

## Formation Référent/Responsable qualité en ESSMS

### Finalités de la formation :

- ✓ Repérer les enjeux de la démarche qualité dans une institution sociale ou médicosociale
- ✓ Identifier le moteur de la démarche qualité : l'amélioration continue
- ✓ Analyser le rôle, la fonction et les missions du référent qualité et articulation des dimensions
- ✓ Manager la qualité au quotidien : manager une équipe projet en transversal, accompagner le changement
- ✓ Mettre en place un système de propositions d'amélioration
- ✓ Mettre en lien avec l'évaluation externe : la définition des spécifications du projet évaluatif, le choix du prestataire, le suivi d'une évaluation externe
- ✓ Introduire les axes de performance en lien avec les demandes des ARS, de l'ANAP, de l'ANESM : les contrats performance, indicateurs cibles et tableau de bord
- ✓ Se positionner en tant qu'évaluateur /auditeur, conduire un audit interne notamment dans le cadre d'une évaluation interne

### Objectifs opérationnels :

- ✓ Définir la démarche qualité et en introduire les constantes dans toutes les normes
- ✓ Définir les éléments nécessaires à la stratégie et à la politique qualité : le projet d'établissement par la qualité et la prise en compte des recommandations de bonnes pratiques
- ✓ Définir l'approche processus
- ✓ Identifier les processus et créer une procédure qualité
- ✓ S'initier à la gestion des risques
- ✓ Apprendre à évaluer la satisfaction de l'utilisateur : la mise en place d'une enquête de satisfaction

### Eléments de contenus

#### Session 1 : Contextes et concepts

- ✓ La démarche qualité et l'environnement de fonctionnement de l'institution :
  - ✚ • Le cadre légal : évaluation interne, externe, démarche qualité et outils de la loi 2002-2
  - ✚ • Les enjeux et attentes des parties intéressées :
    - • Les usagers et leurs proches
    - • Les professionnels
    - • L'institution
    - • Les financeurs
    - • Les partenaires
- ✓ Les recommandations de l'ANESM / HAS / ANAP
- ✓ Les constantes de la qualité par rapport aux normes : Tour d'horizons des différentes normes qualité usuelles

- ✚ • Définitions et vocabulaire de la démarche qualité
- ✚ • Le Plan/Do/Check/Act
- ✚ • Les liens entre le PDCA, les évaluations et les plans d'action d'amélioration
- ✓ Les constantes de la qualité :
  - ✚ • Parties prenantes et parties intéressées
  - ✚ • Système de pilotage
  - ✚ Indicateurs
  - ✚ • Tableaux de bord
  - ✚ • Procédures
- ✓ Les obligations et le calendrier en matière d'évaluations (internes et externes)

### Session 2 : audit interne : technicité et posture

- ✓ Définitions cadre de référence :
  - ✚ Les recommandations de l'ANESM sur l'évaluation interne
  - ✚ La notion de Référentiel et leur structuration (domaines, références, critères)
  - ✚ Indicateurs et éléments de preuves
- ✓ Les différents types de référentiels :
  - ✚ Les différentes structures possibles de référentiels
  - ✚ Les différentes grilles de cotation
  - ✚ Avantages / Inconvénient
  - ✚ Le choix d'un référentiel : qui, comment, pour quelles raisons
  - ✚ L'adaptation d'un référentiel à la structure
- ✓ La posture d'auditeur interne :
  - ✚ La définition et limites des missions de l'auditeur interne
  - ✚ Le savoir-faire et savoir être à mobiliser
- ✓ La réalisation et les étapes d'un audit interne :
  - ✚ La définition du périmètre
  - ✚ La planification
  - ✚ La réalisation
  - ✚ L'analyse et synthèse
  - ✚ La restitution
  - ✚ Le déroulement de l'audit : Les étapes clé
  - ✚ Les postures : auditeur / audité
  - ✚ La synthèse de l'audit : Analyse des données recueillis, rédaction de la synthèse, mise en perspective des points forts et des points à améliorer
  - ✚ La restitution de l'audit : modalités pratiques, conclusion et la formulation des plans d'action
  - ✚ Le rapport d'audit : structuration, rédaction et diffusion

