

# Mettre en place une démarche d'amélioration continue en ESSMS

## OBJECTIFS & ATTENTES

### Finalité : Faire vivre la démarche qualité de façon continue dans sa structure

- Comprendre la notion de démarche qualité
- S'approprier les outils d'amélioration continue
- Répondre aux exigences du référentiel de la HAS

## INFORMATIONS ESSENTIELLES

### Lieu

Formation présentielle  
(sur site ou séminaire)

### Durée

1 journée

### Public concerné

Responsable qualité, direction,  
professionnel acteur de la  
démarche qualité

### Pré requis

Aucun

### Intervenant

Consultant spécialisé en Qualité  
dans le domaine du social et  
médico-social

### Moyens pédagogiques

Support de formation  
Vidéo-projection  
Exercices pratiques  
QCM de validation des acquis

## DÉROULEMENT

### Questionnaire pré-cognitif

#### Définir la démarche qualité

- Comprendre la notion de démarche qualité
- Maîtriser son système documentaire

#### Déployer la démarche qualité en ESSMS

- Définir sa stratégie
- Analyser les risques
- Structurer sa démarche qualité par thématique

#### Nommer des personnes ressources

- Définition des besoins, des rôles et des responsabilités
- Devenir acteur de la démarche d'amélioration continue

#### Utiliser les outils de l'amélioration continue

- Outils de planification : objectifs, calendrier d'évaluation...
- Outils de traçabilité : enregistrements, réclamations...
- Outils d'évaluation : auto-évaluations, questionnaires de satisfaction...
- Outils de suivi : réunion qualité, indicateurs...

### Questionnaire post-cognitif

## BIBLIOGRAPHIE

Loi du 24 juillet 2019, décret n° 2021-1476, référentiel et guide d'évaluation de la qualité du secteur social et médico-social de la HAS, norme NF EN ISO 9001