



THÈME : [LA QUALITÉ](#)

## DURÉE

77 heures : format hybride ou 100% distanciel

## OBJECTIFS

- Contribuer à l'amélioration de la performance d'un établissement ou d'un service
- Contribuer à la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes (bénéficiaires, personnel et partenaires)
- Assurer le déploiement de la politique d'amélioration continue fixée par la direction tout en répondant aux attentes réglementaires
- Maîtriser les méthodes et outils de l'amélioration continue de la qualité adaptés aux secteurs sanitaire, social ou médico-social
- Disposer d'une attestation des compétences acquises

**77 heures de formation répartis sur 6 à 8 mois environ, soit 6 modules de 1 ou 2 jours par mois**

- Formation hybride disponible en 2 formats au choix :
  - Formation en 100% distanciel
    - 4,5 jours d'autoformation (e-learning),
    - 1,5 jour de visioconférence
    - et 5 jours de regroupement des participants en classe virtuelle
  - Formation en distanciel + présentiel
    - 4,5 jours d'autoformation (e-learning),
    - 1,5 jour de visioconférence
    - et 5 jours de regroupement des participants en présentiel à Rennes
- Programme détaillé sur les trois pages suivantes
- Évaluation avec des QCM à la fin de chaque module

## PROGRAMME



## Module 1 : Les principes et le déploiement de la démarche d'amélioration de la qualité (14 h)

### Objectifs :

- Connaître l'histoire de la qualité
- Appréhender les concepts et enjeux de la démarche qualité
- Comprendre les étapes de la démarche qualité
- Identifier les éléments clés (facteurs de réussite) de chaque étape de la mise en œuvre d'une démarche qualité
- Découvrir les méthodes et outils d'amélioration continue de la qualité
- Connaître les usages des outils de la qualité
- Positionner les acteurs dans la démarche
- Identifier les compétences attendues du ou de la Chargé(e) de Mission Qualité (CMQ)

### Contenus :

- La roue de Deming et son cercle vertueux : son application concrète et ses avantages
- Le bénéficiaire au centre de la démarche
- Les incontournables de la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue : la gestion documentaire, les audits et les évaluations, la gestion des risques, les indicateurs (introduction des modules suivants)
- La structuration et la planification
- Le rôle des parties prenantes
- Le rôle du chargé de mission ou du référent qualité
- La méthode de résolution de problème et les outils associés

### Mises en pratique :

- Illustrations concrètes des principaux outils de la qualité (QOQCP, Brainstorming, Ishikawa...) dans le module d'autoformation
- Élaboration d'une Fiche Projet
- Utilisation des outils de la qualité à partir d'un contexte d'ESSMS
- Formalisation d'un règlement de fonctionnement de COPIL
- Travail sur la fiche de poste du CMQ

### Évaluations :

- Évaluation des connaissances théoriques par quiz (QCM)
- Évaluation des pratiques en séance de regroupement (étude de cas, étude de contexte)
- Exercice lacunaire sur les différents outils de la qualité

## Module 2 : La documentation et sa gestion (14 h)



## Objectifs :

- Connaître l'intérêt de la documentation qualité
- Connaître les différents types de documents
- Savoir utiliser la cartographie des processus pour sa gestion documentaire
- Savoir classer et gérer les documents
- Connaître les règles de rédaction sur le fond et sur la forme
- Savoir construire et rédiger un document qualité (procédure, protocole, instruction de travail, ...)
- Connaître les différentes étapes du cycle d'un document qualité, de sa création à sa destruction
- Le rôle du CMQ dans la gestion documentaire

## Contenus :

- Rappel des attendus réglementaires et des recommandations de l'ANESM
- Les différents types de documents
- L'utilité d'un document qualité
- La place de la documentation dans le contexte global
- Les liens entre processus, activité et documentation qualité
- La structuration d'un système documentaire
- Les facteurs déclenchant la création de documents qualité
- La rédaction de documents : cas particuliers des procédures et protocoles
- Le cycle de vie d'un document : élaboration, validation, édition, diffusion, modification, archivage, destruction
- La procédure des procédures
- La gestion « papier » de la documentation
- La gestion informatisée « GED »

