

# MQS

Management de la Qualité en Santé

## PRESENTATION GENERALE

### Bienvenue à la 31<sup>ème</sup> session

- Présentation MQS**
- Présentation de l'équipe de formateurs**
- Organisation de la formation**
- Présentation de la première journée**
- Présentation des participants**

#### Organisme de formation :

53 35 07640 35 – 432 990 638 RCS  
RENNES

#### Management de la Qualité en Santé

3, rue René Dumont  
Energis II – Bâtiment A  
35700 RENNES  
Téléphone : 02 99 05 04 43

Mail : [formation@mq-s-formation.com](mailto:formation@mq-s-formation.com)

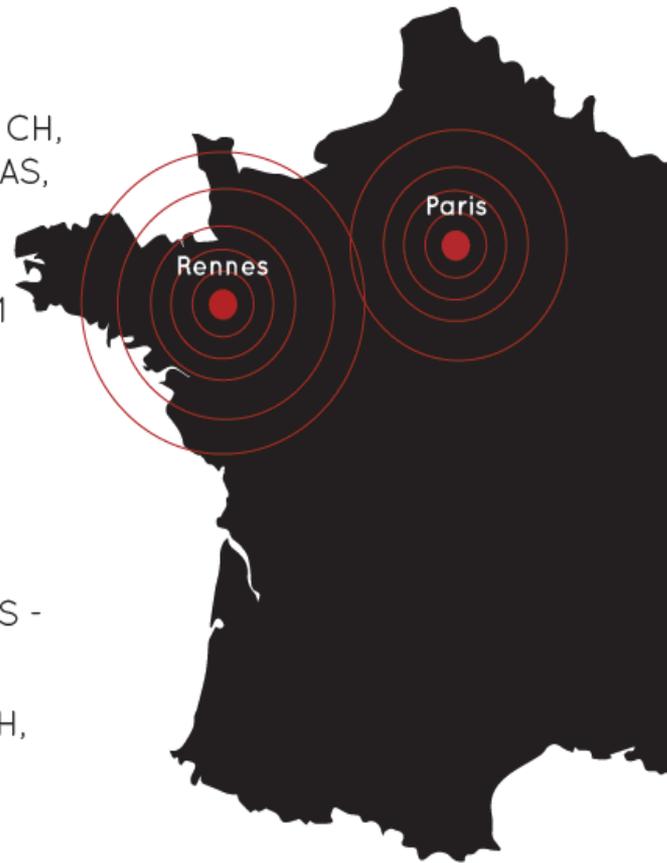
Web : [www.mqs-formation.com](http://www.mqs-formation.com)



# Présentation de MQS

## MQS, un partenaire de confiance

- Près de 1 000 références en France : CH, EHPAD, Résidence autonomie, FAM, MAS, ITEP, SESSAD, IME, SSIAD, SAAD, SPASAD, ...
- Habilité en première liste par l'ANESM dès 2009
- Plus de 200 évaluations externes réalisées
- Organisme DPC depuis 2014 : Paramédical
- Signataire de la Charte régionale RPS - Bretagne
- Formations éligibles aux OPCA : ANFH, UNIFAF, etc...
- 16 ans d'existence sur ce marché
- Des consultants - formateurs expérimentés et spécialisés : Qualiticiens, Directeurs ESSMS, Praticiens, Soignants, etc...



# Présentation de MQS

## Stratégie, Management & Organisation du travail

- ✦ Elaboration et rédaction de projet d'établissement ou de service
- ✦ Audit financier et comptable, PPI
- ✦ Mise en place de l'EPRD
- ✦ Création de SPASAD



## Pratiques Professionnelles

- ✦ Bien-être
- ✦ Communication : travail en équipe, gestion des conflits, communication avec les familles, accueillir/informer /accompagner le résident et son entourage
- ✦ Gestion de la douleur
- ✦ Ergonomie : gestes et postures, manutention de personnes
- ✦ Accompagner les personnes souffrant de troubles psycho-comportementaux
- ✦ Prévenir et gérer les situations de violence et d'agressivité
- ✦ Comprendre le vieillissement
- ✦ Soins bucco-dentaires
- ✦ Hygiène et confort des personnes
- ✦ Accompagnement fin de vie
- ✦ Prévenir, repérer et accompagner
- ✦ Travailler de nuit en ESS
- ✦ Vie affective et sexuelle handicapée
- ✦ Etc...(\*)

(\*) Dans ce tableau sont représentés des interventions d'optimisation.

