

# Référent Qualité en structure médico-sociale

## LA FORMATION

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les fondamentaux de la gestion de projet
- Mettre en place une démarche qualité structurée et pérenne
- Comprendre et savoir appliquer les méthodes d'amélioration de la qualité
- Savoir inclure la dimension gestion des risques dans la démarche qualité
- Mener de façon autonome l'évaluation interne et être référent lors de l'évaluation externe de l'établissement
- Connaître les missions d'un référent qualité et situer son rôle de référent ou responsable qualité dans la structure et vis-à-vis des tiers
- Adopter un système qualité utile et réaliste aux professionnels en concordance avec les réalités du secteur
- Se positionner en tant que référent qualité au sein de son état de son établissement

### MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

- Un questionnaire préalable à la formation sera adressé à chaque stagiaire pour identifier les attentes de chacun et adapter l'intervention
- Expérimentation pratiques, applications concrètes
- Retours d'expériences, étude de cas : échanges sur les situations concrètes rencontrées par chacun dans sa pratique
- Accompagnement individualisé
- Approche méthodologique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active et notamment sur l'utilisation d'outils (Excel, tableau de bord d'indicateurs, Plan d'Action,...), d'études de cas
- Élaboration d'un Plan d'Action avec indicateurs et modalités de suivi
- Élaboration d'un tableau de suivi de gestion d'évènements indésirables
- Élaboration d'enquêtes de satisfaction famille / bénéficiaire / professionnels
- Élaboration de protocoles, procédures, conduites à tenir, enregistrements...

## LE PROGRAMME

#### Module 1 (7h) : Rappels des enjeux de la démarche d'amélioration continue de la qualité dans les établissements médico-sociaux

- Principes de mise en place de la démarche qualité en établissement médico-social (et notamment en MECS)
- Obligations réglementaires et le cadre du dispositif d'évaluation en cours de réalisation
- Rôle et mission du référent qualité au sein de la structure

#### Module 2 (14h) : La gestion de projet

- Organisation de la démarche
- Outils et étapes de la gestion de projet
- Questions à se poser et structuration de la démarche
- Apports de la qualité au niveau institutionnel
- Nouveaux outils de la qualité
- Recommandations de bonnes pratiques essentielles dans le cadre de la démarche qualité

#### Module 3 (14h) : Mise en place d'une gestion documentaire pérenne et aboutie

- Outils indispensables à la gestion documentaire
- Différenciation de documents (protocoles, procédures, conduites à tenir, enregistrements,...)
- Référencements / nomenclatures des documents
- Classement des documents
- Cartographie des processus
- Manuel qualité, guide d'une démarche documentaire aboutie

#### Module 4 (14h) : Gestion des risques

- Constat et réglementation
- Risques à priori et à postériori
- Déclaration et gestion des évènements indésirables (EI)
- Signalement des EI
- Hiérarchisation des risques
- Méthode d'analyse des EI
- DUERP (RPS et leur suivi)
- Audits en lien avec la gestion des risques

#### Module 5 (14h) : Audits et évaluation interne / externe

- Audits et enquêtes de satisfaction
- Analyse : évaluations interne / externe

#### Module 6 (14h) : Enquête de satisfaction et Plan d'Action (PA)

- Réalisation d'une enquête de satisfaction famille / bénéficiaire / professionnels
- Dépouillement des questionnaires
- Bilan et les actions à mettre en place
- Réalisation d'un PA
- Suivi et alimentation du PA
- Bilan du PA

#### Module 7 (14h) : Restitution du projet

- Retour sur expériences et problématiques amenées par les participants
- Techniques de communication et accompagnement au changement

### Durée :

84h sur 13 jours

### Dates :

À définir

### Horaires :

À définir

### Lieu :

Inter : Médiconseil Formation

Intra : Dans votre ESSMS

### Prérequis

Exercer en structure médico-sociale.

### Public

Tout professionnel du secteur médico-social.

### Organisation et modalité

6 à 12 stagiaires en présentiel et/ou à distanciel.

### Délai d'accès

Nous contacter.

### Intervenant

Ingénieur Qualité.

### 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 session.

## TARIFS ET

## RENSEIGNEMENTS :

### **Cabinet MEDICONSEIL FORMATION**

#### **Référente pédagogique :**

Angélique CROCHET

☎ 05 59 71 45 29

angelique.crochet@mediconseil-formation.fr

#### **Référente administrative et handicap :**

Léa HELOU

☎ 05 59 71 45 29

[contact@mediconseil-formation.fr](mailto:contact@mediconseil-formation.fr)

🌐 [www.mediconseil-formation.fr](http://www.mediconseil-formation.fr)

Si vous êtes en situation de handicap, pour les formations réalisées au sein de MEDICONSEIL, les locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. Pour les formations réalisées dans les locaux des clients, ce dernier est responsable de l'accessibilité de ses locaux. Nos formations sont accessibles à tout type de handicap.

Afin d'adapter au mieux la prestation (rythme, contenu, supports...), merci de contacter :

notre **référente handicap** par téléphone au 05.59.71.25.29 ou par email : [contact@mediconseil-formation.fr](mailto:contact@mediconseil-formation.fr)