

**1. Objet du stage :** Elaboration d'un logiciel d'optimisation de l'organisation centrée sur les attentes et besoins des bénéficiaires en maison de retraite et services de soins hospitaliers pour le compte de la SARL MQS (conseil et management de la qualité, de la gestion des risques et des organisations)

**2. Personne à contacter**

Christian PHILIPPE  
Directeur Gérant  
Tél 02 99 05 04 43  
Mail : cphilippe@mqs-formation.com  
Site internet : mqs-formation.com

**3. Présentation du produit attendu** (non exhaustif)

Ce logiciel doit permettre de recueillir les attentes et besoins de chacun des bénéficiaires au cours de sa journée.

Ce questionnaire a été élaboré par MQS et couvre les activités suivantes :

- ✓ le lever
- ✓ le petit déjeuner
- ✓ la toilette
- ✓ le déjeuner
- ✓ la sieste
- ✓ le goûter
- ✓ le dîner
- ✓ le coucher
- ✓ les transferts
- ✓ la prévention de l'incontinence
- ✓ la prise en charge de l'incontinence
- ✓ la prévention des escarres
- ✓ la distribution des médicaments
- ✓ les actes AS/ASH autres que ceux précités
- ✓ les soins IDE
- ✓ les actes personnalisés (animation, sorties, aide à la marche,...)
- ✓ la réfection quotidienne des lits
- ✓ la réfection quotidienne de la chambre
- ✓ les bains et/ou douches et/ou toilette complète

Entièrement paramétrable il doit pouvoir permettre de définir les items incontournables à cette étude.

A partir des données recueillies seront calculées les données nécessaires à l'obtention d'une représentation graphique de la photographie chiffrée de l'organisation actuelle service par service, pour une ou plusieurs activités et pour l'ensemble des activités quotidiennes liées à la prise en charge des résidents.

L'analyse des données recueillies doit permettre :

- de définir la charge de travail induite par chacun des bénéficiaires,

- de définir la charge de travail induite pour l'ensemble des résidents d'un établissement, service, secteur, ...
- de piloter en temps réel l'organisation lors de mouvement de bénéficiaires (transfert, départ, ...)
- d'anticiper une nouvelle organisation lors de changement dans le cadre de restructuration, réhabilitation et « d'opération tiroir ».

Les différentes étapes pourraient être les suivantes :

- ✓ **Validation des données saisies** : comparaison saisie informatique/saisie papier (réalisée par la formatrice)

- ✓ **Calculs des données recueillies**

- Calcul de la charge de travail par type d'activité

- Ex : Activité 1 secteur 1, Activité 2 secteur 1, Activité 3.....

ACTIVITE 1 – SECTEUR 1	00 :00 00 :30							23 :30 00 :00
Nombre d'aides au lever par tranche horaire								
Temps requis pour ces aides par tranche horaire								
Nbre d'agents théoriques requis par tranche horaire								

ACTIVITE 2 – SECTEUR 1	00 :00 00 :30							23 :30 00 :00
Nombre d'aides aux transferts par tranche horaire								
Temps requis pour ces aides par tranche horaire								
Nbre d'agents théoriques requis par tranche horaire								

Etc...

- Calcul de la charge de travail par secteur

- Les calculs sont alors effectués pour l'ensemble des activités pour le secteur concerné

ENSEMBLE DES ACTIVITES – SECTEUR 1	00 :00 00 :30							23 :30 00 :00
Nombre total d'aides par tranche horaire								
Temps requis pour ces aides par tranche horaire								
Nbre d'agents théoriques requis par tranche horaire								

ENSEMBLE DES ACTIVITES – SECTEUR 2	00 :00 00 :30							23 :30 00 :00
Nombre total d'aides par tranche horaire								
Temps requis pour ces aides par tranche horaire								
Nbre d'agents théoriques requis par tranche horaire								

Etc...

▪ Calcul de la charge globale de travail

Les calculs sont ensuite effectués pour l'ensemble des activités pour tous les secteurs

ENSEMBLE DES ACTIVITES – TOUS LES SECTEURS	00 :00 00 :30							23 :30 00 :00
Nombre total d'aides par tranche horaire								
Temps requis pour ces aides par tranche horaire								
Nbre d'agents théoriques requis par tranche horaire								

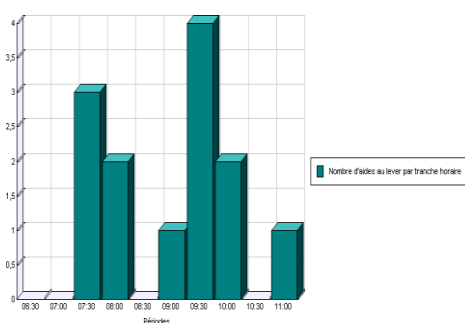
✓ D'autres données devront pouvoir également être générées :

- Durée moyenne d'un acte
- Nombre d'actes/résident
- Charge de travail (en min)/tranche horaire
- Temps passé auprès des résidents en regard de ces activités
- .....

