 2	Ensemble du personnel du laboratoire	8
2	Maîtrise du processus pré-analytique au laboratoire	Dégager des pistes de travail afin d'assurer les bonnes pratiques relatives à cette étape : l'accueil du patient, le prélèvement, le transport et la réception des échantillons.	1	Ensemble du personnel du laboratoire	8
3	Management de la qualité en microbiologie	Comprendre les exigences réglementaires et normatives relatives à la bactériologie et savoir mettre en place un système de contrôle qualité dans ce domaine.	1	Biologistes, techniciens et responsables qualité	9
4	Santé, sécurité : mesures applicables au laboratoire	Connaître les exigences réglementaires et normatives en matière d'hygiène et sécurité et savoir mettre en place une organisation permettant de répondre aux référentiels.	1	Ensemble du personnel du laboratoire	9
5	Evaluation des risques professionnels, élaboration du document unique au laboratoire	Acquérir une méthodologie simple d'évaluation des risques et rédiger correctement son document unique.	1	Ensemble du personnel du laboratoire	10
6	Maîtrise du processus analytique : gestion des CIQ-EEQ du laboratoire	Comprendre les exigences qualité relative à ce processus et savoir mettre en place un système de contrôle conforme et être capable d'interpréter correctement les résultats.	1	Biologistes, techniciens, qualitiens, responsables qualité	10
7	Mesure, analyse et amélioration au laboratoire	Appréhender les exigences de la norme NF EN ISO 15189 relatives au système de management de la qualité et utiliser les outils qualité comme outils de management.	1	Ensemble du personnel du laboratoire	11
8	Le management des ressources humaines au laboratoire	Comprendre les exigences réglementaires et normatives relatives à la gestion du personnel et savoir mettre en place une réelle maîtrise des compétences du personnel.	1	Biologiste, qualitiens, responsables qualités, référents qualité	11
9	Revue de contrats, Validation Biologique et Prestations de Conseils	Apprendre à réaliser une revue de contrats et appréhender les différentes prestations de conseils.	1	Biologistes, responsables qualités	12
10	Système de gestion du laboratoire (Annexe B de la norme NF EN ISO 15189)	Connaître les exigences réglementaires et normatives relatives au système informatique, et savoir mettre en œuvre les actions pour y répondre : sécuriser son réseau, garantir l'intégrité des données, maîtriser la confidentialité.	1 ou 2	Biologistes, Responsables/ Référents qualité, Responsables/ Référents informatiques	12

LA VALIDATION DE METHODES

Titre de la formation	Objet de la formation	Durée Jours	Personnes concernées	Page
Jour 1 Du SH GTA 04 à la pratique, Mise en œuvre de la validation de méthodes au laboratoire	Comprendre le vocabulaire et les exigences du SH GTA 04 « Guide de validation des méthodes en biologie médicale », dans le projet d'accréditation COFRAC du laboratoire. Rédiger une procédure générale de « Validation des méthodes quantitatives ». Dégager des pistes de travail pour répondre au LAB GTA 04, au travers de l'utilisation du logiciel URT (Unity Real Time de BIORAD) et ou des outils internes [IS-O2].	1 ou plus	Médecins, Biologistes, qualité, référents qualité, techniciens	14
Jour 2 Du SH GTA 04 à la pratique, Mise en œuvre de la validation quantitative (avec outils internes ou CQ-RT)	Réaliser des dossiers de validation de méthode quantitatives (et semi quantitatives) internes ou CQ-RT. Réaliser des dossiers de corrélation. Exploiter les données pour une analyse au quotidien.	1 ou plus	Médecins, Biologistes, qualité, référents qualité techniques, techniciens	15
Jour 3 Du SH GTA 04 à la pratique, Mise en œuvre de la validation de méthodes en microbiologie	Définir sa propre stratégie de validation des méthodes en microbiologie. Savoir exploiter ses contrôles qualité en microbiologie	1 ou plus	Médecins, Biologistes, qualité, référents qualité techniques, techniciens	16
Jour 4 Mise en œuvre de la validation de méthodes particulières [HIV, HCV, AMP, cytogénétique, ...]	Le programme de formation sera élaboré en fonction des méthodes concernées, de votre niveau, de vos outils internes, et de vos attentes.	1 ou plus	Médecins, Biologistes, qualité, référents qualité techniques, techniciens	17

AUDIT INTERNE

Titre de la formation	Objet de la formation	Durée Jours	Personnes concernées	Page
AUDITEUR QUALITE INTERNE au laboratoire De la théorie à la pratique...	Être capable de préparer, réaliser et conclure un audit interne selon la norme NF EN ISO 15189 (même formation possible selon la norme NF EN ISO CEI 17025).	2 ou 3	Médecins, Biologistes, qualité, référents qualité, techniciens	19

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Titre de la formation	Objet de la formation	Durée Jours	Personnes concernées	Page
Accompagner le changement ISO 15189.	Reconnaître les différentes phases de changement et s'y adapter. Comprendre les résistances au changement, les dépasser. Trouver les leviers pour mieux vivre ces changements.	2	Biologiste, qualité, responsable qualité, référent qualité, technicien. Particulièrement le personnel des établissements Groupement Hospitalier (G.H.).	22

LOGICIELS

Titre de la formation	Objet de la formation	Durée Jours	Personnes concernées	Page
Utilisation du logiciel CQDoc Formation « utilisateur »	Gérer informatiquement ses documents, ses fiches qualité, ses réclamations et actions d'amélioration, ses formulaires d'enregistrement.	2 x 1/2 jours	Tous publics	24
Utilisation du logiciel CQDoc Formation « chef de projet »	Gérer informatiquement ses documents, ses fiches qualité, ses réclamations et actions d'amélioration, ses formulaires d'enregistrement.	2 x 1/2 jours	Direction, responsables, qualité, référents qualité	24
Utilisation des logiciels CQStock et CQMat - Utilisateur	Gérer informatiquement ses stocks, ses commandes et ses fournisseurs. Gérer informatiquement ses matériels : planifier les maintenances, tracer les pannes, recenser ses matériels...	1	Tous publics	25
Utilisation des logiciels CQStock et CQMat - Chef	Gérer informatiquement ses stocks, ses commandes et ses fournisseurs. Gérer informatiquement ses matériels : planifier les maintenances, tracer les pannes, recenser ses matériels...	1	Direction, responsables, qualité, référents qualité	25
Utilisation du logiciel CQ-ST, Suivi Transferts	Gérer sa phase préanalytique : assurer la traçabilité optimale de ses échantillons du prélèvement à la destruction.	1	Techniciens, Coursiers, Préleveurs, Secrétaires	26
Utilisation du logiciel CQ-RT & OPENCIL	Gérer informatiquement son catalogue analyses, données pré per post analytiques. Gérer la validation de vos méthodes et disposer d'un outil de consultation interne et de communication externe.	1	Direction, responsables qualité, qualityiciens, techniciens, référents qualité	26
CQTime MANAGER Outil de gestion des plannings	objet de la formation : Mettre en place, gérer et suivre le planning du personnel, Gérer les compteurs, Gérer les fiches utilisateurs du personnel, Effectuer et exploiter des statistiques, Utiliser les outils de suivi du personnel	1 à 2	Directeur, Responsables/ Référents Ressources humaines/Qualité, Responsables/Référents informatique et cadres en charge de l'élaboration des plannings	27