### Session 3 : Processus et procédures : définition et représentation par la cartographie et la notion de système qualité

- ✓ Le système qualité :
  - ✚ Le projet d'établissement par la qualité
  - ✚ Les processus généraux

- ✚ Les procédures ou protocoles
- ✚ Les enregistrements
- ✓ Les processus :
  - ✚ La définition des processus et sous processus : la cartographie
  - ✚ La formalisation des processus
  - ✚ La construction d'un processus en établissement médico-social : codes de représentation, simulation
- ✓ Les procédures :
  - ✚ La définition d'une procédure :
  - ✚ Les éléments incontournables d'une procédure
  - ✚ La validation et la diffusion d'une procédure
  - ✚ La représentation : un exemple de représentation simple, la représentation graphique
  - ✚ Les facteurs-clé de succès de la mise en place d'une procédure : communication, pédagogie et formation interne
- ✓ Les enregistrements :
  - ✚ La définition d'un enregistrement : la preuve de l'existence
  - ✚ Les différents modes d'enregistrement : écrits professionnels, check-list
- ✓ La gestion documentaire :
  - ✚ La procédure de gestion documentaire
  - ✚ La numérotation des documents
  - ✚ La validation des documents
  - ✚ L'archivage des documents
  - ✚ La diffusion des documents
  - ✚ La mise à jour des documents
  - ✚ Les points critiques et points de vigilance

#### Session 4 : Animer et piloter la démarche d'amélioration continue de la qualité

- ✓ Le pilotage des plans d'amélioration continue de la qualité :
  - ✚ Les outils et principes méthodologiques appliqués aux plans d'action d'amélioration
  - ✚ Les grands principes de la gestion de projet
  - ✚ L'organisation à mettre en œuvre : outils et écueils
  - ✚ Les outils de la résolution de problèmes
  - ✚ La fonction de pilotage
  - ✚ Manager en transversal
  - ✚ L'animation de groupes de travail transverses
  - ✚ La mise en mouvement des contributeurs
  - ✚ Le management du changement
- ✓ Le recueil des suggestions des parties intéressées et la gestion des événements indésirables :
  - ✚ Les systèmes de suggestions : présentation
  - ✚ Avantages et inconvénients de chaque système
  - ✚ Système de gestion et dynamique de conduite
  - ✚ Les événements indésirables : définition réglementaires
  - ✚ Le système de gestion des événements indésirables intégrant les Evènements Indésirables Graves (EIG)

#### Session 5 : Indicateurs, tableaux de bord et mesure de la satisfaction :

- ✓ L'indicateur, un outil de mesure :
  - ✚ La définition des différents indicateurs
  - ✚ Les indicateurs de performance
  - ✚ Les indicateurs de processus
  - ✚ Les indicateurs de l'ANAP
  - ✚ Le concept S.M.A.R.T.
  - ✚ La construction d'un indicateur
  - ✚ La mise en place d'un objectif et d'une cible associée
  - ✚ La détermination d'un seuil critique
- ✓ Le tableau de bord, un outil de synthèse et de communication :
  - ✚ La définition et l'utilité d'un tableau de bord
  - ✚ Les acteurs impliqués
  - ✚ La méthode de mise en place d'un tableau de bord
  - ✚ La fréquence de mise à jour
  - ✚ Le tableau de bord, vecteur de communication et de dynamique d'équipe en relation avec le Lean Management
- ✓ La satisfaction : un concept mesurable :
  - ✚ Les différents courants de pensée
  - ✚ La définition à retenir
  - ✚ L'application au secteur social et médico-social
  - ✚ La mesure de la satisfaction : est-ce possible ? En quoi est-ce utile ?
  - ✚ Les différents types d'enquête de satisfaction :
    - ✚ Présentation des questionnaires pouvant être utilisés
    - ✚ L'application à la mesure de la satisfaction dans le secteur médico-social : quel questionnaire ? Pour quelle mesure ?
- ✓ Les étapes de la conduite d'une enquête de satisfaction :
  - ✚ La définition de la nature du résultat attendu
  - ✚ La mise en place d'une équipe projet d'enquête de satisfaction
  - ✚ Le choix du processus méthodologique en fonction de l'objectif recherché
  - ✚ L'élaboration du questionnaire et la place des parties intéressées (usagers, Instance représentatives,)
  - ✚ L'administration du questionnaire
  - ✚ L'analyse des données recueillies
  - ✚ La communication des résultats

