

## METHODE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE EN INSTITUTION

### ➤ OBJECTIFS

Cette formation se donne comme objectif d'apporter, aux référents, les outils et méthodes de la démarche qualité et de l'évaluation interne, en vue de la préparation à l'évaluation externe

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité :

- D'identifier la place de la qualité dans le secteur médico-social
- De connaître les bases réglementaires et légales actuelles applicables aux ESMS
- D'appréhender des rôles et missions du référent qualité
- De maîtriser les concepts, méthodologies et principaux outils des démarches qualité
- De promouvoir une culture de l'évaluation de la qualité et d'organiser une politique d'évaluation pérenne

Les objectifs opérationnels sont :

- Définir sa mission et se positionner en acteur et animateur du plan qualité de la structure
- S'approprier des méthodes et outils de la démarche qualité et de l'évaluation interne
- Faire vivre une démarche d'amélioration continue en appui de la Direction et des équipes

### PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP :

Contactez notre référent Handicap :

Didier LECLERC

06 51 67 97 10

[didierleclerc@medicalys-formation.fr](mailto:didierleclerc@medicalys-formation.fr)

### MODALITÉS ET LIEU :

Formation présentielle en inter ou intra-entreprise

### PRÉREQUIS :

Maîtrise de la langue française

### PREREQUIS TECHNIQUE :

Connexion internet (ADSL minimum) - Ordinateur

### DURÉE HORAIRE ET DATES :

2 jours ou 14 heures

### PUBLIC :

A.S – I.D.E – I.D.E.C - Cadre

### NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Mini 8 – Maxi 12

REF : DCF.015

## > PROGRAMME DÉTAILLÉ :

### JOUR 1 :

Accueil. Tour de table. Recueil des attentes des stagiaires

#### **APPROCHE GLOBALE DE LA DEMARCHE QUALITÉ**

- Le contexte des secteurs sanitaire et médico-social, le cadre législatif et réglementaire
- Les enjeux de la qualité : reconnaissance du professionnalisme, maîtrise des risques, maîtrise de la conformité des activités
- Définitions et terminologie : Processus, procédures, protocoles, indicateurs
- Les principes fondamentaux de la démarche qualité : orientation "client", approche processus et système, concept de l'amélioration continue, traçabilité, approche factuelle
- Les acteurs de la démarche qualité
- Le rôle de l'ARS, ANESM, ANAP, HAS

#### **ÉVALUATION INTERNE ET EXTERNE**

- Clarification des termes : évaluation interne, évaluation externe, auto-évaluation
- Le décret du 15 mai 2007 et la circulaire du 21 octobre 2011
- Les champs des évaluations interne et externe
  - le droit et la participation des usagers
  - personnalisation de la prestation
  - l'établissement dans son environnement
  - la gestion des risques dans l'établissement
- Les étapes pour conduire l'évaluation interne
- Comment instaurer et pérenniser la culture de l'évaluation dans la structure

#### **LE RÔLE DU RÉFÉRENT QUALITÉ EN EHPAD**

- Participer, coordonner, assurer le suivi des axes d'amélioration continue de la qualité
- Promouvoir la culture qualité

### JOUR 2 :

#### **LES OUTILS ET MÉTHODES DE LA QUALITÉ**

- La méthodologie de résolution des problèmes : identifier, analyser, traiter, mettre en application, vérifier...
- Le traitement des réclamations résidents et familles
- Le traitement des non conformités
- La démarche à priori et à posteriori du risque
- La mise en œuvre et le suivi d'un indicateur

#### **LES OUTILS, DOCUMENTS ET SUPPORTS DE LA QUALITÉ**

- Les groupes de travail : fonctionnement et outils spécifiques
- Liste des différents documents : procédure, protocole, fiches, enregistrement...
- Comment les rédiger et les réactualiser avec des outils simples

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUE ET IDENTIFICATION DES AXES DE TRAVAIL :

- Alternance d'apports méthodologiques et de mises en pratique
- Travail de recueil d'informations et de documents en inter session.
- Échanges, travail en sous-groupe sur la formalisation de documents et supports
- Réponses aux questions clés : comment impliquer les usagers au recueil d'informations ? Comment mobiliser tous les professionnels de l'établissement à la démarche ? Comment communiquer et diffuser au sein de l'établissement et aux partenaires ? Etc.

## EVALUATIONS

- Evaluation de niveau préformation par quizz ou qcm
- Evaluation de l'atteinte des objectifs visés à travers un quiz ou qcm
- Evaluation de la satisfaction à chaud à travers un questionnaire est réalisée « à chaud » de manière individuelle,
- En groupe de manière orale et en présence - si possible - d'un représentant de la structure.
- Une synthèse des points clefs est rédigée par le formateur à la fin de la formation à l'attention du Directeur de la structure
- A l'issue de la formation, un certificat de réalisation sera remis aux stagiaires ayant effectué l'intégralité de la formation.
- Une évaluation à froid sera envoyé à 90 jours à la direction de la structure et/ou aux apprenants si nécessaire

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Formateur directeur d'établissement confirmé

## MATÉRIEL :

- PC portable
- Ecran
- Powerpoint
- Paper Board

(Formation dans votre établissement possible si le nombre de stagiaires est suffisant)

TARIF DE LA FORMATION SUR DEVIS – DÉTAIL DANS LA CONVENTION DE FORMATION

### SAS MEDICALYS FORMATION

27 Route de Cannes – 06650 OPIO

Tél : 09.80.42.18.53

@ : [direction@medicalys-formation.fr](mailto:direction@medicalys-formation.fr)

SIRET : 902 283 340 000 13

APE : 8559 A

Numéro de Déclarant d'Activité de Formation Professionnelle :

93 06 09371 06

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Certification Qualiopi N°QUA-21060103

Elaboration du document	Validation du document
Didier LECLERC DCF.015 2022-1	Didier LECLERC – Président Validé le 01/02/2022