

# Référent (e) / Responsable Qualité en ESSMS

MAJ : 30/09/2024

Dans un contexte où l'environnement des services sociaux et médico-sociaux subit des transformations rapides et profondes, la question de la culture et de la conduite du changement s'avère déterminante pour les chefs de service. Ces derniers, en première ligne de l'accompagnement et de la gestion des équipes, jouent un rôle pivot dans la mise en œuvre des changements nécessaires pour répondre aux nouvelles exigences et attentes.

## Objectifs

Cette formation permet d'acquérir les différents outils et méthodes pour appréhender tous les aspects du métier de Responsable Qualité en ESSMS : comment déployer une démarche qualité dans toutes ses étapes

- ✓ Positionnement
- ✓ Mise en œuvre
- ✓ Management
- ✓ Communication
- ✓ Suivi
- ✓ Audit.

## Compétences visées

Identifier les évolutions nécessaires au système de management de la qualité pour la mise en place des exigences réglementaires et notamment celles de la HAS.

## Programme

### Jour 1

#### Module 1 - Introduction aux fondamentaux de la qualité en ESSMS

- Compréhension des enjeux spécifiques à la qualité dans le domaine social et médico-social
- Revue des normes et référentiels pertinents (ISO 9001 adaptée, HAS, etc.)
- Rôle et responsabilités du référent qualité
- Identification des principaux acteurs et partie prenantes impliqués dans la démarche

#### Module 2 - Construction du Système de Management de la Qualité (SMQ)

- Fondamentaux du SMQ et principes de la démarche qualité
- Elaboration de la politique qualité et des objectifs
- Identification des processus clés dans les ESSMS

#### Travaux pratiques :

- exemples de politique
- travail sur les politiques des participants

### Jour 2

#### Module 3 - Outils et méthodes de gestion de la qualité

- Les supports écrits de la démarche qualité
- Elaboration de la politique qualité et des objectifs
- La notion de traçabilité et la notion de preuve

- Description des activités et des différents processus
- Techniques de rédaction et choix des supports, du processus à la procédure
- Le circuit de rédaction, de vérification et d'approbation des documents
- La diffusion maîtrisée, l'appropriation et l'actualisation de la documentation

#### Travaux pratiques :

- analyse constructive de documents par les participants
- remise de documents - clés

### Jour 3

#### Module 4 - La gestion des risques

- Le lien entre démarche qualité et gestion des risques
- Quelques définitions : risque, danger, événement indésirable, etc...
- La cartographie des risques a priori
- La gestion des événements indésirables
- Les risques relatifs aux usagers (maltraitance...)
- Introduction à la gestion des plaintes et des réclamations
- Les risques professionnels
- Les modalités de suivi
- La gestion de crise.

#### Travaux pratiques :

- analyse d'événements indésirables
- questionnaires de connaissances afin d'approfondir les acquis

### Jours 4, 5 et 6

#### Module 5 - Le nouveau dispositif HAS d'évaluation de la qualité

- Les changements induits par le nouveau dispositif d'évaluation
- La structuration du manuel HAS des ESSMS
- L'autoévaluation suivant le nouveau dispositif HAS
- Les thématiques et les objectifs évalués
- Les nouvelles modalités de visite dans le cadre de l'évaluation HAS des ESSMS
- Les accompagnés traceurs
- Les traceurs ciblés
- Les audits système
- Les observations

#### Travaux pratiques :

- mise en situation d'évaluation entre les participants
- identification des documents attendus par la HAS au niveau de l'évaluation des ESSMS

# Référent (e) / Responsable Qualité en ESSMS

MAJ : 30/09/2024

## Jour 7

### Module 6 - Pilotage de la performance : le programme d'amélioration de la qualité

- La méthodologie d'élaboration du programme d'actions
- Utilisation des données pour l'amélioration continue
- La communication autour des actions
- Le suivi du programme

#### Travaux pratiques :

- travail collaboratif autour de programmes d'amélioration

## Jour 8

### Module 7 - Mettre en œuvre les améliorations qui font sens et impliquer les équipes

- La conduite du changement : accompagner le changement lié à la dynamique d'amélioration
- Le mécanisme de la motivation et les logiques d'influence
- Le concept de changement : composantes, mécanismes et typologie
- Techniques de communication adaptées au secteur médico-social
- Sensibilisation des équipes à la démarche qualité
- La communication externe
- Les comportements face au changement
- Le rôle de la direction et du référent qualité en matière de conduite du changement

#### Travaux pratiques :

- mises en situation concrètes  
- ateliers de co développement  
- cas pratiques  
- retours d'expérience.

## Evaluation

- ✓ QCM : évaluation des compétences acquises
  - ✓ Définition du projet professionnel individuel en début de module 1
  - ✓ Présentation de chaque projet devant un jury en fin de cycle.
- A l'issue de la formation, délivrance d'un certificat professionnel.

## Formateur

Jean-Marie VAUCHEZ

## Public

Toute personne travaillant dans un ESSMS souhaitant devenir référent qualité.

## Durée

8 jours

## Coût

1 280€/jour

## Contacts

Sandrine SCHMITT - [sschmitt@irtess.fr](mailto:sschmitt@irtess.fr)

Assistante du pôle Formation continue - Appui conseil aux organisations

Tel. 03 80 72 64 52

Jean-Marie VAUCHEZ - [jmvauchez@irtess.fr](mailto:jmvauchez@irtess.fr)

Directeur pôle Formations éducatives et sociales niveau 3 et aide à la personne, formation continue, appui conseil aux organisations, évaluation qualité ESSMS

Tel. 03 80 72 64 56 - 06 87 04 84 36

## Accessibilité aux PSH

Retrouvez toutes les infos sur la démarche de l'IRTESS en matière d'accessibilité sur [notre site](#).

## Référent handicap

Anne PONCHON

[aponchon@irtess.fr](mailto:aponchon@irtess.fr) - Tél. 03 80 72 64 39