## Mises en pratique :

- Regard critique sur un document qualité
- Jeu pédagogique « Organiser sa gestion documentaire »
- Classement de documents dans la pyramide de gestion documentaire
- Utilisation de la cartographie des processus pour le classement
- Rédiger une procédure à l'aide d'un QQQCP et logigramme
- Codifier un document qualité

## Évaluations :

- Évaluation des connaissances théoriques par quiz (QCM)
- Évaluation des pratiques en séance de regroupement (étude de cas, étude de contexte)

# Module 3 : Les outils de mesure au service de la démarche qualité (14 h)



## Objectifs :

- Situer l'évaluation dans l'amélioration continue des pratiques
- Découvrir les outils de mesure : enquêtes, audits ciblés et méthodes évaluatives de l'HAS (accompagné traceur, audit système et traceur ciblé)
- Connaître la méthodologie des enquêtes, audits et méthodes évaluatives de l'HAS
- Savoir mettre en œuvre la méthodologie des enquêtes, audits et méthodes évaluatives de l'HAS

## Contenus :

### 1- La méthode de l'audit ciblé :

- Les grands principes : déontologie, impartialité, approche fondée sur la preuve
- Les facteurs déclenchant
- L'élaboration d'un programme d'audit : choix, planification, représentation du planning, communication
- Les différentes phases
- Le contenu d'un rapport
- Les suites : communication des résultats, mise en œuvre et suivi des améliorations

### Mises en pratique :

- Construction d'un programme d'audit et d'une grille d'audit à partir d'un protocole

### 2- La méthode de l'autoévaluation :

- Le cadre de l'évaluation
- Le référentiel HAS
- Les étapes de l'organisation de l'auto-évaluation
- Les méthodes d'évaluation HAS : l'accompagné traceur, le traceur ciblé et l'audit système
- Spécificité de la place des usagers dans les méthodes
- Le questionnement évaluatif à partir du référentiel
- Point sur SYNAE

### Mises en pratique :

- Remplissage d'une grille audit système
- Jeu de rôle sur une méthode HAS

### 3- Les enquêtes de satisfaction

- Les grands principes, les différents types d'enquêtes et questionnaires associés
- La particularité de l'approche croisée
- La définition des cibles, du périmètre et des objectifs

- Le traitement des résultats

### Mises en pratique :

- Jeu pédagogique des 7 erreurs de l'enquête de satisfaction

### Évaluations :

- Évaluation des connaissances théoriques par quiz (QCM)
- Évaluation des pratiques en séance de regroupement (étude de cas, étude de contexte, jeu pédagogique)

## Module 4 : La gestion des risques (14 h)

### Objectifs :

- Connaître les approches, méthodes et outils propres à la gestion des risques
- Connaître les fondamentaux du management du risque et apprendre à élaborer une cartographie des risques
- Connaître la méthodologie de l'AMDEC
- Connaître les étapes de mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques a posteriori
- Savoir construire et mettre en œuvre un système de recueil des évènements indésirables et des réclamations
- Être capable d'analyser les dysfonctionnements avérés et prioriser les actions correctives
- Savoir construire un système de suivi des actions correctives

### Contenus :

#### 1- Introduction :

- La gestion des risques : origine, obligations réglementaires, bénéfiques
- Les approches « a priori et a posteriori »
- Les méthodes et outils utilisés en gestion des risques
- L'organisation de la démarche de gestion des risques

#### 2- La gestion des risques a priori :

- Identifier, évaluer, hiérarchiser, réduire les risques en utilisant la méthode de l'AMDEC
- Application de la méthodologie au document unique d'évaluation des risques professionnels et au plan bleu

#### 3- La gestion des risques a posteriori :

- L'organisation du recueil des évènements indésirables



- L'organisation du recueil des réclamations et des plaintes
- L'analyse et le traitement
- Le suivi des actions correctives et le retour d'expérience

### Mises en pratique :

- Construction d'une cartographie des risques
- Rédaction d'une fiche de signalement d'évènement indésirable à partir d'une situation concrète
- Analyse d'un évènement indésirable avec plusieurs outils de la démarche qualité (Ishikawa, 5P...)

