

**Les rendez-vous mensuels AACCES QUALIBIO SANTE :****1<sup>er</sup> semestre 2010**Réalisables  
en intra[www.aacces-qualibio.com](http://www.aacces-qualibio.com)

« Actualités »

Formations présentielles et analyses partagées de pratiques

**146<sup>ème</sup> journée QUALIBIO  
Déploiement opérationnel des fonctions supports  
(logistique hospitalière et hôtelière)**

Paris le vendredi 29 mai 2020

Aix en Provence le mercredi 27 mai 2020

**Objectifs pédagogiques:**

- Comprendre les enjeux d'un déploiement d'un processus hôtelier en établissement
- Identifier le niveau d'exigence à atteindre pour chaque composante de la prestation hôtelière
- Avoir une vision globale dans la prestation hôtelière dans le parcours Patient

**Public :** Directeurs d'établissement, Responsables logistique, Responsables Achat, Responsables Restauration, Responsables hôtelier, Responsables Hygiène, ....**Formateur(s):**

**M Patrick TOUBON, Expert** : en secteurs sanitaire, social et médico-social, en stratégie, prospective, efficacité (250 actions sur site), en efficacité opérationnelle, performance et conduites de changement (plus de 700 actions sur site, 185 accompagnements de certifications, 21 certifications ISO, ASN), en gestion des risques et sécurité sanitaires (plus de 500 actions sur site), hygiéniste, expertises près des tribunaux

**M Emmanuel BASLE**, en charge du domaine de la surveillance environnementale (eau, air, linge, locaux, déchets, alimentaire) et de la maîtrise des risques infectieux; Expériences dans les secteurs santé (sanitaire et médico-social), Industrie de la santé et collectivités dans près de 100 établissements.

3<sup>ème</sup> intervenant spécialisé dans l'évaluation de la performance logistique

**Programme:****Etape 1 : Recueil de pratiques et définition des objectifs**

Collecte des données se rapportant à la pratique de chaque professionnel  
Identification des difficultés rencontrées, des besoins de chaque professionnel  
Evaluation des connaissances

**Etape 2 : Formation présentielle****MODULE 1 : LES EXIGENCES REGLEMENTAIRES ET TECHNIQUES DU PROCESSUS LOGISTIQUE HOTELIERE**

Evolution réglementaire et exigences techniques de la logistique restauration, du linge, de la fonction achat, de la fonction déchets, de la prestation hôtelière et de la prestation d'accueil de la personne accueillie

**MODULE 2 : APPROCHE STRATEGIQUE ET INSTITUTIONNELLE**

Comment déployer une politique hôtelière selon positionnement du projet Hôtellerie dans un Projet d'établissement

Les composantes de la prestation hôtelière et du service rendu de la personne accueillie

La prise en compte de la gestion hôtelière de la chambre (confort, hygiène, prise en compte du prendre soin, prise en compte de la dimension culturelle)

**MODULE 3 : APPROCHE ECONOMIQUE DU PROCESSUS DE LOGISTIQUE HOTELIERE**

Approche économique : coût d'exploitation, Pertinence de la mutualisation pour un investissement maîtrisé (Exploitation), Contractualisation  
Comment communiquer et mettre en œuvre le projet d'accueil et logistique

**MODULE 4 : APPROCHE OPERATIONNELLE ET SECURISATION DES PROCESSUS LOGISTIQUE HOTELIERE**

Comment maîtriser organiser les incontournables de la restauration : sécurité alimentaire, normes à respecter

Comment appréhender les critères de satisfaction de la qualité de la prestation de linge : qualité et quantité

Comment organiser les exigences dans la commande, la gestion des stocks et le suivi qualité des produits hôteliers : choix adapté, évaluation, coût.

Comment structurer la gestion des prestataires : contrat, exigences des services

Notion de qualité et de service à rendre dès l'accueil et l'importance du premier contact (Accueil et image de marque de l'établissement)

Hôtel de santé : Une offre au patient un confort de qualité hôtelière à proximité du site hospitalier :

**MODULE 5 : EFFICACITE ET PERFORMANCE DE PROCESSUS**

Comment suivre le déploiement opérationnel :

- Gestion de projet
- Bien choisir les indicateurs de performance, les actions d'amélioration

**Etape 3 : Analyse partagée des pratiques :**

Analyse collective des participants (exercices pratiques : par sous-groupe de 3 à 4 personnes)

Exemple d'exercices pratiques pouvant être réalisés

1/ Formalisation sous forme de check-list des points essentiels d'un déploiement opérationnel de l'accueil : 11 étapes

2/ Formalisation sous forme de check-list des points essentiels d'un déploiement opérationnel de la logistique restauration : 18 étapes

3/ Formalisation sous forme de check-list des points essentiels d'un déploiement opérationnel de la logistique blanchisserie : 15 étapes

4/ Formalisation sous forme de check-list des points essentiels d'un déploiement opérationnel de la fonction achat : 12 étapes.

Mise en commun : présentation du travail réalisé par chacun des sous-groupes, correction et validation

Présentation d'exemples pratiques aboutis / Retour d'expériences

**Etape 4 : Actions d'amélioration et suivi :**

Questionnaire de connaissance (QCM) en fin de formation le jour de la formation.  
Questionnaire de satisfaction

**Tarif par établissement**

(Inscription et base documentaire compris par personne - Hors déjeuner) :

**Pour 1 jour de formation : 390 € Hors Taxes par jour, par stagiaire - Places limitées / Groupe limité (en raison des travaux pratiques)***Tarif Préférentiel (adhérents au réseau Qualibio SANTÉ et les partenaires d'AACCES QUALITÉ)*

AACCES QUALIBIO se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation si le quota minimum d'inscriptions définitives n'était pas atteint ou en cas de force majeure.

[www.aacces-qualibio.com](http://www.aacces-qualibio.com)

Tel 02 99 78 40 40