OUTILS BUREAUTIQUES

Titre de la formation	Objet de la formation	Durée Jours	Personnes concernées	Page
Outils bureautiques : connaissances de base	Apprendre à utiliser la suite bureautique office (tableur, traitement de texte, ...) à partir d'exercices pratiques.	1	Tous publics	29

Thématique n°1 :

DÉMARCHE QUALITÉ AU LABORATOIRE : POINT DE VUE DE LA NORME ISO 15189

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Traduire et expliciter les principales exigences de la norme NF EN ISO 15189,
- ❑ Dégager des pistes de travail au laboratoire afin de respecter chaque chapitre du référentiel.

PUBLIC

Ensemble du personnel du laboratoire de biologie médicale : biologistes, techniciens, secrétaires, coursiers, responsables transport, responsable qualité...

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

La norme : de quoi parle-t-elle ?

Les processus du laboratoire selon la norme :

Engagement de la Direction

De quoi la Direction du laboratoire est-elle responsable ?

EXERCICE : Brainstorming / Tour de table

Cœur de métier

Phases pré-analytique, analytique, post-analytique :
quelles exigences selon la norme ?

EXERCICE : Etude de dossiers par groupe de travail

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Ressources humaines

Etude de points spécifiques à la gestion des ressources humaines.

EXERCICE : Vrai ou faux ?

Revue de contrats, Prestation de conseils

Zoom sur des exigences méconnues mais primordiales de la norme.

EXERCICE : Etude de thèmes en sous-groupes

Système de Gestion du Laboratoire

Principes de maîtrise de l'informatique au laboratoire.

EXERCICE : Etude de thèmes en sous-groupes

Amélioration continue

Outils qualité à disposition du laboratoire pour engager une véritable démarche d'amélioration continue au laboratoire.

EXERCICE : Photolangage

Thématique n°2 :

MAÎTRISE DU PROCESSUS PRÉ-ANALYTIQUE AU LABORATOIRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Mettre en œuvre les Bonnes Pratiques relatives aux étapes de votre phase pré-analytique,
- ❑ Améliorer votre gestion des informations : traçabilité, identitovigilance, confidentialité.
- ❑ Dégager les pistes de travail au laboratoire afin de respecter au mieux les exigences de la norme NF EN ISO15189 concernant la phase pré-analytique.

PUBLIC

Ensemble du personnel du laboratoire de biologie médicale : biologistes, techniciens, secrétaires, coursiers, responsables transport, responsable qualité...

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

Le Processus Préanalytique.

Les Etapes de la phase pré-analytique :

Prescription et prélèvement

Règles générales, analyse d'une ordonnance, informations patients, instructions avant prélèvement, préparation du patient, identification des échantillons.

EXERCICE : Etude de dossiers

Réception des échantillon, tri, dispatch

Réception des prélèvements, critères d'acceptation.

EXERCICE : Cherchez l'erreur !

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Réception des échantillon, tri, dispatch (suite)

Tri, aliquotage, traitement des échantillons avant analyse, conservation pré-analytique

EXERCICE : Vrai ou faux ?

Transport et acheminement

Matériel/Acheminement (ADR), Maîtrise des conditions de transport, traçabilité.

EXERCICE : Photolangage

Qualification des malles.

EXERCICE : Puzzle, reconstitution d'une qualification de mallette

Thématique n°3 :

MANAGEMENT DE LA QUALITÉ EN MICROBIOLOGIE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Développer un système de management performant capable de répondre aux exigences normatives liées à la microbiologie
- ❑ Mettre en place un système de contrôles qualité en bactériologie,
- ❑ Constituer et maîtriser un souchier,
- ❑ Aménager et maîtriser les conditions environnementales des locaux, conformément à la réglementation.

PUBLIC

Biologistes, techniciens et responsable qualité en laboratoire de biologie médicale.

NIVEAU REQUIS

Pratique de la paillasse de microbiologie / Connaissance des bases d'une démarche qualité en laboratoire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 - 12h30) :

Introduction

La qualité en microbiologie.

Maîtrise qualité en microbiologie :

Maîtriser le prélèvement et le transport des échantillons

Règles générales, réglementation ADR, maîtrise des délais, métrologie, etc.

EXERCICE : *Vrai ou faux ?*

EXERCICE : *Etude de cas*

Analyses en conditions maîtrisées

Réflexion sur les conditions matérielles et environnementales nécessaires à la maîtrise qualité de l'analyse.

EXERCICE : *Brainstorming*

EXERCICE : *Cherchez l'erreur !*

Après-midi (14h00 - 17h30) :

Contrôles qualité

Mise en place des contrôles en bactériologie.

EXERCICE : *Puzzle*

Elaborer un souchier

Débat magistral

Construire des indicateurs qualité sur le processus de microbiologie

Mise en place d'indicateurs qualité

EXERCICE : *Puzzle*

Thématique n°4 :

SANTÉ, SÉCURITÉ : MESURES APPLICABLES AU LABORATOIRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Traduire et expliciter les principales exigences normatives et réglementaires en matière d'hygiène, sécurité au laboratoire,
- ❑ Dégager des pistes de travail au laboratoire afin de respecter chacune de ces exigences,
- ❑ Organiser la fonction Santé/Sécurité au sein du laboratoire.

PUBLIC

Ensemble du personnel du laboratoire de biologie médicale : biologistes, techniciens, secrétaires, coursiers, responsables transport, responsable qualité...

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 - 12h30) :

Introduction

Manager son système « hygiène et sécurité ».

Maîtrise Hygiène et sécurité :

Appréhender les risques au laboratoire

Concept et principaux risques.

EXERCICE : *Photolangage*

Exigences et réglementation

Quelles sont les exigences, et où les trouver ?

