

FORMATION

DEVENEZ RÉFÉRENT QUALITÉ CERTIFIÉ

Formation développée en partenariat avec : ANDESI et RH-ORGANISATION

PROGRAMME PEDAGOGIQUE DETAILLE

Déroulé de la formation :

5 modules de 2 jours - Durée totale 10 jours

MODULES	DATES
1	28 - 29 MAI 2019
2	25 - 26 JUIN 2019
3	05 - 06 SEPTEMBRE 2019
4	OCTOBRE 2019
5	19 - 20 NOVEMBRE 2019

Module 1 : le cadre légal, réglementaire et méthodologique de l'évaluation sociale et médico-sociale

Thèmes développés :

- Le cadre légal et réglementaire de l'évaluation sociale et médico-sociale :
 - l'article L312-8 et l'annexe 3-10 du Code de l'action sociale et des familles
 - les articles L313-1 et suivants organisant les renouvellements d'autorisation
 - les champs des évaluations interne et externe
 - la complémentarité des deux évaluations interne et externe dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue
 - le calendrier des évaluations internes et externes : au regard du renouvellement d'autorisation et dans le cadre de la négociation d'un CPOM
- L'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux (ANESM) : rôle et missions.
- Les principes méthodologiques au fondement de l'évaluation sociale et médico-sociale :
 - La certification ISO 9001, modèle princeps de l'évaluation et de l'amélioration continue dans les organisations : les principes et les exigences du management de la qualité
 - la certification hospitalière et l'origine des référentiels de « bonnes pratiques professionnelles » ; la définition du concept de « bonne pratique professionnelle » par la Haute Autorité en Santé (HAS)
 - la méthodologie d'évaluation des politiques publiques et son référentiel d'évaluation en termes de pertinence, cohérence et efficacité
- L'évaluation du projet d'établissement ou projet de service dans le cadre de l'évaluation sociale et médico-sociale
 - Le projet d'établissement dans le Code de l'action sociale et des familles.
 - L'évaluation d'un projet d'établissement à l'aide du référentiel d'évaluation d'une politique publique.
- Les indicateurs ANAP : objectifs, calendrier de mise en place régional, focus sur l'indicateur qualité 22 : état d'avancement de la démarche d'évaluation interne et de l'évaluation externe.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la session les participants seront en capacité de :

- Identifier le cadre légal et réglementaire qui organise les évaluations internes et externes dans les établissements et les services sociaux et médico-sociaux
- Maîtriser les principes des démarches qualité (certification ISO 9001 et certification hospitalière)
- Mettre en œuvre les principes méthodologiques d'évaluation d'une politique publique dans le cadre de l'évaluation d'un projet d'établissement ou de service.

Module 2 : Les exigences légales et réglementaires, et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, objets de l'évaluation sociale et médico-sociale

Thèmes développés :

- Présentation des textes légaux et réglementaires qui fixent l'organisation et le fonctionnement des établissements et services du secteur social et médico-social
 - Les textes transversaux à l'ensemble des établissements et relatifs aux droits et libertés de la personne accueillie.
 - Les textes spécifiques définissant l'organisation et le fonctionnement des établissements et services selon leur catégorie.
- Le périmètre des dispositifs garants des droits et libertés de la personne accompagnée : cadre légal et réglementaire, recommandations de bonnes pratiques professionnelles et dispositifs organisationnels
 - La démarche d'évaluation interne
 - Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers
 - L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique
 - La personnalisation de l'accompagnement
 - L'expression et la participation individuelle et collective des usagers
 - La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques
- Méthodes pour une appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles
 - L'approche descendante (top-down) et la construction d'un référentiel de bonnes pratiques professionnelles ou questionnaire évaluatif
 - L'approche ascendante (bottom-up) et l'identification des recommandations par la méthode des cas
- Elaboration d'un guide des textes de référence et de leur hiérarchie. Techniques de veille et de mise à jour.

SUPPORT PEDAGOGIQUE :

Remise aux participants d'un répertoire des exigences légales ou réglementaires et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles – Conception d'un référentiel qualité (évaluation interne) ou questionnaire évaluatif (évaluation externe).

