

Démarche Qualité/Gestion des Risques en ESSMS



Formation DPC

Le Contexte et les Enjeux

Dans sa note d'information de Janvier 2015, l'ANESM indique que « 20 321 établissements et services sociaux et médico-sociaux se sont engagés dans le processus (parmi eux, 17 472 ESSMS ont finalisé leur évaluation externe). Ils représentent 83% des ESSMS devant transmettre les résultats d'une évaluation externe avant le 3 janvier 2015 ».

Les établissements et services sociaux et médico-sociaux auront à mettre en œuvre ou à améliorer leur management de la démarche qualité/gestion des risques. Il s'agit de mettre à profit une démarche structurée permettant de mesurer et valoriser les améliorations mises en œuvre au fil du temps. La question n'est pas de réagir dans la précipitation, ni de répondre à des effets de « mode » mais de progresser à vitesse raisonnable en prenant en compte le contexte spécifique de l'établissement, les publics accueillis et les évolutions sectorielles et réglementaires en évaluant les apports de la démarche.

Les objectifs de formation et objectifs pédagogiques

- Connaître les fondamentaux des démarches de Management de la Qualité/Gestion des Risques
- Savoir mettre en oeuvre ces fondamentaux dans le contexte culturel et organisationnel de l'ESSMS.
- Piloter une démarche de veille, de gestion documentaire, de mise en œuvre des actions d'amélioration et des recommandations de bonnes pratiques
- Développer une culture et des outils d'évaluation.

A l'issue de la formation les participants :

- Disposeront d'une méthode structurée de management de la qualité / gestion des risques adaptée à la stratégie, à la culture et à l'organisation de l'établissement.
- Sauront établir un diagramme de gantt de suivi des démarches qualité/gestion des risques
- Seront en capacité de structurer un tableau de bord d'évaluation de la démarche qualité

La préparation de la formation

En amont de la formation, un **questionnaire d'analyse de pratiques** sera remis à chaque participant sur :

- Leur connaissance des fondamentaux des démarches qualité et gestion des risques.
- Les éléments de structuration et de management de la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement.

Les participants mettront, s'ils le souhaitent, à disposition des formateurs, sur le centre de ressources web de CRP Consulting :

- les axes d'amélioration issues des évaluations internes et externes (abrégés et synthèses) voire les rapports d'évaluation interne et externe.
- les éléments d'organisation de la démarche qualité et gestion des risques de leur établissement :
 - Comité de pilotage ou équivalent
 - Planning des réalisations
 - Fiche de poste du responsable ou référent qualité et gestion des risques
 - Structuration de la gestion documentaire qualité
 - Tableau de bord de suivi
 - Système de veille...

Démarche Qualité et Gestion des Risques en ESSMS

Séquence 1 – durée 1 heure 30

☒ Connaître les fondamentaux des démarches qualité et gestion des risques appliqués aux ESSMS

① Contenu

- Définition du management de et par la qualité
- Intérêts respectifs et limites des démarches de certification de service, de certification ISO, d'évaluation interne/externe (telle qu'organisée par l'ANESM) et de mise sous assurance qualité. Liens avec la stratégie de l'ESSMS.
- Les trois schéma de structuration des démarches qualité et gestion des risques :
 - Explication concrète de mise en œuvre de « La roue de Deming, méthode PDCA » pour un ESSMS
 - Les quatre de dimensions de Shortell appliquées aux ESSMS
 - Les apports du modèle EFQM pour les établissements du secteur médico-social.

② Méthodes

Méthode affirmative : présentation d'un powerpoint

Méthode Interrogative : mise en œuvre d'un quizz par équipe préalable à chaque point développé par le formateur

Séquence 2 – durée 1 heure 30

☒ Savoir mettre en œuvre une forme de management de la qualité adapté à l'établissement

① Contenu

- Les grandes étapes de la mise en œuvre d'une démarche qualité dans les ESSMS, les erreurs à ne pas commettre, les questions à se poser.
- L'adaptation de la démarche qualité et gestion des risques à la culture d'établissement et à la maturité managériale.
- Les liens entre stratégie d'établissement et politique qualité, gestion des risques et développement durable
- L'organisation du pilotage, les ressources internes et externes sur lesquelles s'appuyer.
- La participation des usagers à ces démarches
- Les revues annuelles qualité et gestion des risques
- La communication interne et externe sur les démarches Qualité et Gestion des Risques

② Méthodes

Méthode active : à partir d'une fiche type élaborée par CRP Consulting, les participants étudieront les exemples de RBPP : « projet personnalisé » et « concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accompagnement »

Méthode Interrogative : à partir du traitement des questionnaires préalables, et des documents mis à disposition en préparation de la formation, le formateur présentera les différentes options de management de la qualité et de la gestion des risques prises par le ou les ESSMS du groupe de participants.

Séquence 3 – durée 3 heures

La boîte à outil des démarches qualité et gestion des risques

① Contenu

- Le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Gestion des Risques (PAQGdR)
- Le Diagramme de Gantt de planification des démarches
- La gestion documentaire (classiers papiers et/ou intranet)
- Les outils de la veille sectorielle et réglementaires
- Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM
- Les techniques et outils d'évaluation
 - Les indicateurs de structure, de processus, de résultat et de satisfaction
 - Les audits
 - La cartographie des processus et les analyses de processus
 - La cartographie des risques et les analyses de risques
 - Les fiches de recueil des Evènements Indésirables

② Méthodes

Méthode Affirmative : exposé sur base d'une carte heuristique (mentale)

Méthode Active : exercice pratiques en sous-groupes : pour chaque outil utilisé, les sous groupes auront un exercice à réaliser.

L'évaluation de la formation et des acquis

En amont et en aval de la formation, les participants devront remplir un **QCM sur le centre de ressources web** de CRP Consulting permettant de mesurer les compétences acquises grâce à cette formation.

Une évaluation à chaud sera réalisée en fin de formation à partir d'un questionnaire papier sur les attendus et les conditions de réalisation de la formation.

Un bilan individualisé sera remis à chaque participant et à la demande au service formation et ressources humaines de l'établissement.

Les prestations complémentaires dans la logique e-learning

En complément à cette formation présentielle, CRP Consulting propose dans une approche e-learning de :

- Mettre à disposition des participants, sur la plateforme web de CRP Consulting, de courts (5 min environ – Facturé à la connexion et au visionnage du module) modules de formation aux outils et méthodologies précédés et suivis d'un QCM permettant de mesurer l'acquisition individuelle des compétences méthodologiques.
- Mettre gratuitement à disposition des participants des liens structurés vers des vidéos utiles à la connaissance et à la compréhension des Démarches Qualité et Gestion des Risques en ESSMS.
- Mettre gratuitement à disposition des participants une bibliothèque de documents numériques sur le centre de ressources web
- Proposer (hors budget formation) des séances de e-tutorat individualisé ou d'accompagnement des établissements dans la mise en œuvre d'un management de la qualité.
- Une liste « trombinoscope » des participants à cette formation avec leur coordonnées afin de faciliter les échanges entre les participants.

Contactez-nous !

Nous définirons avec vous le meilleur moyen de trouver des réponses à vos questions, des solutions à vos problèmes, des balises pour votre avenir.