

CHECK-LIST DES RÔLES ET MISSIONS PRINCIPALES DU REFERENT QUALITE EN ESSMS



Ce document est une aide à la définition des missions d'un référent qualité*.
Il est à destination des Directions lors de son embauche ou de sa désignation.

* *Référént Qualité ou Chargé de mission Qualité ou Responsable Qualité*

Cette liste est non exhaustive ; vous avez bien entendu la possibilité :

- ✓ de cocher les rôles et missions retenus,
- ✓ d'ajouter les missions supplémentaires confiées au référent qualité,
- ✓ d'adapter les missions aux ressources et à l'organisation de l'établissement / la structure.

À VENIR

Chaque mission identifiée dans ce document renverra vers des fiches pratiques décrites dans le **kit FORAP Qualité et Gestion des Risques** (= boîte à outils de la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS).





Check-list des missions principales du Référent Qualité en ESSMS

Légende : les mots soulignés seront repris dans le glossaire et/ou le kit FORAP Qualité

À VENIR

Établissement :

Nom :

Prénom :

Fonction :

Date :

Signature :

Liste des missions attribuées (en collaboration avec la direction / gouvernance) :

Participe à la mise en place de la politique qualité & gestion des risques au sein de la structure :

Contribue à la définition et à la rédaction de la politique qualité & gestion des risques

- Est membre du Comité de Pilotage Qualité (Copil qualité)
- Participe à la rédaction du projet d'établissement / projet de service
- Participe à la rédaction du rapport annuel d'activité Qualité

Contribue à l'élaboration du Programme de l'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ)

- Contribue à la programmation des actions qualité dans le PACQ
- Assure le suivi du plan d'action (mise en œuvre des actions par les pilotes)
- Met en place des fiches actions
- Identifie les indicateurs de suivi en lien avec les différents responsables des actions du PACQ
- Réalise une analyse des indicateurs et en assure le suivi

Participe aux différentes instances

- Informe les instances de l'établissement (COFIL, CVS, Commission de Coordination Gériatrique, Commission éthique, Bienveillance, Comité de Retours d'expérience...) des différents points qualité
- Rappelle les échéances importantes lors des instances (ex : évaluation, enquête, rapport annuel d'activité, mise à jour du PACQ...)

Est un relais d'informations entre les professionnels du terrain et la direction de l'établissement et inversement.

Anime des groupes de travail sur différentes thématiques en lien avec la qualité ou les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP)

- Exemple : Mise à jour de la procédure circuit du médicament, recommandations sur le déploiement de la bienveillance et la gestion des signaux de maltraitance...

Participe avec les professionnels à la mise en place d'évaluations des pratiques professionnelles

Participe avec les professionnels à la sécurisation des soins

Forme / sensibilise les professionnels à la démarche qualité & gestion des risques et à la gestion des événements indésirables / réclamations

Communique sur la démarche qualité et gestion des risques auprès des professionnels

- Exemple : Journées à thème sur la démarche qualité & gestion des risques ; suivi des indicateurs qualité, mise à disposition de nouveau document ou mise à jour, avancée des plans d'actions...

Coordonne la démarche d'évaluation des ESSMS

Propose et met en place la démarche d'auto-évaluation validée au niveau institutionnel

- En lien avec le référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS de la HAS
- Participe à la définition et au suivi du plan d'actions de l'auto-évaluation
- Présente les résultats de l'auto-évaluation (points forts / axes de progrès) au Copil Qualité, en instances (CVS...) et plus largement aux professionnels

Sensibilise les équipes / professionnels à l'évaluation :

- Aux critères du manuel HAS
- Aux différentes méthodologies d'évaluation
- À la préparation et au déroulement

Communique auprès des professionnels, des membres du CVS, des personnes accompagnées ...

- En amont de l'évaluation : objectifs, déroulement, calendrier...
- À l'issue de l'évaluation : présente les résultats de l'évaluation (points forts / axes de progrès) au Copil Qualité, en instances (CVS...)...

Appuie la sélection de l'organisme accrédité (document de mise en concurrence, commission de sélection, interlocuteur privilégié...)

Participe à l'évaluation (ex : préparation et regroupement des éléments de preuve, entretien sur la thématique « Démarche Qualité et gestion des risques »...)

Participe à la réponse au pré-rapport (relecture avec le Copil Qualité, rédaction des observations...)

Définit le plan d'actions du rapport définitif, contribue à sa mise en œuvre et en assure le suivi

Fait le lien entre le plan d'actions émanant de l'évaluation et le plan d'actions institutionnel

Est garant des outils mis en œuvre en lien avec la démarche qualité et gestion des risques

Met en place des audits/évaluations - amélioration des pratiques et en assure le suivi, conformément à la politique qualité & gestion des risques (intégrant un volet sur les évaluations)

- Exemple : Audit « circuit du médicament », audit « affichages obligatoires », vérification des dossiers administratifs...

Contribue à la réalisation des enquêtes de satisfaction et en assure le suivi

- Exemple : Enquête de satisfaction sur les repas servis aux personnes accompagnées...

- Met en œuvre et assure un suivi de la satisfaction globale
- Réalise l'analyse des résultats et prépare les supports pour la communication



Est en charge de la gestion documentaire (GED)

- Élabore, diffuse, met à jour et communique sur la procédure organisant la GED
- Aide à la rédaction de procédures, protocoles, conduites à tenir, enregistrements, outils de la loi 2002-2...
- S'assure de la bonne diffusion des documents auprès des professionnels
- Garantit la mise à jour des documents qualité et en assure la gestion : relecture / validation, classement, suppression des anciennes versions, archivage...

Contribue à la gestion des risques de l'établissement



Met en place une analyse de la gestion des risques à priori (en équipe pluridisciplinaire)

- Identifie, avec les professionnels concernés, les différents risques (ex : maltraitance, risque infectieux, risques professionnels, risques médicamenteux ...) en déployant les outils disponibles le cas échéant (ex : Interdiag, DAMRI...)
- Participe à l'élaboration de la cartographie des risques et à la sécurisation des processus
- Élabore avec les professionnels le plan de gestion de crise et de continuité d'activité et veille à sa réactualisation
- Assure le suivi des différentes actions avec les responsables / du plan d'actions en lien avec les risques identifiés
- Participe à la communication relative à la gestion des risques (ex : supports de communication, intervention auprès des professionnels, présentation en instances...)



Contribue au suivi de la gestion des risques à posteriori

- Coordonne la mise en oeuvre de la procédure de gestion des EI des événements indésirables
- Participe à la gestion des signalements des événements indésirables (interne/externe) – ex : recueil, enregistrement...
- Participe au traitement des événements indésirables
- Initie/Participe/Mène l'analyse des événements indésirables (méthodologie) et participe à la définition des plans d'actions correctifs et préventifs
- Participe à la communication relative à la gestion des risques à posteriori (ex : auprès des professionnels, en instances, présentation du bilan annuel des événements indésirables auprès du CVS ou autre instance...)



Assure un suivi des plaintes et réclamations

- S'assure de la mise en œuvre et du respect de la procédure de gestion des plaintes et des réclamations
- Met en place un tableau de suivi et le tient à jour (ex : réception, réponse apportée...)
- Participe à l'analyse des plaintes et des réclamations et à la définition des actions correctives et préventives
- Présente le bilan annuel des plaintes et réclamations auprès des instances (ex : CVS...)

Contribue à assurer une démarche qualité et gestion des risques pérenne et conforme





Réalise une veille réglementaire et une veille médico-sociale (ex : SRA, FORAP, HAS, ARS/CD, consultants qualité, site Légifrance...)