

RÉF. APRIUM-QUA · MIS À JOUR LE 24/09/2026

Programme de formation

Démarche qualité au cabinet médical

PUBLIC	Personnel de cabinets médicaux : secrétaires, assistant(e)s médicaux, coordinateurs(trices), praticiens
PRÉREQUIS	Aucun
DURÉE	28 heures (4 jours)
MODALITÉ	Présentiel ou à distance
EFFECTIF	Groupe restreint, limité à 12 stagiaires

01 OBJECTIFS

- Rédiger, valider et diffuser un protocole du cabinet
- Situer le rôle de responsable qualité
- Comprendre les principes de la norme ISO 9001 (approche processus, indicateurs, audit interne)
- Piloter l'amélioration continue avec la roue de Deming (PDCA)

02 DÉROULÉ

Jour 1 — Diagnostic qualité

- Tour de table et pratiques actuelles
- Cartographie d'un processus du cabinet
- Points de friction

Jour 2 — Protocoles

- Rédiger un protocole d'une page
- Valider, diffuser, mettre à jour
- Non-conformités et événements indésirables

Jour 3 — Cadre et pilotage

- Principes de la norme ISO 9001
- Indicateurs simples et mini-audit croisé
- Rôle du responsable qualité

Jour 4 — Amélioration continue

- PDCA et plan à trois actions
- Calendrier de suivi
- Outil pour rester en lien

03 MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports courts, d'ateliers pratiques et d'échanges à partir de situations réelles du cabinet
- Cas pratiques, mises en situation et jeux
- Support pédagogique remis aux stagiaires

04 ÉVALUATION

- Test de positionnement avant la formation
- Évaluation des acquis en cours et en fin de formation (exercices, mises en situation, questionnaire)
- Enquête de satisfaction à chaud, puis questionnaire de suivi à froid
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire

05 ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous réserve d'adaptations à étudier avec le référent handicap d'APRIUM avant la formation.