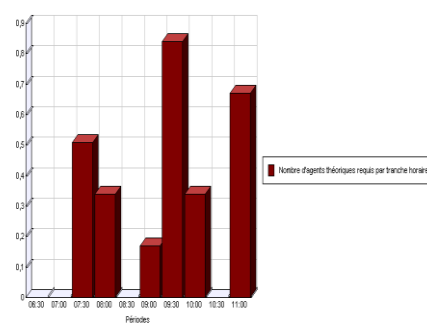
✓ Représentation graphique des résultats (réalisée par la formatrice)

Pour chaque cas étudié, une représentation graphique est effectuée ; voir exemples ci-dessous.

▪ Charge de travail par activité pour un secteur

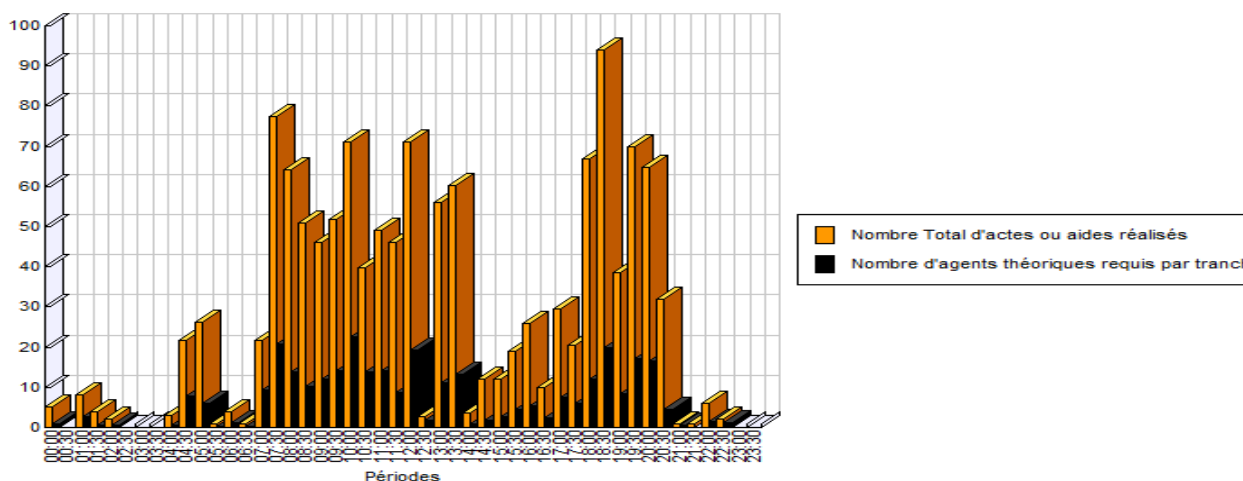


Exemple de représentation du nombre de résidents aidés pour le lever par tranche horaire (secteur 1)



Exemple de représentation du nombre d'agents mobilisés pour cette activité par tranche horaire (secteur 1)

▪ Charge de travail toutes activités pour tout l'établissement



Exemple de représentation de la charge globale de travail, tous services et toutes activités confondus.

Ce module doit permettre :

- de tracer en temps réel les courbes de charge de travail globale, par fonction, par poste
- de définir les besoins en personnel par ½ heure ou par heure, par fonction, par poste
- de formaliser la fiche de prise en charge personnalisée pour chacun de vos bénéficiaires

✓ **Précisions**

Nous utilisons à ce jour un logiciel développé par nos soins mais qui présente ne nombreuses imperfections (notamment des bugs qui le rendent instable) mais également une interface de saisie pas conviviale, etc ....

**4. planification, durée et rémunération du stage :**

Pour ce qui concerne la planification : le plus tôt possible.

La durée est à définir avec le stagiaire, à noter que ce stage fera l'objet d'une rémunération attractive et inclura une prime pour l'atteinte de l'objectif.

**5. Lieu du stage :**

SARL MQS

Campus universitaire de Ker Lann à BRUZ.

