# Management de la qualité dans le secteur médico-social et son évaluation externe - 2022-HYG12

*2 jours*

*Présentiel*

## Public concerné

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

## Pré-requis

Aucuns

## 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 ESSSMS
– Le cadre légal et règlementaire / L'évaluation externe / Le calendrier des évaluations
– Définitions et concepts qualité
– Une démarche éthique avant tout
– Elaboration du programe 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 …)
– 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.

## 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

## Intervenants

› Responsable Qualité Régional

## Évaluation des acquis

QCM

### Tarif Inter 480€ / pers.

### Prochaines sessions

> 30 novembre et 1er décembre 2026 - ANNULEE

> 31 mai et 1er juin 2027

**96%**

Taux de satisfaction *

**100%**

Taux de recommandation *

CLERMONT-FERRAND
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

CFPS
CENTRE DE FORMATION
DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

**04 73 75 40 30**

**cfps@chu-clermontferrand.fr**

© CFPS CHU Clermont-Ferrand