### Évaluations :

- Évaluation des connaissances théoriques par quiz (QCM)
- Évaluation des pratiques en séance de regroupement (étude de cas, étude de contexte, jeu pédagogique)

## Module 5 : L'évaluation continue de la qualité, le projet d'établissement et le CPOM (14 h)

### Objectifs :

- Intégrer la place des évaluations, du projet d'établissement et du CPOM dans le dispositif global d'amélioration continue de la qualité
- Connaître les attentes réglementaires sur chaque démarche
- Savoir distinguer les démarches entre elles : objectif, périmètre, outils...
- Être capable de structurer et planifier une démarche projet
- Savoir se préparer à son évaluation, son projet d'établissement, son CPOM
- Savoir piloter son plan d'amélioration continue de la qualité
- Savoir choisir et élaborer un indicateur

### Contenus :

#### 1- Description du processus global (de l'évaluation au pilotage de l'amélioration continue) et place de l'évaluation HAS, de l'auto-évaluation, du projet d'établissement et du CPOM dans ce dispositif :

- (Re)Découvrir les démarches et leur interdépendance
- Connaître les enjeux de ces démarches
- Appréhender le cadre réglementaire des différentes démarches
- Connaître les spécificités de chaque démarche
- Connaître le rôle de l'HAS et sa place dans le dispositif d'évaluation

#### 2- S'approprier la méthodologie d'une démarche de progrès qu'elle qu'en soit son origine :



- Structurer une démarche
- Rendre les démarches participatives (facteur de réussite)
- Réaliser un état des lieux avec des outils adaptés
- Faire émerger des pistes d'évolution, de progression et de développement et les traduire
- Piloter la démarche, son plan d'actions, et ses éventuels indicateurs

### 3- Le projet d'établissement (PE) ou le projet de service (PS) :

- Les principes fondant le projet d'établissement
- Les thématiques à traiter
- L'organisation de la démarche
- La mise en forme et les usages du document
- Le PE-PS : un outil de management, de positionnement et de communication

### 4- La procédure d'évaluation HAS :

- Les évolutions apportées dans le nouveau dispositif HAS : approches, méthodes, acteurs, outils
- La conduite de l'évaluation par un organisme autorisé
- Piloter la démarche et construire son plan d'actions à partir du rapport d'évaluation

### 5- Le CPOM :

- Les principes
- L'organisation de la démarche de CPOM
- Piloter la démarche et construire son plan d'actions à partir des fiches « objectifs »

### Mises en pratique :

- Construire son plan d'action à partir d'un critère impératif insatisfait
- Utilisation du SWOT pour un cadrage de stratégie du PE
- Construction d'un plan d'actions à partir de différentes sources
- Construction d'un indicateur

### Évaluations :

- Évaluation des connaissances théoriques par quiz (QCM)
- Évaluation des pratiques en séance de regroupement (étude de cas, étude de contexte, jeu pédagogique)

## Module 6 : Bilan des mises en pratique (Projet d'application) (7h)

- Sur le thème personnalisé choisi au module 1 en fonction des problématiques rencontrées dans son établissement
- Construction de micro-projets au fil des modules de formation constituant ainsi le projet d'application



- Mises en pratique dans son établissement
- Points d'étape en intersession avec un des formateurs tuteurs (RDV téléphoniques)
- Partage par retours d'expérience sur le projet d'application

## PUBLIC CONCERNÉ

Tous les acteurs du secteur sanitaire, social ou médico-social - Niveau 5 (Bac+2 ou équivalent) ou au minimum 3 ans d'expérience professionnelle

## PROFIL FORMATEUR

Consultants-formateurs spécialisés dans la mise en place de démarche qualité en ESSMS

## CONTACT

 [formation@mqs-formation.com](mailto:formation@mqs-formation.com)

 02 99 05 04 43