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la session les participants seront en capacité de :

- Identifier les contraintes réglementaires et les obligations inscrites dans le périmètre de l'évaluation et auxquelles sont soumis les établissements et services.
- Appréhender et différencier les notions de « bonnes pratiques professionnelles » et « d'exigence légale ou réglementaire »
- Maîtriser la démarche de construction et d'actualisation d'un référentiel qualité ou questionnaire évaluatif.
- Connaître des méthodes pour une appropriation des RBPP au sein des équipes

Module 3 –La réalisation d'une évaluation interne et la conduite d'une démarche d'amélioration continue

Thèmes développés :

- La conception d'un projet d'évaluation interne au sein d'un établissement ou d'un service
 - Analyse de faisabilité : identification des leviers et des freins
 - Moyens disponibles et compétences mobilisables
 - Place des usagers dans la démarche
- Le lancement de la démarche
 - Constitution d'un comité de pilotage ou d'une « instance de coordination »
 - Rédaction de l'engagement de la Direction
 - Mobilisation et participation des professionnels
- L'élaboration ou l'appropriation d'un référentiel d'évaluation interne ou d'auto-évaluation et la mise en œuvre de l'évaluation
 - Le rôle des différents intervenants : comité de pilotage, groupe projet, référent qualité...
 - La gestion documentaire d'un établissement et la problématique de la « traçabilité ».
 - La participation des professionnels : organisation et animation d'un groupe projet
- La rédaction du rapport d'évaluation interne : présentation et contenu
- L'élaboration et la conduite d'un plan d'amélioration continue de la qualité (PAC ou PAQ)
 - Identification et priorisation des actions du plan d'amélioration
 - Formalisation d'une action d'amélioration (mode projet)
 - Pilotage et suivi d'un plan d'amélioration continue de la qualité (outils opérationnels : indicateurs, tableaux de bord, plan d'action)
 - Rôle et posture du référent qualité dans la mise en place de la démarche qualité

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la session les participants seront en capacité de :

- Identifier les principes et maîtriser la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité
- Elaborer et suivre un plan d'amélioration continue de la qualité
- Organiser et animer l'évaluation interne en y associant les professionnels et les personnes accompagnées
- Rédiger un rapport d'évaluation interne conforme aux attentes des autorités administratives

PRÉPARATION DU STAGE PRATIQUE

La dernière séquence du module est consacrée à la préparation du stage pratique :

- Détermination des objectifs du stage pratique, en liaison avec l'établissement ou le service partenaire ;
- Définition du contenu attendu du rapport de stage.

Module 4 – Stage pratique (14 heures)

Ce stage consiste pour chaque participant à conduire une analyse diagnostic (forces/faiblesses) de la démarche d'évaluation interne et d'amélioration continue mise en œuvre au sein d'un établissement ou d'un service.

Le travail est mené individuellement ou en binôme au sein d'un établissement ou d'un service partenaire.

JOUR 1 : Stage de mise en pratique des acquis de la formation, notamment des éléments méthodologiques développés au cours du module 3

JOUR 2 :

Rédaction d'un rapport individuellement ou en binôme

Préparation de la présentation des résultats au groupe

Ce temps sera planifié sur une journée ou sous forme de rendez-vous, selon les agendas de chacun des membres du binôme.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la session les participants seront en capacité de :

- Conduire l'évaluation d'un projet d'établissement ou projet de service dans le respect des exigences formalisé dans le décret 2007-975 du 15 mai 2007
- Rédiger un rapport d'évaluation à l'attention de l'autorité ayant délivré l'autorisation
- Présenter les résultats de l'évaluation à l'organisme gestionnaire et/ou à l'établissement ou au service

Module 5 – Le rapport d'évaluation en pratique

Le dernier module est consacré à la présentation par les participants du diagnostic conduit durant l'intersession et aux ajustements ou mesure correctives liés à l'expérimentation.

Thèmes abordés – JOURS 1 et 2 :

- Analyse des études de cas pratiques à partir de la présentation par les participants de l'évaluation/démarche réalisée
- Evaluation des rapports de stage selon une grille d'appréciation
- Echanges autour des « incontournables » du rapport et de la présentation des résultats, mise en perspective avec le rôle du référent qualité. Apports théoriques et méthodologiques complémentaires
- Conclusion du cycle de formation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la session les participants seront en capacité de :

- Réaliser une évaluation interne et conduire une démarche d'amélioration continue
- Rédiger un rapport d'évaluation interne
- Proposer et mettre en œuvre les ajustements nécessaires pour une démarche qualité conforme aux exigences réglementaires actuelles et aux recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM en la matière.

VALIDATION DE LA FORMATION : Certificat de compétences « Référent Qualité Certifié »

A l'issue du module 5, chaque participant pourra individuellement corriger son rapport de stage et l'adresser à l'organisme de formation.

Un jury représentant la vision des autorités administratives et celle d'évaluateurs expérimentés sera organisé dans le but de certifier les compétences de Référent Qualité.

Un **certificat de compétences** sera alors envoyé individuellement aux participants ayant validé cette étape.

Les modalités de certification seront précisées au cours de la formation.

A l'issue de la formation, une **attestation de présence** sera remise au participant.