

Devenir référent qualité en ESSMS – 5 jours

LA FORMATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation intensive et pratique permet de devenir un acteur clé de la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS. Elle articule apports théoriques, outils opérationnels et mises en situations afin d'acquérir une posture de référent qualité reconnu et efficace.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre le cadre réglementaire et stratégique de la qualité en ESSMS
- Mettre en place et animer une démarche qualité structurée et pérenne, intégrant la gestion des risques
- Utiliser les outils méthodologiques et pratiques d'amélioration continue (PDCA, indicateurs, enquêtes, audits, plans d'actions...)
- Conduire une gestion documentaire fiable et utile aux équipes
- Intégrer les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS (RBPP) dans le pilotage qualité
- Mener une évaluation interne et préparer efficacement l'évaluation externe
- Se positionner comme référent qualité et accompagner le changement au sein de son établissement

MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

- La formation repose sur la mise en situation des stagiaires afin de faciliter la compréhension et l'appropriation des concepts abordés.
- Un apport théorique se fera par le biais d'un support pédagogique.
- Un questionnaire préalable à la formation sera adressé à chaque stagiaire pour identifier les attentes de chacun et adapter l'intervention. Un quiz de connaissances sera réalisé par les stagiaires pendant et à l'issue de la formation pour vérifier les acquis.

LE PROGRAMME

MODULE 1 – Les fondamentaux de la qualité en ESSMS

Cadre, enjeux et rôle du référent

- Définitions et concepts clés : qualité, gestion des risques, amélioration continue
- Cadre réglementaire : Loi 2002-2, obligation d'évaluation, RBPP de la HAS
- Rôle et missions du référent qualité : positionnement, responsabilités et périmètre d'action
- La qualité comme levier stratégique pour l'institution et les usagers

Atelier pratique : diagnostic flash sur son établissement et **auto-positionnement en tant que futur référent qualité**

MODULE 4 – Gestion des risques et événements indésirables (EI)

Anticiper, analyser et agir

- Identification des risques à priori et à postériori
- Signalement et gestion des EI et non-conformités
- Méthodes d'analyse des causes : 5 pourquoi, Ishikawa, arbre des causes, CREX
- Cotation : gravité, fréquence, criticité
- DUERP et suivi des RPS

Atelier pratique : étude de cas sur un **événement indésirable** et mise en œuvre d'une **analyse de cause**

MODULE 2 – Piloter un projet qualité

Construire et structurer sa démarche

- La logique projet appliquée à la qualité : étapes, acteurs, livrables
- Méthodologie PDCA (roue de Deming) et outils associés
- Construire une feuille de route qualité réaliste et partagée
- Communication interne et adhésion des équipes

Atelier pratique : élaboration d'un **plan de projet qualité** avec objectifs, indicateurs et échéances

MODULE 5 – Évaluer et améliorer

Audits, enquêtes et plan d'actions

- Audits internes : principes, étapes, posture
- Évaluations internes et préparation à l'évaluation externe (HAS)
 - Réalisation d'enquêtes de satisfaction (usagers, familles, professionnels)
 - Dépouillement, analyse et exploitation des résultats
- Plan d'actions (PA) : conception, suivi et communication

Atelier pratique : **simulation d'audit + construction d'un PA** avec indicateurs de suivi

MODULE 3 – Outillage et gestion documentaire

Une démarche solide et pérenne

- Structurer ses processus et cartographier ses activités
- Documents qualité : protocoles, procédures, conduites à tenir, enregistrements
- Bonnes pratiques de gestion documentaire (référencement, diffusion, archivage)
- Le manuel qualité comme outil de pilotage

Atelier pratique : création d'une **cartographie simplifiée des processus & rédaction guidée** d'une procédure

MODULE 6 – Être référent qualité au quotidien

Leadership et communication

- Posture et compétences relationnelles du référent qualité
- Savoir mobiliser et fédérer autour de la démarche
- Techniques de communication adaptées aux équipes et aux instances
- Accompagner le changement et lever les résistances

Atelier pratique : mise en situation sur la **conduite d'une réunion qualité** et animation d'un **retour d'expérience**

Durée :

35 h 00 – 5 journées

Dates :

À définir

Horaires :

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Lieu :

INTER : Médiconseil Formation

INTRA : dans votre établissement

Prérequis

Aucun.

Public

Tout professionnel du secteur médico-social.

Organisation et modalité

6 à 12 stagiaires en présentiel.

Délai d'accès

Nous contacter.

Intervenants

Ingénieur qualité, spécialiste du secteur médico-social.

Évaluation

Évaluation à chaud réalisée au sortir de la formation à partir d'un questionnaire transmis à chaque stagiaire.

Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation.

Évaluation à froid 3 mois après la formation.

TARIFS ET RENSEIGNEMENTS :

Cabinet MÉDICONSEIL FORMATION

Référente pédagogique :

Angélique CROCHET

☎ 05 59 71 45 29

angelique.crochet@mediconseil-formation.fr

Responsable du pôle formation :

Lise RANCHOUX

☎ 06 16 41 37 37

lise.ranchoux@mediconseil-formation.fr

Référente handicap :

Léa HÉLOU

☎ 05 59 71 45 29

contact@mediconseil-formation.fr

🌐 www.mediconseil-formation.fr