(\*) La liste complète de nos interventions est disponible dans le catalogue de formations.

## Nos domaines d'intervention

**Stratégie, Management & Organisation**

**Pratiques professionnelles**

**Gestion des risques professionnels**

**Démarche qualité**

## Gestion des risques professionnels

- ✦ Diagnostic de prévention des RPS (enquêtes, entretiens, observations de situation)
- ✦ Élaboration de plan d'actions de prévention RPS
- ✦ Bien-être et santé
- ✦ Mise en place de la prévention des Risques Professionnels
- ✦ Rédaction

## Démarche Qualité

- ✦ Mise en œuvre et déploiement de la démarche Qualité
- ✦ Pilotage de la démarche Qualité par l'encadrement (suivi des plans d'actions, système d'informations, animation visuelle de performance, etc...)
- ✦ Accompagnement à la réalisation d'évaluations internes
- ✦ Réalisation d'évaluations externes (en tant qu'organisme habilité par l'ANESM)
- ✦ Mise en place d'indicateurs et d'enquêtes de satisfaction (usagers, partenaires, professionnels)
- ✦ Chargé de Mission Qualité externalisé
- ✦ Intégration de systèmes d'informations (AMOA)



# Présentation de MQS

## ❑ L'ÉQUIPE

- 1 directeur
- 1 responsable commercial
- 1 responsable administratif
- Formateurs consultants

## ❑ Coordonnées postales

**ENERGIS 2**

3 Rue René Dumont  
35700 Rennes

## ❑ Téléphone / fax

02 99 05 04 43  
02 99 05 96 42

## ❑ Mail

[www.mqs-formation@wanadoo.fr](mailto:www.mqs-formation@wanadoo.fr)

## ❑ Sur Internet

[www.mqs-formation.com](http://www.mqs-formation.com)





# Présentation de MQS

## □ LES FORMATEURS en regroupement

- Cécile BUSSY
- Manon DAMOUR
- Doriane JACOB & Patrick BAIXE vos tuteurs



Cécile B.



Manon D.

# La formation Chargé de mission qualité

## Session distancielle

MODULE 1 : Les principes et le déploiement de la démarche d'amélioration continue	Autoformation 1 – A partir du 22/05/2023 Classe virtuelle – 06/06/2023 – 09h00-17h00  Autoformation 2 – A partir du 13/06/2023 Classe virtuelle* - 29/06/2023 – 9h00-12h30  Travaux intersession tutorés selon planning  *Avec session distancielle
MODULE 2 : La documentation et sa gestion	Autoformation – A partir du 30/08/2023 Classe virtuelle – 20/09/2023 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 3 : Les outils de mesure au service de la démarche qualité	Autoformation 2 – A partir du 09/10/2023 Classe virtuelle – 27/10/2023 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 4 : La gestion des risques	Autoformation 2 – A partir du 15/11/2023 Classe virtuelle – 06/12/2023 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 5 : De l'évaluation au pilotage de l'amélioration continue	Autoformation 2 – A partir du 21/12/2023 Classe virtuelle – 11/01/2024 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 6 : Bilan des mises en pratiques – projets d'application	Classe virtuelle – 04/03/2024 – après-midi Classe virtuelle – 05/03/2024 – après-midi

### La calendrier



# La formation Chargé de mission qualité

## Session hybride Rennes

MODULE 1 : Les principes et le déploiement de la démarche d'amélioration continue	Autoformation 1 – A partir du 22/05/2023 Présentiel – 06/06/2023 – 09h00-17h00  Autoformation 2 – A partir du 13/06/2023 Classe virtuelle* - 29/06/2023 – 9h00-12h30  Travaux intersession tutorés selon planning  *Avec session distancielle
MODULE 2 : La documentation et sa gestion	Autoformation – A partir du 30/08/2023 Présentiel – 20/09/2023 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 3 : Les outils de mesure au service de la démarche qualité	Autoformation 2 – A partir du 09/10/2023 Présentiel – 27/10/2023 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 4 : La gestion des risques	Autoformation 2 – A partir du 15/11/2023 Présentiel – 06/12/2023 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 5 : De l'évaluation au pilotage de l'amélioration continue	Autoformation 2 – A partir du 21/12/2023 Présentiel – 11/01/2024 – 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 6 : Bilan des mises en pratiques – projets d'application	Classe virtuelle – 04/03/2024 – après-midi Classe virtuelle – 05/03/2024 – après-midi

