

# Formation Management de la qualité dans le secteur médico-social et son évaluation externe

 **TAUX DE SATISFACTION\***

**95 %**

\* chiffres 2023

 **TAUX DE RECOMMANDATION\***

**96 %**

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- › Apports de connaissances théoriques et pratiques, support didactique
- › Appui sur l'expérience des professionnels, sur les guides de l'HAS
- › Apports et construction d'outils
- › Méthode interactive
- › Sous-groupes de travail

Construire la démarche qualité dans le secteur social et médico-social et se préparer efficacement à l'évaluation externe.

## PUBLIC CONCERNÉ

Manager, encadrant, médecin coordonnateur, responsable qualité, référent qualité, professionnel de terrain.  
(Groupe de 8 pers. minimum et 18 pers. maximum)

**Prérequis :** Aucun

## OBJECTIFS

- › Intégrer la politique qualité/risques au quotidien des pratiques
- › Acquérir l'expertise pour préparer son établissement à l'évaluation externe : méthodes "l'accompagné traceur", "le traceur ciblé", "l'audit système", les documents de preuves, liste des documents à fournir, la logistique, préparation de la visite et la réunion de cadrage.

## CONTENU

### › Gestion de la qualité :

- Les enjeux de la qualité dans les ESSMS
- Le cadre légal et réglementaire / L'évaluation externe / Le calendrier des évaluations

- Définitions et concepts qualité
- Une démarche éthique avant tout
- Elaboration du programme qualité
- Les outils de la qualité
- La conduite de réunion
- Les facteurs de réussite

### › Gestion des risques :

- Gestion des risques à priori
- Gestion des risques à posteriori
- Le plan bleu : outil de gestion des risques
- Retour d'expérience (CREX, REMED ...)

## INTERVENANTS

> Formatrice  
audit manager  
et expert  
Qualité/Risques,  
évaluateur  
externe certifié

## € TARIFS

> Inter : 480€ /  
pers.

- Les vigilances
- La gestion des plaintes et réclamations
- > **L'évaluation externe :**
  - Le nouveau référentiel et dispositif d'évaluation
  - Les méthodes d'évaluation et documents de preuve à fournir :
    - o Atelier 1 « l'accompagné traceur » : nombre, profils requis des résidents, consentement
    - o Atelier 2 « le traceur ciblé » : thématiques évaluées
    - o Atelier 3 « l'audit système » : un focus sur la politique RH et le management de la qualité et des risques
  - Le planning de visite et l'organisation sur site : des séquences organisationnelles, des séquences d'investigation
  - Ce que veulent voir les évaluateurs externes dans les services.

## ✓ ÉVALUATION DES ACQUIS

⇒ À l'issue : QCM

## 👤 SATISFACTION DES PARTICIPANTS



> Durée : 2 jours

> Dates : 19 et 20 mai 2025