



Missions, méthodes et outils du référent qualité dans le cadre du nouveau dispositif (HAS) d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité dans les ESMS

Contexte :

Le référent ou responsable qualité impulse et anime dans les établissements et services (ESMS) une démarche d'amélioration continue dans le cadre de la politique qualité associative.

Cette fonction prend une nouvelle dimension avec le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité rendu public par la HAS (Haute Autorité de Santé) en mars 2022 (en application de l'article 75 de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé).

Ce dispositif prévoit une évaluation externe (obligatoire) tous les cinq ans et recommande la réalisation d'auto-évaluations en appui sur les outils établis par la HAS (référentiel qualité, plateforme SYNAE).

La démarche d'amélioration continue de la qualité pilotée par l'établissement ou le service et animée par le référent qualité devient alors un levier transversal pour engager les améliorations identifiées lors de l'évaluation externe ou de l'autoévaluation et plus largement pour améliorer en continu la qualité des services délivrés.

Cette formation vise à apporter les connaissances, la méthodologie et les outils ainsi que les repères en termes de posture liés à la fonction de référent qualité.

Objectifs / compétences visées

- Connaître le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des ESMS établi par la HAS
- S'approprier les outils du nouveau dispositif (référentiel, manuel qualité)
- Acquérir la méthodologie et les outils pour animer la démarche d'amélioration de la qualité
- Développer les compétences d'animation de projet transversal

Contenu Jour 1

- Définition de la notion de qualité
 - les composantes de la qualité
 - la notion de référentiel qualité
 - le cycle d'amélioration continue de la qualité
- Le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité de la HAS (2022)
 - ce qui change en 5 points clés
 - la logique d'autoévaluation (volontaire) et d'évaluation externe (exigible)
 - les outils et supports du nouveau dispositif (le référentiel, le manuel d'évaluation, la plateforme SYNAE)

Date(s) et lieux :

1^{er} et 2 juin – Strasbourg

Durée :

2 jours – 14 heures

Tarif inter (hors repas) :

530 € - Adhérents / 610 € Non Adhérent

Public(s), prérequis et modalités d'accès à la formation :

Tout professionnel exerçant ou amené à exercer une fonction de référent qualité dans les ESMS

Formation sans prérequis

Modalités et délais d'accès : voir CGV et bulletin d'inscription

Pour toutes les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter pour voir comment nous pouvons adapter, dans la mesure du possible, les conditions d'accueil ainsi que le contenu de la formation en fonction du handicap. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins éventuels à l'adresse mail suivante : j.dupont@uriopss-grandest.fr

Méthodes pédagogiques :

présentation et illustration concrète des principaux concepts

débats et échanges avec feed-back pour appropriation

présentation de la méthodologie et des outils

exercices de mise en pratique Ressources pédagogiques mises à disposition des stagiaires

Méthodes et modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis en cours de formation : temps de questions / réponses, puis en fin de session, un questionnaire, permettront d'évaluer les acquis.

Évaluation de l'action de formation par l'envoi d'une fiche individuelle en ligne au stagiaire

Évaluation de l'action de formation par l'envoi d'une évaluation à froid en ligne au stagiaire

Intervenants :

Matthieu DEMARQUEZ – consultant et formateur auprès des organisations médicosociales et de l'ESS

Capacité maximum :

12 personnes

Nombre minimum de participants :

6 personnes

- Le référentiel d'évaluation de la qualité des ESMS (HAS)
 - l'organisation du référentiel par chapitres / thématiques / objectifs et critères
 - les critères standards et les critères impératifs
 - les méthodes évaluatives (accompagné traceur, traceur ciblé, audit système)
 - exploration dynamique du référentiel (jeu de découverte par mots clés)

- L'application des outils de la HAS pour la démarche d'amélioration de la qualité :
 - identifier les usages de ces outils pour la démarche d'autoévaluation et d'amélioration de la qualité

Contenu Jour 2

- Elaborer un dispositif interne d'amélioration continue de la qualité :
 - la méthodologie et les outils de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité
 - exercices pratiques d'évaluation et de définition d'actions d'amélioration de la qualité
 - focus sur les méthodes de résolution de problème

- Animer la démarche d'amélioration continue de la qualité
 - les missions et la posture du référent qualité
 - les points clés de l'organisation de la démarche qualité dans les ESMS
 - l'animation de projet transversal (processus, repères sur le management)

- Animer les réunions :
 - principes organisationnels pour des réunions efficaces
 - principes liés à la posture de l'animateur au regard des relations interpersonnelles et jeux d'acteurs
 - exploration d'une méthode originale d'animation de réunion (méthode issue du co-développement)