



THÈME : [LA QUALITÉ](#)

DURÉE

11 journées (5 jours en présentiel / 6 jours en distanciel)

OBJECTIFS

- Contribuer à l'amélioration de la performance d'un établissement
- 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 et médico-social

PROGRAMME

Module 1 : Les principes et le déploiement de la démarche d'amélioration de la qualité (1 jour présentiel / 1 jour distanciel)

- 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 :
 - L'organisation de la démarche

- La réalisation d'un bilan
- Le choix des dysfonctionnements à traiter en priorité
- La planification et le lancement du programme d'amélioration
- L'amélioration du processus et découverte des outils de la qualité
- Le suivi de la démarche
- L'évaluation des résultats obtenus
- Le déploiement à d'autres activités

Module 2 : La documentation et sa gestion (1 jour présentiel / 1 jour distanciel)

- 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 »

Module 3 : Les outils de mesure au service de la démarche qualité (1 jour présentiel / 1 jour distanciel)

- Les différents outils de mesure de la qualité : les évaluations, les audits, les enquêtes et le suivi des indicateurs
- Les évaluations et les audits :
 - Les grands principes de l'audit : déontologie, impartialité, approche fondée sur la preuve
 - Les facteurs déclenchants
 - L'élaboration d'un programme d'audit : choix, planification, représentation du planning, communication
 - Le contenu d'un rapport
 - Les suites : communication des résultats, mise en œuvre et suivi des améliorations
- Les indicateurs :
 - La définition d'un indicateur efficient ainsi que ses caractéristiques
 - La place des indicateurs et des tableaux de bord de suivi
 - La représentation visuelle d'un indicateur : graphiques, tableaux de bord
 - L'analyse et la diffusion des résultats, choix des actions
- 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

Module 4 : La gestion des risques (1 jour présentiel / 1 jour distanciel)

- Introduction :
 - La gestion des risques : origines, obligations réglementaires, bénéfiques, méthodes et outils
 - Les approches « a priori et a posteriori »
 - L'organisation de la démarche de gestion des risques
- 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
- La gestion des risques a posteriori : les événements indésirables
 - L'organisation du recueil des événements indésirables
 - L'analyse et le traitement

Module 5 : L'évaluation interne, externe et le projet d'établissement (1 jour présentiel / 1 jour distanciel)

- Description du processus global (de l'évaluation au pilotage de l'amélioration continue) et place de l'évaluation interne, de l'évaluation externe et du projet d'établissement dans ce dispositif
- La réalisation de l'évaluation externe :
 - Contenu du cahier des charges de l'évaluation externe (décret du 15 mai 2007)
 - La planification et la maîtrise des étapes de l'évaluation
 - Le pilotage des suites de l'évaluation
- La conduite de l'évaluation interne :
 - La structuration et la conduite d'une démarche
 - Les différentes approches de recueil et d'analyse des informations
 - Le pilotage des suites de l'évaluation
- La place du Projet d'Établissement et son articulation avec le CPOM :
 - Les principes fondant le projet d'établissement
 - Les thématiques à traiter
 - L'organisation de la démarche : poser le cadre et procéder par étape
 - La mise en forme et les usages du document
 - Le PE-PS : un outil de management, de positionnement et de communication
 - Les sources du CPOM
 - Présentation d'exemples

Module 6 : Bilan des mises en pratique (Projet d'application, 1 jour distanciel - visio)

- 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

PROFIL FORMATEUR

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

CONTACT

 formation@mq-s-formation.com

 02 99 05 96 42