Rue Maryse Bastié – Bât C

35170 BRUZ

**6. Présentation de MQS**

**6.1 Historique**

**1997 - 2000**

Modélisation d'une démarche d'amélioration de la qualité pour les établissements de soins et d'hébergement au sein d'une unité de recherche composée de dirigeants d'établissements (CHU, CH, HL, MR, cliniques), enseignants et chercheurs de l'ENSP (Ecole Nationale de la Santé Publique), responsables AFNOR normalisation, Vice - Président et responsable branche santé du MFQ (Mouvement Français pour la Qualité), chercheurs de la faculté de sociologie de Rennes, enseignants EDHEC de Lille, ingénieurs en organisation (industrie et santé).

Obtention de la certification ISO 9001 (version 1994) pour un secteur d'activité de soins. Enseignement à l'ENSP : maîtrise des processus et cartographie.

Obtention du prix Bretagne Qualité, du prix chrysalide Santé récompensant le projet le plus innovant en Santé.

Création d'une cellule de recherche au sein de MQS dédiée au secteur médico social.

Modélisation d'un produit : Mise en place des 35 heures dans les établissements sanitaires et médico sociaux (validé par l'ANACT). Modélisation d'un produit : « Formation action à l'élaboration de projets d'établissement ».

## **2001 - 2002**

Obtention de la première certification ISO 9001 (version 2000) pour un secteur d'activité de soins.  
Recrutement de 6 collaborateurs.  
Partenariat avec l'ENSP.  
Modélisation d'un produit : Elaboration de convention tripartite (dont le projet institutionnel).  
Enseignement au DESS « Economie et Gestion des Etablissements Sanitaires et Sociaux » Université de Rennes 1.  
Enseignement à l'ENSP au D3S sur la mise en place de démarche d'amélioration continue de la qualité et sur la mise en place d'outils d'évaluation et de mesure (audit, indicateurs, ...).  
Réalisation d'un séminaire « Elaborer et négocier votre Convention Tripartite » : 35 participants.  
Animation de la cellule qualité en Santé du MFQ Bretagne.

## **2003 - 2004**

Animateur lors de la journée nationale présidée par J.P Raffarin « L'entreprise à la portée de tous ».  
Partenariat d'Intervention pour le SNAPEI sur les droits des usagers.  
Ouverture de l'unité de recherche et développement - campus universitaire de Ker Lann – Bruz.  
Ouverture des IFMQS de Rennes et Nantes « Institut de Formation » destiné à former des Responsables Qualité et des consultants dédiés aux secteurs sanitaire, social et médicosocial.  
Partenariat avec la société ICADE (Caisse de dépôt et consignment) pour la réalisation de projets architecturaux.  
Participation à Hôpital Expo 2004.

## **2005**

Réalisation séminaires « Préparer votre accréditation version 2 » : Rennes : 31 participants – Paris : 20 participants  
Les autres séminaires programmés :

- Maîtriser les processus de l'élaboration de la cartographie à la mise en œuvre d'améliorations.
- Faire émerger un projet architectural répondant parfaitement à vos enjeux humains, économiques et sociaux.
- Elaborer son projet d'établissement.

## **2006**

Signature du 210ème client.  
Modélisation de la procédure d'élaboration, mise en œuvre, suivi et évaluation du projet individuel de prise en charge en secteur sanitaire, médico-social et social.

## **2007**

Mise en œuvre de formations « type alternance » de référents qualité pour le personnel des établissements médico sociaux à Niort et Rennes  
Mise en place nouvelle formation destinée aux référents qualité Pôles « type alternance » sur un an.  
Organisation et participation à un séminaire en partenariat avec : ICADE G3A, Caisse d'épargne et Crédit foncier intitulé « Comment réussir un projet architectural »  
Organisation d'un séminaire intitulé « Démarche qualité, projet d'établissement et évaluation externe en EHPAD »  
Organisation d'un séminaire intitulé « Mise en œuvre et suivi des indicateurs en secteur sanitaire »  
Signature du 285ème nouveau client

## **2008**

Modélisation d'accompagnement destiné à concevoir une organisation qui intègre les attentes et besoins de chaque résident qui favorise ainsi une prise en charge individualisée et prévient la maltraitance.  
Mise en œuvre d'un programme de recherche intitulé : développement durable en Hôpital local et en EHPAD.

## **2009**

Habilitation à l'évaluation externe par l'ANESM.

## **2012**

Habilitation par SGS au sein du comité de certification social et médico-social – Membre du Collège d'experts.

## **2014**

Mise en œuvre de formations de référents qualité certifiés pour le personnel des établissements médicosociaux en partenariat avec SGS – ICS – (Rennes, Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Poitiers).  
Enregistrement de MQS comme organisme de DPC, habilité à dispenser des programmes de DPC.

