



Programme de formation

La démarche qualité au service du management d'un établissement médico-social

But de la formation

Etre en capacité d'assurer les missions de référent qualité et de gestion des risques au sein d'un établissement médico-social

Compétences visées

1. Structurer une base documentaire
2. Mettre en place un tableau de bord qualité
3. Construire un plan d'amélioration de la qualité
4. Etre en capacité d'identifier les critères impératifs attendus par la HAS
5. Connaître les objectifs d'une démarche d'auto-évaluation
6. Structurer le volet qualité du rapport annuel d'activité

Pré-requis

Aucun

Liste des référents

Référent administratif : Monsieur Guillaume HATREL

Référent pédagogique : Monsieur Guillaume HATREL

Référent handicap : Monsieur Guillaume HATREL

Type de public

Directeurs, membres de l'encadrement, référent qualité, auditeurs internes

Équipements nécessaires

Aucun

Moyens pédagogiques

Supports pédagogiques complémentaires en e-learning

Quiz et QCM en cours de formation

Evaluation à chaud en fin de formation

Sanction de la formation

Certificat de réalisation



Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports conceptuels, méthodologiques et pratiques
Exercices d'application, études de cas et travaux de groupe
Analyses réflexives des pratiques professionnelles à partir des cas fournis par les participants
Personnalisation des exercices d'applications et de simulations à l'établissement (formation intra)

Durée

21 heures (3 jours).



Programme

L'environnement juridique et institutionnel d'un établissement médico-social

- Le code d'action sociale et des familles (C.A.S.F.)
- Dispositif d'évaluation de la qualité et d'amélioration continue – V2022

Les parties prenantes

- Définition
- Les autorités de contrôle et de tarification
- Le "nouveau" CVS
- Les instances représentatives du personnel

Les processus d'une démarche qualité

- Définitions / principes
- Mettre en place une organisation documentaire
 - Cartographier les processus
 - Structurer la base documentaire
- Mettre en place un dispositif d'écoute des usagers et parties prenantes
 - Mesurer la satisfaction et recueillir l'expérience-usager
 - Mettre en place le registre des plaintes et réclamations
- Mettre en oeuvre un dispositif de gestion des risques
 - Gérer les événements indésirables et signalements : le risque à postériori
 - Mettre en oeuvre une démarche de prévention des risques : le risque à priori
- Mettre en oeuvre une démarche d'audit interne
- Mettre en oeuvre une démarche d'amélioration continue
 - Structurer le Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ)
 - Piloter par indicateurs
 - Assurer une veille juridique

L'évaluation de la qualité du secteur médico-social selon la HAS

- Rappel des recommandations de bonnes pratiques
- Le référentiel
- La procédure d'évaluation
 - Présentation des nouvelles modalités
 - Le rôle et missions des organismes accrédités
 - Les modalités du rapport d'évaluation
- Enjeux, objectifs et bénéfices de la démarche d'auto-évaluation
- Evaluer son organisation selon les nouvelles méthodes de la HAS
 - "Accompagné traceur" : Recueillir l'expression de la personne sur son accompagnement
 - "Traceur ciblé" : Evaluer la mise en oeuvre réelle d'un processus sur le terrain et sa maîtrise
 - "Audit système" : Evaluer un ensemble de processus de l'établissement

Rendre compte et valoriser sa démarche auprès des parties prenantes

- Communiquer sa démarche d'amélioration continue
- Structurer les résultats de la démarche d'amélioration continue de la qualité dans le rapport annuel d'activité

Accessible aux personnes en situation de handicap : oui