EXERCICE : *Brainstorming*

Déployer une stratégie de prévention

Maîtrise de l'organisation, de la technique, de l'information

EXERCICE : *Travail en sous-groupes*

Après-midi (14h00 - 17h30) :

Hygiène et sécurité autour de l'acte de prélèvement

EXERCICE : *Etudes de cas*

Arrêté du 16 Juillet 2007

Application des exigences sur la prévention, le confinement et l'aménagement des locaux techniques

EXERCICE : *Travail en sous-groupes*

Gestion des déchets, du nettoyage et de la désinfection

EXERCICE : *Vrai ou faux ?*

Thématique n°5 :

EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS, ELABORATION DU DOCUMENT UNIQUE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Identifier les risques sur un poste de travail au laboratoire,
- ❑ Evaluer les risques (criticité, gravité, fréquence),
- ❑ Rédiger le document unique d'évaluation des risques professionnels afin qu'il respecte la réglementation et qu'il soit exploitable et utile pour le laboratoire.

PUBLIC

Ensemble du personnel du laboratoire de biologie médicale : biologistes, techniciens, secrétaires, coursiers, responsables transport, responsable qualité...

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

Evaluer les risques : à quoi ça sert ?

EXERCICE : *Le Blason*

Evaluation des risques :

Exigences et réglementation

Quelles sont les exigences, et où les trouver ?

EXERCICE : *Brainstorming*

EXERCICE : *Cherchez l'erreur*

Notions et principe de l'évaluation

Travail prescrit / Travail réel

Risque acceptable / inacceptable

Prévention / Protection

EXERCICE : *Photolangage*

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Construire une méthodologie

Méthodologie de base, construction d'une grille d'évaluation ainsi qu'une matrice de cotation des risques.

EXERCICE : *Puzzle*

EXERCICE : *Travail en sous-groupes*

Mener l'évaluation des risques professionnels

EXERCICE : *Etude de cas et débat*

Mettre en œuvre le plan d'actions

EXERCICE : *Travail en sous-groupes*

Rédiger un document unique conforme

EXERCICE : *Vrai ou faux ?*

Thématique n°6 :

MAÎTRISE DU PROCESSUS ANALYTIQUE : GESTION DES CIQ-CEQ AU LABORATOIRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Mettre en place un processus de contrôle qualité conforme aux exigences de la norme NF EN ISO 15189,
- ❑ Interpréter les résultats des différents contrôles et mettre en place des actions correctives.

PUBLIC

Biologistes, techniciens et responsable qualité en laboratoire de biologie médicale.

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

Phase analytique : approche processus.

Phase analytique :

Maîtrise du processus analytique

Approche processus et analyse des risques

EXERCICE : *Travail en sous-groupes*

EXERCICE : *Etude de dossiers*

EXERCICE : *Etude de cas*

Gestion des CIQ (Contrôles qualité internes)

Introduction à la gestion des contrôles qualité et la construction de cartes de contrôles.

EXERCICE : *Etude de cas*

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Gestion des CEQ (Contrôles qualité externes)

Différences entre contrôles externes et contrôles internes externalisés, choix d'un organisme de comparaison

EXERCICE : *Etude de cas*

Contrôles qualité : cas particuliers

EXERCICE : *Etude de cas et débat*

Exigences attendues par le COFRAC

EXERCICE : *Etude de cas et débat*

Thématique n°7 :

MESURE, ANALYSE, AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ EN LABORATOIRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Créer un tableau de bord qualité utile et ludique,
- ❑ Exploiter les différents outils qualité comme des outils de management,
- ❑ Mettre en valeur au laboratoire les bienfaits du principe d'amélioration continue.

PUBLIC

Biologistes, responsables qualité, et référents qualité en laboratoire de biologie médicale.

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

Amélioration continue : origine et principes.
Les outils à disposition.

EXERCICE : Tours de table

Amélioration continue :

Gestion des non-conformités et réclamations

Traçabilité, revue et actions d'amélioration

EXERCICE : Travail en sous-groupes

Audits internes

Planification, réalisation et suivi.

EXERCICE : Travail en sous-groupes

Enquêtes de satisfaction

L'écoute directe du client.

EXERCICE : Travail en sous-groupes

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Réunions, cercles qualité et groupes de travail

EXERCICE : Brainstorming

Tableau de bord qualité

La notion de pilotage via le tableau de bord qualité.

EXERCICE : Travail en sous-groupes

Revue de Direction

Boucler la boucle d'amélioration.

EXERCICE : Vrai ou faux ?

L'amélioration continue appliquée

Quelques exemples pour conclure.

EXERCICE : Etude de cas

Thématique n°8 :

LE MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AU LABORATOIRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Rédiger l'ensemble des documents liés aux ressources humaines afin de répondre aux exigences de la norme NF EN ISO 15189 concernant le personnel (chapitre 5.1),
- ❑ Maîtriser les étapes de recrutement afin d'assurer la tenue des postes du laboratoire,
- ❑ Mettre en œuvre un réel suivi des formations,
- ❑ Dégager des pistes de travail concernant le management du laboratoire.

PUBLIC

Biologistes, Directeurs, Responsable des ressources humaines, Responsable qualité en laboratoire de biologie médicale.

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

L'importance de prouver la compétence du personnel

Gestion des ressources humaines :

Les dossiers du personnel

Contenu, mise à jour et accès.

EXERCICE : Tours de table

Les responsabilités au laboratoire

Organigrammes, fonctions, missions et postes.

EXERCICE : Travail en sous-groupes

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Recrutement

Recrutement, Intégration, Tutorat, Habilitation.

EXERCICE : Puzzle

Formation

Planification des formations, réalisation et suivi d'efficacité.

EXERCICE : Vrai ou faux ?

Management des compétences

Evaluation des compétences, Entretiens individuels, Gestion du facteur humain, Gestion de conflit.

EXERCICE : Photolangage

Thématique n°9 :

REVUE DE CONTRATS, VALIDATION BIOLOGIQUE ET PRESTATIONS DE CONSEILS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Réaliser une revue de contrat.
- ❑ Comprendre les enjeux de la validation biologique dans le nouveau contexte réglementaire.
- ❑ Définir les différentes prestations de conseils.

PUBLIC

Biologistes, Responsable qualité en laboratoire de biologie médicale.

NIVEAU REQUIS

Connaissance des bases d'une démarche qualité en laboratoire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

EXERCICE : Les « clients » du laboratoire

La Revue de Contrat

Traiter la demande des clients, et étapes de la revue permanente quotidienne.

EXERCICES :

- Travaux en groupe
- Les étapes clés incontournables
- Les indicateurs d'efficacité

Après-midi (14h00 – 17h30) :

La Validation Biologique

Les nouvelles exigences en matière de validation biologique. La diffusion maîtrisée des comptes-rendus (signature électronique)

EXERCICE : Vrai ou faux ?

Les Prestations de conseils

La médicalisation de la profession. Mise en application au laboratoire.

EXERCICE : Etude de cas

EXERCICE : Travail en sous-groupes

Thématique n°10 :

SYSTÈME DE GESTION INFORMATIQUE DU LABORATOIRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Assurer la traçabilité et la confidentialité des données du SGL
- ❑ Garantir l'intégrité des données du Système informatique de laboratoire et transmises.
- ❑ Élaborer des kits de dossiers tests permettant de valider tous changements opérés dans le système.