### La calendrier





# La formation Chargé de mission qualité

## L'organisation logistique des journées

- Horaires : 09h00 – 12h30 13h30 - 17H00
- Pauses : matin, midi, après midi
- Déjeuner (env. 45 minutes-1h)
- Formulaire d'émargement à renseigner par jour (MQS)
- Test technique de la solution Wooclap avant chaque regroupement

Pour toutes demandes après les formations

CONTACT : Mme BEUVAIN - 02 99 05 96 42



---

# La formation Chargé de mission qualité

## La documentation / ressources

- Envoi des documents par thème par les formateurs en séance ou en amont de la séance si besoin d'impression notamment
- Mise à disposition de ressources sur la plateforme adhérent avant la formation (préparation, module e-learning...)
- Mise à disposition de documents utilisés en formation sur la plateforme adhérent après la formation

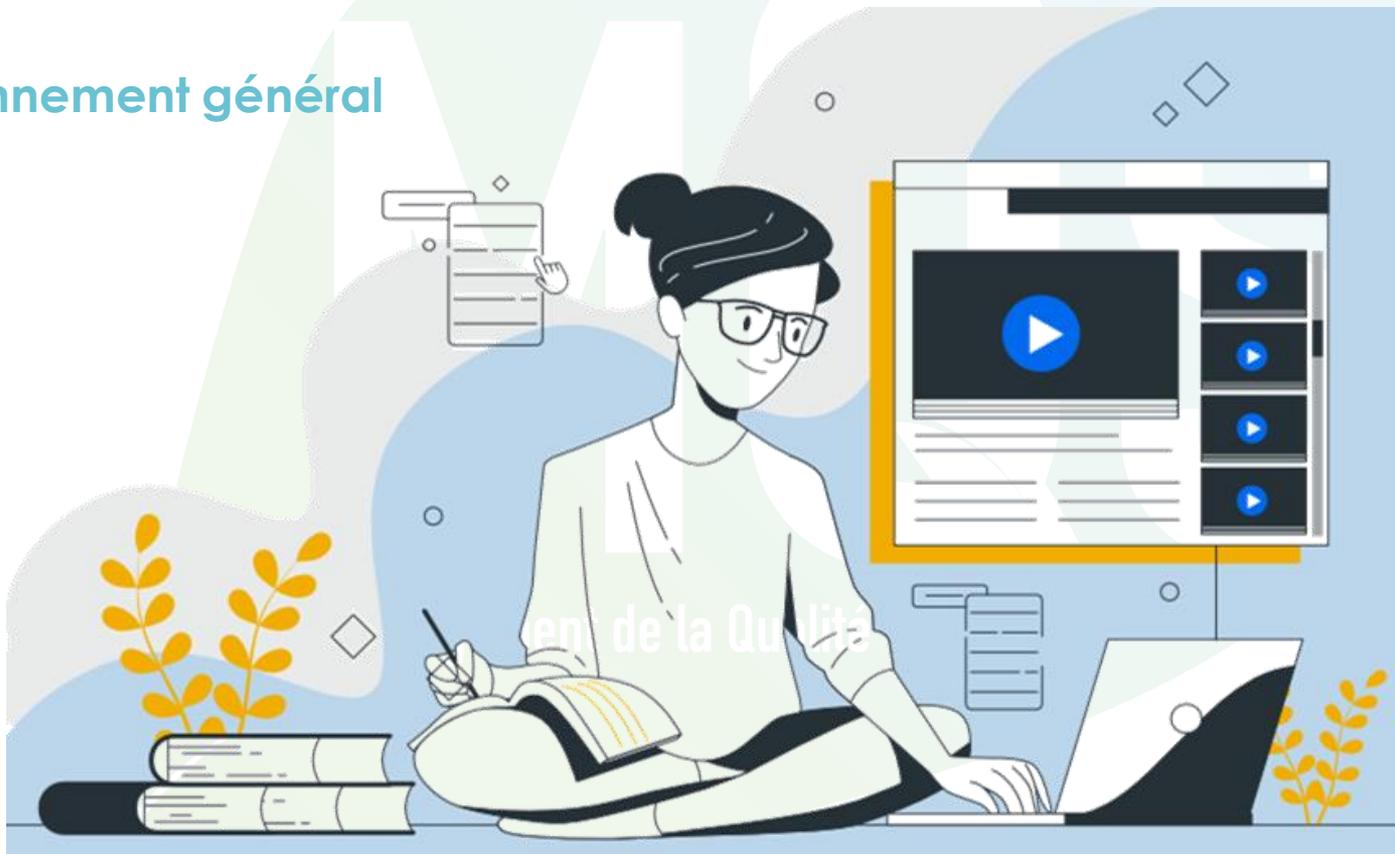
**Adresse :** <https://www.mqs-formation.com/formation-cmq-session-2023-2024-presentiel-distanciel>

