DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Dans un contexte marqué par les exigences de la HAS, la certification des établissements de santé V2025 et l'évaluation des ESSMS, les professionnels de terrain jouent un rôle essentiel dans le déploiement de la qualité et de la sécurité des soins. Cette formation permet aux infirmiers(ères) et aides-soignants(es) d'acquérir les compétences nécessaires pour devenir référents qualité au sein de leur service ou de leur établissement.

À travers une approche concrète et participative, les participants découvriront les fondamentaux de la démarche qualité, les outils de gestion des risques et les techniques d'animation leur permettant de promouvoir une culture de l'amélioration continue auprès des équipes.



Date à définir selon les besoins



14 heures (2 jours)



300€ / personne
2 290€ / groupe

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Expliquer les principes fondamentaux de la démarche qualité et de la gestion des risques en établissement sanitaire ou médico-social, ainsi que les exigences des référentiels HAS.
- Identifier les missions, responsabilités et modalités d'action du référent qualité au sein de son établissement.
- Utiliser les principaux outils qualité et gestion des risques pour analyser une situation, recueillir des données et contribuer à l'amélioration des pratiques professionnelles.
- Construire un plan d'actions qualité simple et mobiliser les professionnels autour d'une démarche d'amélioration continue.

LIEUX DE FORMATION

- En présentiel à l'École Rockefeller à Lyon
- En intra sur le site du commanditaire en fonction du nombre de stagiaires

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis spécifique en qualité n'est exigé

La Région Auvergne-Rhône-Alpes
Cofinancé par l'Union européenne
École Rockefeller
École d'Infirmières et d'Assistantes de Service Social (EIASS)
4 avenue Rockefeller, 69373 LYON CEDEX 08
Fondation Reconnue d'Utilité Publique
afaq ISO 9001 Qualité
école rockefeller
Mise à jour : Octobre 2026

CONTENUS

JOUR 1 : COMPRENDRE SON RÔLE

Séquence 1 : La qualité et la sécurité aujourd'hui

- Évolution de la qualité dans les secteurs sanitaire et médico-social
- Les enjeux de la qualité et de la sécurité des soins
- Certification des établissements de santé V2025
- Évaluation HAS des ESSMS et EHPAD
- Place de l'usager, du résident et de son entourage dans la démarche qualité

Atelier :

Quiz interactif « Vrai/Faux sur la qualité et la sécurité ».

Séquence 2 : Le rôle du référent qualité

- Organisation du management de la qualité
- Acteurs et gouvernance de la qualité
- Missions du référent qualité :
  - relayer les informations,
  - sensibiliser les équipes,
  - participer aux évaluations,
  - accompagner les projets d'amélioration
- Positionnement professionnel et posture de référent

Travail en sous-groupes :

Construction de la fiche mission du référent qualité.

Séquence 3 : Les fondamentaux de l'amélioration continue

- Le cycle PDCA
- La culture qualité et sécurité
- Les indicateurs qualité
- Les évaluations des pratiques professionnelles (EPP)
- Les audits et méthodes traceurs

Étude de cas :

Analyser une problématique qualité rencontrée dans un service.

CONTENUS

Séquence 4 : Initiation à la gestion des risques

- Notions de risque, événement indésirable et EIAS
- Déclaration et traitement des événements
- Gestion des risques a priori et a posteriori
- Culture positive du signalement

Atelier pratique :

Analyse d'un événement indésirable simple.

JOUR 2 : UTILISER LES OUTILS QUALITÉ ET ANIMER UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION

Séquence 5 : Les outils du référent qualité

- QQOQCP
- Brainstorming
- Diagramme d'Ishikawa
- Arbre des causes
- Analyse de processus
- Plan d'actions qualité

Mise en pratique :

Construction d'un Ishikawa à partir d'une situation réelle.

Séquence 6 : Mesurer et suivre l'amélioration

- Choisir des indicateurs pertinents
- Construire un tableau de bord simple
- Exploiter les résultats pour piloter l'amélioration
- Préparer une évaluation ou une visite HAS

Exercice :

Création d'un mini tableau de bord qualité.

CONTENUS

Séquence 7 : Animer la qualité au quotidien

- Techniques de communication et de sensibilisation
- Mobiliser les équipes autour de la qualité
- Conduite de réunions qualité
- Valoriser les réussites et les bonnes pratiques
- Développer une culture qualité partagée

Jeu pédagogique :

Animation d'un flash qualité de 10 minutes.

Séquence 8 : Élaboration de son plan d'action référent qualité

- Identification des priorités de son établissement
- Définition d'actions réalisables à court terme
- Construction d'une feuille de route individuelle

Travail final :

Rédaction d'un plan d'action personnalisé " Mes 3 premières actions en tant que référent qualité ".

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques illustrés
- Études de cas issues du secteur sanitaire et médico-social
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation
- Construction d'outils transférables dans les établissements
- Échanges de pratiques entre participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz de positionnement en début de formation
- Évaluation formative tout au long des ateliers
- Présentation du plan d'action individuel en fin de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis et de satisfaction

MODALITÉS D'ACCÈS

- Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État (IDE)
- Aide-Soignant(e) Diplômé(e) (ASD)
- Professionnels de santé ou du médico-social amenés à assurer une mission de référent qualité, sécurité ou gestion des risques
- Exercer au sein d'un établissement sanitaire, médico-social ou EHPAD.

DELAI D'ACCES

- 10 jours avant le démarrage de la formation



CONTACT

Amandine LETTERIO
amandine-letterio@ecole-rockefeller.com
07.59.68.57.06

Une formation inclusive

Cette formation accueille et accompagne les personnes en situation de handicap ou atteintes d'une maladie chronique.

La Région Auvergne-Rhône-Alpes
Cofinancé par l'Union européenne
École Rockefeller
École d'Infirmières et d'Assistantes de Service Social (EIASS)
4 avenue Rockefeller, 69373 LYON CEDEX 08
Fondation Reconnue d'Utilité Publique
afaq ISO 9001 Qualité
école rockefeller Former. Accompagner. Innover
Mise à jour : Octobre 2026