PUBLIC

Biologistes, Responsable qualité, Responsable ou référent informatique en laboratoire de biologie médicale.

NIVEAU REQUIS

Connaissance des bases d'une démarche qualité en laboratoire. Connaissance de bases en informatique.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction

EXERCICE : Tour de table

Traçabilité & Confidentialité

Définition des concepts fondamentaux.

Signature électronique, Relations clients, CQ (lots...)

EXERCICES : Travaux en groupe

Sécurité & Intégrité de données

Les obligations, les principales failles.

Kits de dossiers tests.

EXERCICES : Travaux en sous-groupes

Après-midi (14h00 – 17h30) :

EXERCICE : Etude de cas

Archivages et Sauvegardes

Les différentes modalités.

Les exigences du COFRAC

EXERCICE : Travail en sous-groupes



LA "VALIDATION" DE METHODES

"Validation" de Méthodes – Jour 1

DU SH GTA 04 À LA PRATIQUE, MISE EN ŒUVRE DE LA VALIDATION DE MÉTHODES AU LABORATOIRE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Mettre en place une procédure de validation de méthodes conforme aux exigences du SH GTA 04 « Guide technique de vérification (portée A) / validation (portée B) des méthodes en biologie médicale », dans le projet d'accréditation COFRAC du laboratoire.
- ❑ Dégager des pistes de travail et d'amélioration, au travers de l'utilisation du logiciel URT (Unity Real Time de BIORAD) et/ou de l'utilisation des outils internes [IS-O2], notamment CQ-RT & OPENCIL.

PUBLIC

Biologistes, cadres techniques, responsables qualité, référents qualité techniques au laboratoire.

NIVEAU REQUIS

Le laboratoire doit être équipé avec le logiciel Unity Real Time (URT) de BIORAD, et avoir été formé à son utilisation et/ou être équipé des outils internes [IS-O2] et avoir été formé à leur utilisation. Ou possibilité de formation adaptée, fonction des outils internes.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète (contenant des exemples de supports d'enregistrements et de procédures).

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :	Après-midi (14h00 – 18h00) :
<p>Introduction Fondement – Contexte / La norme NF EN ISO 1519. Les documents COFRAC : cas des Guides Techniques d'Accréditation GTA. Le SH GTA 04 – Guide de vérification/validation des méthodes en biologie médicale. SH-REF 02 : Recueil d'exigences spécifiques.</p> <p>Définitions et exemples concrets Répétabilité, Reproductibilité, Justesse, Estimation de l'incertitude, Contamination, Limite de détection, Seuil de quantification, Linéarité, Stabilité, Corrélation des méthodes.</p> <p>Les documents complémentaires Présentation, principes à retenir, vocabulaire, exigences principales. - SH REF 08 Expression et évaluations des portées d'accréditation. - LAB GTA 06 Les contrôles de la qualité analytique en biologie médicale. - Publications Ricos - Publications Vassault</p>	<p>Les Procédures et formulaires <u>Procédure de validation des méthodes :</u> - Exigences normatives et cas pratiques. - Explication d'un plan.</p> <p><u>Formulaire d'enregistrement et/ou outils internes [IS-O2] :</u> - Méthode quantitative. - Corrélation de méthode.</p> <p><u>Sources des imports de données.</u> Cas pratiques</p> <p>Cette formation pourra être rallongée d'une demi-journée, voire d'une journée supplémentaire, en fonction du niveau des stagiaires, des outils à disposition et de l'état d'avancement quant à la validation de leur méthodes.</p>

„Validation“ de Méthodes – Jour 2

DU SH GTA 04 À LA PRATIQUE, MISE EN ŒUVRE DE LA VALIDATION QUANTITATIVE (AVEC OUTILS INTERNES OU CQ-RT)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Réaliser des dossiers de validation de méthode quantitatifs (et semi-quantitatifs) avec les outils internes ou CQ-RT & OPENCIL, et savoir réaliser des dossiers de corrélation.
- ❑ Exploiter les données pour une exploitation au quotidien.

PUBLIC

Biologistes, cadres techniques, responsables qualité du laboratoire, qualicien du laboratoire.

NIVEAU REQUIS

Avoir suivi la formation JOUR 1. Le laboratoire doit être équipé avec Unity Real Time (URT) de Biorad et avoir été formé à son utilisation par Biorad et/ou être équipé des outils internes [IS-O2] et avoir été formé à leurs utilisation par CQS. Ou possibilité de formation adaptée, fonction des outils internes.

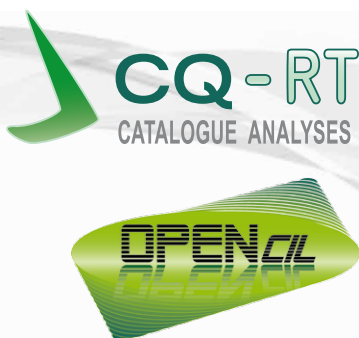
MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète (contenant des exemples de supports d'enregistrements et de procédures).

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :	Après-midi (14h00 – 18h00) :
Introduction Rappels bibliographiques SH GTA 04, LAB GTA 06, construction d'une méthodologie adaptée. Rappel sur l'habilitation du personnel	Cas appliqués autour d'une méthode dite quantitative. Cas appliqués autour d'une méthode dite semi-quantitative. Cette formation pourra être rallongée d'une demi-journée, voire d'une journée supplémentaire , en fonction du niveau des stagiaires, des outils à disposition et de l'état d'avancement quant à la validation de leurs méthodes.

notre Outil CQ-RT
et son module OPENCIL



Outil de comparaison inter laboratoires
Catalogue analyses – Validation de méthodes



„Validation“ de Méthodes – Jour 3

DU SH GTA 04 À LA PRATIQUE, MISE EN ŒUVRE DE LA VALIDATION DE MÉTHODES EN MICROBIOLOGIE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Définir la stratégie propre au laboratoire de validation des méthodes en microbiologie.
- ❑ Exploiter les contrôles qualité en microbiologie.

PUBLIC

Biologistes, cadres techniques, responsables qualité du laboratoire, qualificateur du laboratoire.

NIVEAU REQUIS

Avoir suivi la formation JOUR 1. Le laboratoire doit être équipé avec Unity Real Time (URT) de Biorad et avoir été formé à son utilisation par Biorad et/ou être équipé des outils internes [IS-O2] et avoir été formé à leurs utilisations par CQS. Ou possibilité de formation adaptée, fonction des outils internes.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dite « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète (contenant des exemples de supports d'enregistrements et de procédures).