**MdP : CMQ-P9CVP-P2023**

# La formation Chargé de mission qualité

## Les modules e-learning

- Charte
- Fonctionnement général





# La formation Chargé de mission qualité

## L'évaluation

- 1 évaluation formative en amont dans le module d'autoformation (obligatoire)
- Exercices d'application seul ou en groupe
- 1 évaluation formative pour valider les acquis du module
- 1 formulaire d'évaluation de la satisfaction par jour ou un ensemble de journées (module)
- Corrigés disponibles sur la plateforme adhérents après la formation

Management de la qualité en santé

**Module 1 : Principes et déploiement de la démarche qualité**

**Module 2 La documentation qualité et sa gestion**

**Module 3 L'évaluation de la démarche qualité**

**Module 4 La gestion des risques**

**Module 5 : processus d'évaluation, le projet d'établissement et CPOM**

Projet d'application professionnel

Démarrage du projet d'application professionnel

1,5 jour de regroupement (dont 0,5 CV)  
2 modules autoformatifs  
Evaluation des compétences



Prise de note

1 jour de regroupement  
1 module autoformatif  
Evaluation des compétences



Prise de note

1 jour de regroupement  
1 module autoformatif  
Evaluation des compétences



Prise de note

1 jour de regroupement  
1 module autoformatif  
Evaluation des compétences



Prise de note

1 jour de regroupement en classe virtuelle  
1 module autoformatif  
Evaluation des compétences



E-LEARNING

Regroupement présentiel

Point d'étape avec le formateur tuteur pour le suivi du projet professionnel

Module d'autoformation



E-LEARNING

Regroupement CV

Prise de note

En séance



Calendrier tutorat





# La formation Chargé de mission qualité

## Les « règles » de la formation en regroupement

Respect des échanges

Ecoute

Partage

Confidentialité

Convivialité

Bonne humeur !

**Consentement**

**MQS**

Management de la Qualité en Santé

*Portables en veille, pollution sonore, test des outils en amont,  
utilisation du chat respectueuse...*

# Programme

## MODULE 1 : Principes et déploiement de la démarche d'amélioration de la qualité

- La roue de Deming et son cercle vertueux : son application concrète et ses avantages
- Le bénéficiaire au centre de la démarche
- Les incontournables de la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue : la gestion documentaire, les audits et les évaluations, la gestion des risques, les indicateurs (introduction des modules suivants)
- La structuration et la planification
- Le rôle des parties prenantes
- Le rôle du Chargé de Mission Qualité
- La méthode de résolution de problème et les outils associés
  - ✓ Organisation de la démarche
  - ✓ Réalisation d'un bilan
  - ✓ Choix des dysfonctionnements à traiter en priorité
  - ✓ Planification et le lancement du programme d'amélioration
  - ✓ Amélioration du processus et découverte des outils de la qualité
  - ✓ Suivi de la démarche
  - ✓ Evaluation des résultats obtenus
  - ✓ Déploiement à d'autres activités

### Mise en situation :

Illustration concrète des principaux outils de la qualité (QOCCP, Brainstorming, Ichikawa...)

Evaluation exercice lacunaire

## Partie 1 : La qualité

Définitions

Niveaux de perception

Evolutions

Textes et publications (RBPP)

## Partie 2 : Les principes de base de la démarche qualité

Le cycle PDCA

## Partie 3 : Les grandes étapes de la mise en œuvre d'une démarche qualité *(lien avec les modules de la formation et boîte à outils)*

Organiser la démarche en interne

Réaliser un bilan, un diagnostic

Choisir les améliorations à traiter en priorité

Lancer un programme d'amélioration

Appliquer la méthode d'amélioration des processus

*Zoom sur la MRP et découverte des outils de la qualité : QOCCP,*

*Brainstorming...*

Assurer le suivi de la démarche

Evaluer les résultats

Déployer

## Partie 4 : L'implication des acteurs dans la démarche qualité

## Partie 5 : Le rôle du chargé de mission qualité



# Présentation des participants

**Et vous? Qui êtes-vous ?**