### Méthodes pédagogiques :

- ✓ Exposés du formateur
- ✓ Echanges animés par le formateur
- ✓ Travaux en sous-groupes
- ✓ Travaux intersession
- ✓ **Une expression et connaissance des participants reconnues et valorisées :** Le formateur agence des situations d'apprentissage pour favoriser la mise en activité à venir,

en proposant des moyens pour réussir. Les connaissances préalables des participants sont utilisées comme ressources et non comme obstacles à l'acquisition de nouvelles compétences.

- ✓ **Des apports théoriques** sont faits par l'intervenant et visent à l'augmentation de la connaissance en lien avec la pratique professionnelle sur le thème de la formation. Le travail d'appropriation des participants est favorisé par une dynamique d'apports utilisant des méthodes adaptées à la formation professionnelle d'adultes : power point brefs, lecture critique, exercices d'application ou d'expérimentations, vidéos, ...
- ✓ **Remise de documentation et de supports écrits.**  
La formation s'appuie sur des supports variés et une documentation élaborée par le formateur en amont de la formation en fonction du thème, à partir des caractéristiques des professionnels à former et de leur contexte d'intervention.

#### Public :

Professionnels en charge du développement, de l'animation de la démarche qualité au sein d'une association, d'un établissement ou d'un service social ou médico-social, avec un maximum de 12 personnes

Prérequis : Sans

#### Durée :

- ✓ Session 1 : Contextes et concepts : 2 jours
- ✓ Session 2 : audit interne : technicité et posture : 2 jours
- ✓ Session 3 : Processus et procédures : définition et représentation par la cartographie et la notion de système qualité : 3 jours
- ✓ Session 4 : Animer et piloter la démarche d'amélioration continue de la qualité : 2 jours
- ✓ Session 5 : Indicateurs, tableaux de bord et mesure de la satisfaction : 3 jours

En fonction de l'analyse de la demande, les sessions peuvent être animées séparément dans le cadre de compléments de formation.

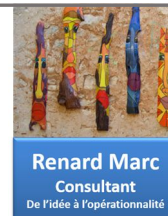
7 heures de formation / jour

#### Evaluation de la formation :

La formation fera l'objet d'une évaluation des acquis de connaissances et d'une évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de formation en conformité avec les exigences du référentiel Qualiopi.

#### Taux de satisfaction des stagiaires en fin de formation :

100 % des stagiaires satisfaits ou très satisfaits



## Possibilités d'accès pour les personnes en situation de handicap

Les formations sont mises en œuvre sur le site du client. Il appartient à ce dernier d'informer les personnes en situation de handicap d'informer sur les conditions d'accès des locaux notamment pour les personnes à mobilité réduite.

### Tarif de la formation :

Le coût de la formation est de 1100 euro par jour en intra-établissement, frais pédagogique compris.

Les frais de déplacements sont en sus ; les déplacements routiers sont remboursés au kilomètre en fonction du barème URSSAF. Les autres frais de déplacements (hotel, repas, péage, parking, trains et transports en communs...) sont facturés au frais réel.

La formation continue pour adulte n'est pas assujettie à la TVA.

Formation intra-établissement, dans vos locaux

<https://www.marc-renard.fr/formation-formation-action-accompagnement-coaching/>