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :	Après-midi (14h00 – 18h00) :
<p>Introduction</p> <p>Rappels bibliographiques SH GTA 04, LAB GTA 06, construction d'une méthodologie adaptée.</p> <p>Le contrôle qualité en microbiologie Critères de choix de souches de références et de l'écosystème. Constitution et maîtrise du souche interne.</p> <p>Qualification des milieux et équipements Test de pureté, fertilité, sélectivité, caractéristiques des milieux. Contrôles des antibiogrammes – CMI. Exploitation statistique des résultats. Analyse des résultats et des facteurs de variation.</p> <p>Habilitation du personnel Importance des phases d'habilitation du personnel en microbiologie. Critères et principes d'évaluation périodiques des compétences.</p>	<p>Cas d'une méthode dite qualitative Sur la base de vos données internes, de préférence (ou sur la base de données collectées par la société CQS), nous procéderons à l'étude d'un exemple de validation de méthodes dites qualitatives, selon la méthodologie abordée le matin même.</p> <p>Cas d'une méthode dite quantitative La partie théorique est principalement orientée « méthode qualitative », néanmoins compte-tenu de l'automatisation de plus en plus avancée de la microbiologie médicale, nous procéderons à l'étude d'un exemple de validation d'une méthode de screening urinaire.</p> <p>Cette formation pourra être rallongée d'une demi-journée, voire d'une journée supplémentaire, en fonction du niveau des stagiaires, des outils à disposition et de l'état d'avancement quant à la validation de leurs méthodes.</p>

„Validation“ de Méthodes – Jour 4

MISE EN ŒUVRE DE LA VALIDATION DE MÉTHODES PARTICULIÈRES [HIV, HCV, AMP, CYTOGÉNÉTIQUE, ...]

LE PROGRAMME DE FORMATION DE CETTE JOURNÉE SERA ÉLABORÉ EN FONCTION DES MÉTHODES CONCERNÉES, DE VOTRE NIVEAU, DE VOS OUTILS INTERNES, ET DE VOS ATTENTES.

Cette formation pourra être rallongée d'une demi-journée, voire d'une journée supplémentaire, en fonction du niveau des stagiaires, des outils à disposition et de l'état d'avancement quant à la validation de leur méthode.



AUDITEUR INTERNE



Programme de formation

AUDITEUR QUALITE INTERNE AU LABORATOIRE DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE...

Pour les laboratoires en route vers l'accréditation ou souhaitant consolider leur démarche qualité, l'audit reste l'un des outils les plus efficaces de l'amélioration à condition d'être conduit méthodiquement et avec un comportement adapté à la situation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir une autonomie et une pratique améliorées dans la réalisation des audits qualité internes, et savoir formuler des constats d'audit exploitables par les audités pour alimenter la démarche d'amélioration continue de leur SMQ.

- Savoir préparer l'audit** (objectifs, référentiel, champ d'audit, notification aux audités, plan d'audit...).
- Réaliser l'audit** (réunion d'ouverture, conduite des entretiens, communication, prise de notes...).
- Conclure l'audit** (synthèse, formulation des constats, réunion de clôture, évaluation des actions...).

PUBLIC

Biologiste, qualitecien, responsable qualité, référent qualité, technicien.

NIVEAU REQUIS

Le suivi efficace de cette formation est favorisé par une connaissance et une pratique de la norme à laquelle est soumise la structure (NF EN ISO 15189, NF EN ISO 17025, NF EN ISO 9001...). Dans le cas contraire, il est possible de suivre préalablement une formation à la norme concernée.

MOYENS PEDAGOGIQUES

JOUR 1 : Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

JOUR 2 : La formation se déroule sur deux jours non consécutifs. Mise en pratique en situation réelle sur un site en fonctionnement.

Un travail personnel est demandé au stagiaire entre les deux journées (préparation d'un audit) puis après la seconde journée (rédaction d'un rapport d'audit).

PROGRAMME JOUR 1

Matin (9h00 – 12h30) :	Après-midi (14h00 – 17h30) :
<p>Introduction Qu'est-ce qu'un bon auditeur ?</p> <p>Les points clefs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Préparation de l'audit- Réunion d'ouverture- Réunion de clôture <p>Le déroulement de l'audit interne :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les règles de conduite- La gestion des conflits	<p>Exercices en groupes de travail : Préparation des audits du jour 2, durant lequel chaque stagiaire devra mener un audit intégré sur un thème précis (maximum 45 minutes) :</p> <ul style="list-style-type: none">- Définition des champs et objectifs- Plan du déroulement- Documents utiles pour préparer la grille- Documents à présenter le jour de l'audit- Réalisation d'une grille d'audit, points de « présomption » etc. <p>Pour les plus avancés et selon le temps disponible :</p> <ul style="list-style-type: none">- Jeu de rôle (entraînement comportemental)

PROGRAMME JOUR 2

Matin (9h00 – 13h00) :	Après-midi (14h30 – 17h30) :
<p>Exercices en groupes de travail : Sur un site réel, et selon les modalités précisées lors du jour 1, chaque stagiaire devra mener un audit interne sur un thème précis (maximum 45 minutes).</p> <p>Les formateurs et les autres stagiaires accompagneront chaque audit afin d'évaluer l'efficacité de l'apprenti auditeur. Ces derniers se concentreront sur « l'environnement et le comportement » des futurs auditeurs.</p>	<p>Conclusion des audits :</p> <ul style="list-style-type: none">- Préparation d'une synthèse- Restitution orale aux responsables du site « hôte »- Synthèse des formateurs, évaluation, débat <p>Conclusion des audits :</p> <ul style="list-style-type: none">- Exercice sur les règles à respecter- Consignes aux stagiaires pour la rédaction et l'envoi du rapport (expédition sous 15 jours)



ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Programme de formation

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT EN G.H.

DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE D'ACCREDITATION SELON LA NORME NF EN ISO 15189.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ❑ Reconnaître les différentes phases de changement et s'y adapter.
- ❑ Comprendre les résistances au changement, les dépasser.
- ❑ Trouver les leviers pour mieux vivre ces changements.

PUBLIC

Biologiste, qualitatif, responsable qualité, référent qualité, technicien. Particulièrement le personnel des établissements Groupement Hospitalier (G.H.).

NIVEAU REQUIS

Le suivi efficace de cette formation est favorisé par une connaissance et une pratique de la norme à laquelle est soumise le Groupement Hospitalier (G.H.) (NF EN ISO 15189). Dans le cas contraire, il est possible de suivre préalablement une formation à la norme concernée.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Remise d'un CD intégrant une documentation complète.

PROGRAMME

Introduction

Les blocages « archétypes » (pour les cas des ES) : L'objectif par « essence » :

Le patient au centre des « soins » qui n'est pas « acheteur du système de qualité » mais attend un « produit de qualité » !

Les clefs de la réussite :

Maîtres mots : Harmonisation, cohérence, communication, transversalité.

Stratégie : Ne jamais se départir de l'esprit qui précédera... la lettre : « faire simple »

ACCREDITATION Les bases fondamentales 1 (Normes, réglementation, référentiels...)

- Passer de la « rigidité » type approche procédures (GBEA) à la « souplesse » d'une vision transversale type processus. (Anticipation de la future norme 15189 – 2012)
- Lutter contre les « méfaits » et « verrous » de l'organisation traditionnelle « verticale (GBEA) :
- Cloisonnement - effet « guichet », bureaucratie - « défense de territoires », interfaces non gérées – « multiplication des circuits », démotivation des acteurs – « isolement, conflits ».
- Développer l'approche processus et dégager les avantages (15189 - ISO 9001) : LBM plus ouverts et plus flexibles – « réactivité aux dysfonctionnements, perception de la valeur ajoutée », patient (client) au cœur du système, implication, initiative, créativité, réduction des coûts, travail en équipe, utilisation optimale des ressources, mesure de l'efficacité des changements.
- Contrats de pôles (Biologie – pôles médicaux), règlement intérieur.
- Liens : HPST, ARS, Ordonnance de janvier 2010, 15189
- GMSIH, ANAP
- Vx HAS (certification)

Les bases fondamentales 2 (piliers stratégiques des processus...)

SMQ : Outil de Management transversal (organisationnel et technique)

Phase pré-analytique | Phase analytique | Phase post-analytique

Les prérequis avant le démarrage

Motivations et implications (bien faire appréhender les enjeux à toute l'équipe notamment de direction).

Adhésion pleine et entière de « la direction » : moteur indispensable / Sensibilisation du personnel.

Définition des objectifs et des moyens à mettre en œuvre (planification).

ORGANISATION DU SMQ (15189 partie 4)

Maîtrise documentaire (organisationnel et technique) Procédure de gestion documentaire.

Difficulté : Maîtrise des documents externes (révisions, archivage).

Difficulté : « la chasse » à la documentation dite « sauvage »

Gestion « papier » ou gestion informatisée ?

Maîtrise des compétences

Responsables en position clé (et leur suppléance).

Formations - Habilitations

Difficulté : Gestion du personnel externe | Difficulté : « Gestion des chefs »

Programme de formation

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT EN G.H.

DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE D'ACCREDITATION SELON LA NORME NF EN ISO 15189.

Système d'amélioration continue

- Non Conformité – Actions Curatives et Correctives – Réclamations.
- Audits internes ou audits externalisés (choix du prestataire !!).
- Revues de direction.

ORGANISATION TECHNIQUE (15189 partie 5)

Maîtrise des compétences techniques et médico-techniques

(Evoquée dans les deux chapitres de la norme : Maîtrise cruciale)

Processus pré-analytique

- Mise en place des critères d'acceptation/rejet des échantillons
- Formation et information des préleveurs (capital !!)
- Le recueil de renseignement « cliniques »
- Aspects logistiques
- Le pré-traitement des échantillons
- Les outils informatiques et réseau en intersites

Processus analytique

- Validation des méthodes et appareillages critiques : Maîtrise de cette phase
- Documentation technique et habilitation
- Gestion des CQ (futur SH GTA 06) Validation technique
- Gestion des réactifs, maintenances, calibrations ...
- Gestion des non-conformité et registre des pannes

ASPECT METROLOGIQUE

Définir les équipements et grandeurs critiques

Processus post-analytique | Validation Biologique

Le rendu des résultats | Gestion des échantillons

CONCLUSIONS

Avantages

- Amélioration de la qualité des prestations
- Sécurisation et harmonisation des pratiques
- Rationalisation de la gestion (planification, lissage)
- Monitoring permanent (audits)
- Management du personnel
- Reconnaissance des compétences !!

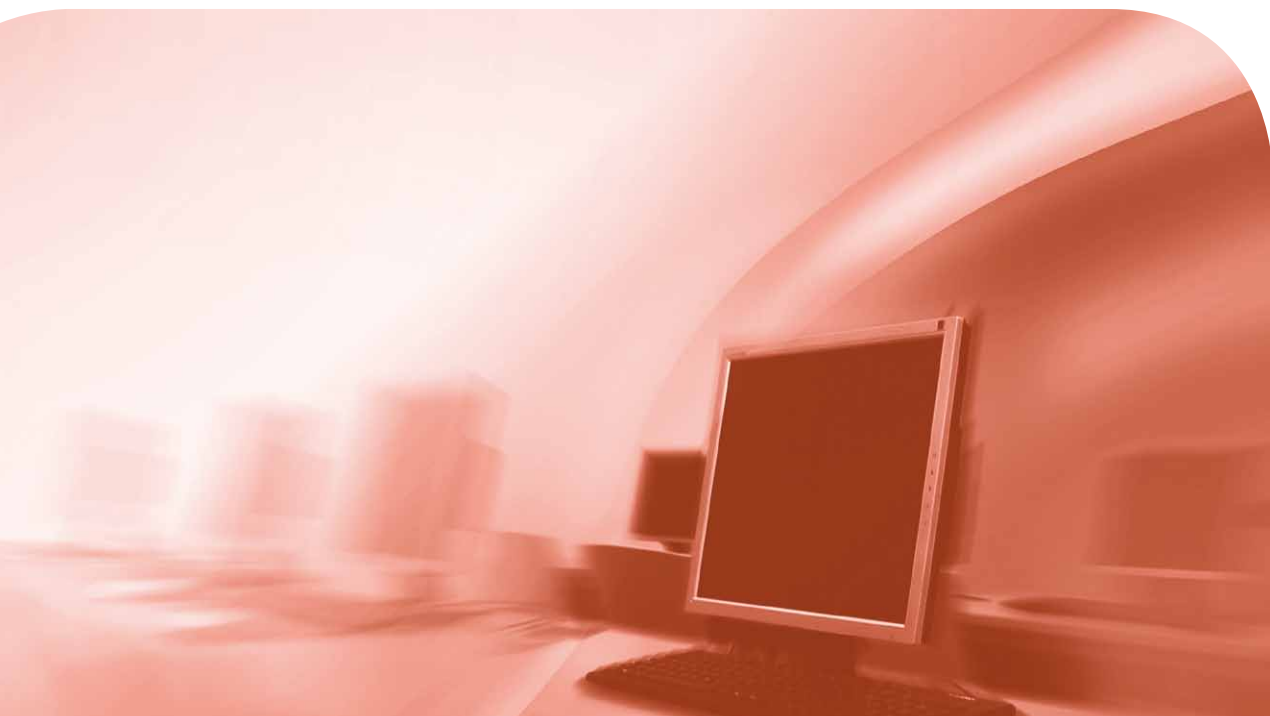
Inconvénients | Dépenses « spécifiques »

- liées au processus d'accréditation
- liées au maintien et à la pérennité du SMQ
- Économies difficilement chiffrables « à priori » !

Réactivité moindre en cas de volonté de changement (méthodes, SIL par exemple)

Au final

Amélioration de la qualité. Financièrement acceptable. A la portée de tous les sites du GHU (tous les LBM). Garantie pour les pouvoirs publics.



UTILISATION LOGICIELS [IS-O2]

Consultez notre site Internet **www.is-o2.com**

[IS-O₂]

Les formations logiciels [IS-O2]

UTILISATION DU LOGICIEL CQDOC



OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables d'utiliser de façon autonome les fonctionnalités du logiciel CQDoc :

- ❑ Dans sa partie « documentaire » : lire un document, attester un document, travailler sur ses documents en cours, utiliser les formulaires d'enregistrement, etc.
- ❑ Dans sa partie « fiches qualité » : déclarer une non-conformité, créer et réaliser des actions curatives ou d'amélioration.

PUBLIC

Tout personnel de la structure qui sera amené à utiliser le logiciel au quotidien.

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Avoir des connaissances de base en traitement de texte (type « Microsoft Word ») est un plus.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Support de présentation : vidéo projection. Travail uniquement en cas pratiques.

Mise à disposition de PC portables (un pour deux stagiaires)

Note : les formations sont réalisées sur site par un consultant CQS.

PROGRAMME

Jour 1 (une demi-journée) :

Accueil et présentation

Maîtriser l'interface générale

1 – La gestion documentaire

- Fonctions de base
- La fiche technique des documents
- La gestion des formulaires

Jour 2 (une demi-journée) :

Accueil et présentation

2 – La gestion des fiches qualité

- Pourquoi tracer les non-conformités ?
- Déclarer une non-conformité
- Saisir et réaliser des actions curatives
- Saisir et réaliser des actions d'amélioration

Les formations logiciels [IS-O2]

UTILISATION DU LOGICIEL CQDOC



OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- ❑ Tenir le rôle de « chef de projet » dans le logiciel CQ-DOC (créer et réviser un document, superviser le système documentaire du laboratoire, surveiller les attestations de lecture, réaliser la revue des fiches qualité),
- ❑ Faire vivre le processus de gestion documentaire, le processus de déclaration et de suivi des fiches qualité, et ainsi animer la démarche au sein de la structure.

PUBLIC

Direction, Responsable qualité, ou tout référent qualité de la structure

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Avoir des connaissances de base en traitement de texte (type « Microsoft Word ») est un plus.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Support de présentation : vidéo projection. Travail uniquement en cas pratiques. Mise à disposition de PC portables (un pour deux stagiaires).

Note : les formations sont réalisées sur site par un consultant CQS.

PROGRAMME

Jour 1 (une demi-journée) :

Accueil et présentation

Maîtriser l'interface Chef de projet

1 – La gestion documentaire

- Utilisation du menu « chef de projet »
- Quelques autres actions propres aux chefs de projet

Jour 2 (une demi-journée) :

Accueil et présentation

2 – La gestion des fiches qualité

- Superviser les actions qualité
- Clôturer les actions qualité
- Export et statistiques

Les formations logiciels [IS-O2]

UTILISATION DES LOGICIELS



FORMATION UTILISATEUR

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables d'utiliser de façon autonome les fonctionnalités des logiciels CQStock et CQMat.

PUBLIC

Tout personnel de la structure qui sera amené à utiliser le logiciel.

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Travail sur ordinateur.

Note : les formations sont réalisées sur site par un consultant CQS.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction CQStock

- Architecture informatique
- Accéder au logiciel
- Fonctions et rôles
- Le paramétrage

Module de gestion des commandes et des stocks CQStock

- Déstockage
- Commandes
- Inventaires

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Introduction CQMat

Intérêt du suivi électronique des matériels.

Module de gestion des matériels et opérations associées CQMat

Visualiser les tâches à réaliser, réaliser les tâches.

Les formations logiciels [IS-O2]

UTILISATION DES LOGICIELS



FORMATION CHEF

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables d'administrer de façon autonome les logiciels CQStock et CQMat.

PUBLIC

Direction, Responsable qualité, ou tout référent qualité de la structure.

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Travail sur ordinateur.

Note : les formations sont réalisées sur site par un consultant CQS.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :

Introduction CQStock

- Architecture informatique
- Accéder au logiciel
- Fonctions et rôles
- Le paramétrage

Module de gestion des commandes et des stocks CQStock

- Paramétrage des fournisseurs
- Paramétrage des produits
- Gestion des codes-barres

Après-midi (14h00 – 17h30) :

Introduction CQMat

Intérêt du suivi électronique des matériels.

Module de gestion des matériels et opérations associées CQMat

Création des matériels, création des tâches, attribution des tâches.

Les formations logiciels [IS-O2]

UTILISATION LOGICIEL

CQ-ST SUIVI TRANSFERTS

Formations adaptées en fonction de la structure.

De 1 à x journées in situ.



Les formations logiciels [IS-O2]

UTILISATION LOGICIEL

CQ-RT

Catalogue analyses / Validation de méthodes

Formations adaptées en fonction de la structure et des outils disponibles. De 1 à 3 journées in situ.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- Mettre en place, gérer et suivre le planning du personnel
- Gérer les compteurs
- Gérer les fiches utilisateurs du personnel
- Effectuer et exploiter des statistiques
- Utiliser les outils de suivi du personnel

PUBLIC

Biologistes, Responsables/Référents Ressources humaines/Qualité, Responsables/Référents informatique et cadres en charge de l'élaboration des plannings.

NIVEAU REQUIS

Connaissance des bases d'une démarche de gestion de planning / Notions de base en informatique.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Remise d'une documentation. Mise en application par des exercices pratiques.

Support de présentation : vidéo projection. Récapitulatif des acquis.

PROGRAMME

Partie théorique/pratique (9h00 – 12h30) :	Partie théorie/pratique (14h00 – 17h30) :
Introduction Planning <ul style="list-style-type: none">- Gestion des plannings par jour, par semaine, par mois- Modification des plannings- Gestion des plannings par journée type/service Absences <ul style="list-style-type: none">- Consulter les soldes de compteurs- Effectuer une demande de congés- Valider les congés- Consulter l'historique des congés	Gérer les utilisateurs <p>Gestion des fiches utilisateurs (coordonnées, contrat, etc...)</p> Recherche/analyses <ul style="list-style-type: none">- Statistiques,- Recherche multicritères Outils <ul style="list-style-type: none">- Tableau de présence- Gestion des salles Exemples/Questions diverses



INFORMATIQUE

Programme de formation - Informatique

OUTILS BUREAUTIQUES : CONNAISSANCES DE BASE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la journée de formation, les stagiaires seront capables de :

- Utiliser les fonctionnalités de base des principaux outils bureautiques d'aujourd'hui : traitement de texte, tableur, présentatio
- Savoir créer un fichier, travailler dessus, le sauvegarder.

PUBLIC

Tout public, en particulier les personnes ne maîtrisant pas du tout l'outil informatique.

NIVEAU REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire. Avoir suivi la formation « Connaissances de base en informatique » est un plus.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode pédagogique dites « Découverte », avec nombreux exercices pratiques. Travail sur ordinateur.

PROGRAMME

Matin (9h00 – 12h30) :	Après-midi (14h00 – 17h30) :
<p>Introduction Les différentes suites bureautiques Microsoft Office, OpenOffice : points communs et différences</p> <p>Traitement de texte (type « Microsoft Word ») Formats d'enregistrements, la logique des barres d'outils, créer un nouveau document, polices et mises en forme, insérer une image, impression, sauvegardes.</p>	<p>Tableur (type « Microsoft Excel ») Formats d'enregistrements, la logique des barres d'outils, créer un nouveau document, mises en forme des tableaux, les formules simples et utiles, graphiques, impression, sauvegardes.</p> <p>Présentation (type « Microsoft PowerPoint ») Formats d'enregistrements, la logique des barres d'outils, créer un nouveau document, principe des diapositives, animations simples, visionner en diaporama, sauvegardes.</p> <p>Le format PDF (type « PDF Creator ») Principe, utilité, fonctionnement.</p>

CONDITIONS GENERALES & CONTACTS

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les inscriptions aux actions de formation organisées par CQS sont soumises aux présentes conditions, sauf dérogation écrite et expresse de notre part. Une inscription implique l'adhésion pleine et entière du responsable de l'inscription et du stagiaire à ces conditions générales de participation.

INSCRIPTION

Les inscriptions aux sessions de formation sont prises en compte uniquement à partir d'un document écrit : « bulletin d'inscription » disponible en annexe de ce document, que le client est invité à adresser au choix :

- par courrier à l'adresse ci-dessous :
CQS Conseil Qualité Santé
1010 Chemin Célestin Freinet - 06140 Vence
- par email à l'adresse suivante :
contact@cqsante.com

CONFIRMATION D'INSCRIPTION

À réception du Bulletin d'inscription du client, CQS adresse par retour un Accusé de réception de la demande du client.

Le client est alors « préinscrit » sous réserve du nombre de stagiaires requis pour l'organisation de la session.

SOUSCRIPTION DE LA CONVENTION DE FORMATION

En temps voulu, CQS adresse une convention de formation au client. À cette convention, sont joints à l'attention de chacun des stagiaires :

- une convocation
- un programme de l'action de formation visée
- un plan d'accès au lieu de formation

Le client est invité à retourner à CQS la convention de formation après signature par les responsables. En cas de non-retour ou de retour trop tardif, CQS peut attribuer la place réservée, à un autre client inscrit en liste d'attente.

ATTESTATION DE FORMATION

Une attestation de suivi de formation personnalisée est remise à l'issue de la formation à chaque stagiaire.

Chaque participant est invité à remplir un questionnaire d'évaluation qui permet à CQS d'améliorer son offre de formation au regard des attentes des clients.

TARIFS

Les prix des sessions de formation sont indiqués sur chaque programme de formation en Euros toutes taxes (FPC en exonération de TVA, art : 261-4-4-a du CGI TVA acquittée sur les encaissements).

Les pauses café, le repas et la documentation sont pris en charge par CQS. Les programmes des formations décrivent dans le détail les sessions de formations proposées et leurs prix.

FACTURATION ET PAIEMENT

CQS se réserve le droit de ne pas prendre en compte les demandes d'inscriptions en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel d'un contrat antérieur ou en cours.

L'inscription peut être bloquée en attente du règlement définitif des sommes dues par le client. En cas de prise en charge du paiement d'une action de formation par un organisme tiers payeur, il appartient au responsable de l'inscription de communiquer à CQS les coordonnées complètes de celui-ci et de communiquer à cet organisme tous les éléments qui lui sont indispensables pour assurer ce paiement.

Si celui-ci n'était pas effectué, CQS serait fondé à réclamer le montant de ce paiement au responsable de l'inscription solidairement débiteur à son égard. À l'issue de l'action de formation, une facture et l'attestation de présence sont envoyées au souscripteur.

Nos factures sont payables, comptant et sans escompte, au plus tard à la date d'échéance figurant sur celles-ci, par chèque, traite, virement bancaire ou postal.

Le défaut de paiement à l'échéance entraîne des intérêts de retards égaux à une fois et demie le taux d'intérêt légal sur les sommes impayées à l'échéance sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable.

En outre, il sera appliqué de plein droit une indemnité égale à 15 % de la somme impayée, outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés.

ANNULATION ET ABANDON

Tout désistement doit faire l'objet d'un courrier recommandé avec accusé de réception à CQS au moins 15 jours avant le début du stage (un certificat médical ou de dispense pourra être réclamé le cas échéant).

En cas de résiliation par le Client moins de quinze jours francs avant le début du stage, ou en cas d'abandon, en cours de formation par un ou plusieurs stagiaires, CQS retiendra sur le coût total, les sommes qu'elle aura réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action (art. L. 920-9 du Code du Travail).

Toutefois, lorsqu'un stagiaire ne peut réellement pas assister à la formation à laquelle il est inscrit, il peut être remplacé par un collaborateur de la même entreprise.

Le nom et les coordonnées de ce nouveau stagiaire doivent être impérativement confirmés par écrit à CQS.

Par ailleurs, CQS se réserve le droit d'ajourner une session, au plus tard quinze jours avant le début de celle-ci, si le nombre de participants prévu est jugé pédagogiquement insuffisant.

Dans ce cas, CQS s'engage à prévenir immédiatement chaque stagiaire et à lui proposer une inscription prioritaire sur la prochaine session du stage concerné.

D'une manière générale, CQS ne pourra être tenue de rembourser, en cas de report ou d'annulation du stage, les frais de réservation du titre de transport du stagiaire, pris en vue du stage.



PLANNING DES FORMATIONS - CONTACTS

Pour toute inscription :
contactez le responsable pédagogique ou téléchargez le formulaire d'inscription sur www.cqsante.com
Les dates des formations sont disponibles sur simple demande:

Marlène RENAUD
Directrice

Tel : 06 24 10 66 81

Fax : 04 86 13 20 76

Mail : contact@cqsante.com

Stéphane ARNIER
Responsable pédagogique

Tel : 06 58 17 79 03

Mme RENAUD et M. ARNIER restent également à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.



Une société du groupe :