## 6.2 Activités

### **Accompagnement des établissements médico-sociaux et sociaux**

- Réalisation d'évaluations interne et externe
- Etude de charge de travail et réorganisation
- Autoévaluation (TQM, AQUALI, ANGELIQUE, QUALICERT, NFX 50, VALORIS, PERICLES, référentiel personnalisé)
- Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la Qualité et Amélioration des pratiques professionnelles – Préparation à l'évaluation externe, certification
- Gestion des Risques pour l'établissement, le résident, le personnel (élaboration du document unique)
- Mise en œuvre et Evaluation HACCP, RABC,...
- Elaboration du projet d'établissement, des projets de vie individualisés, convention tripartite, CPOM, ...
- Audits financiers

### **Accompagnement des établissements sanitaires**

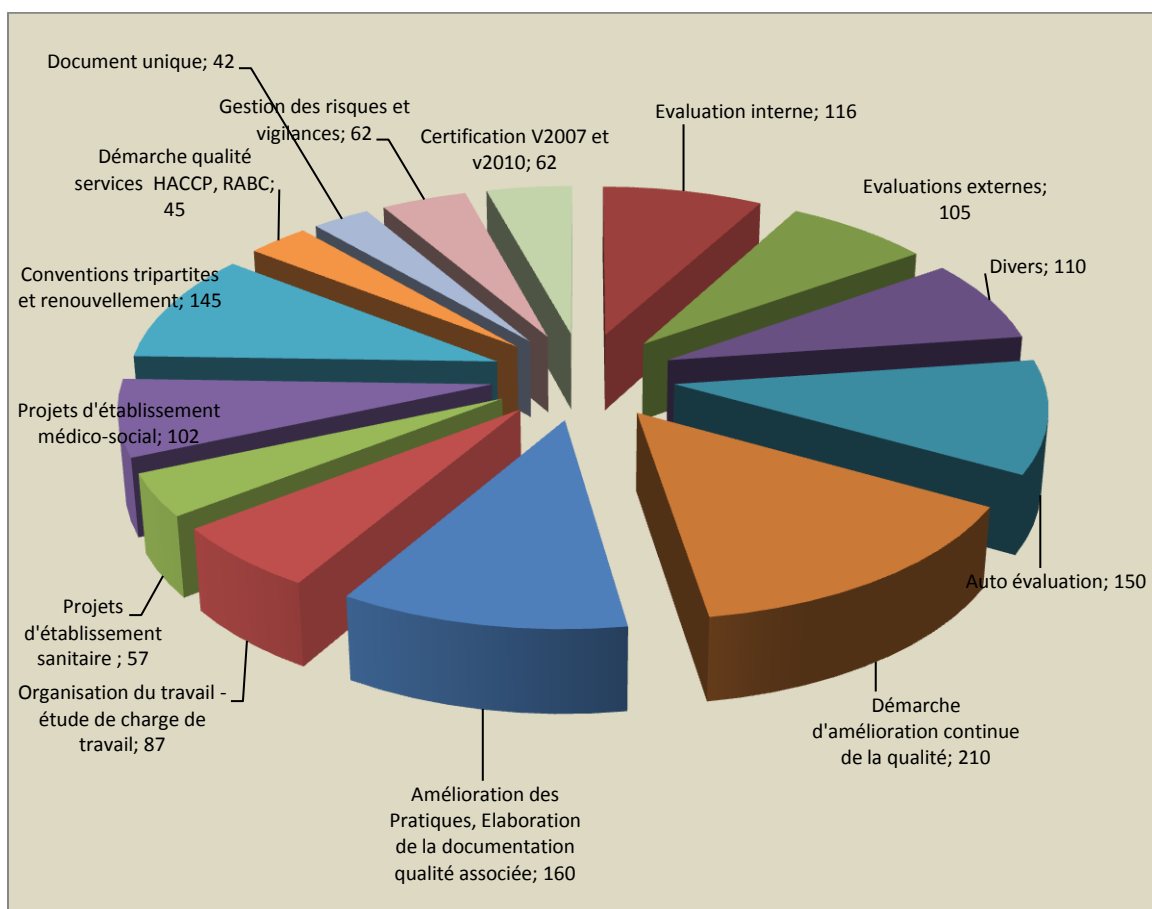
- Etude de charge de travail et réorganisation
- Mise en œuvre, suivi et évaluation de la procédure de certification V2010
- Gestion des Risques pour l'établissement, le résident, le personnel (élaboration du document unique)
- Mise en œuvre d'un système de pilotage par indicateurs
- Formation à l'Audit Qualité Interne
- Mise en œuvre et Evaluation HACCP, RABC,...
- Elaboration du projet d'établissement...

### **Formation de responsables/référents Qualité**

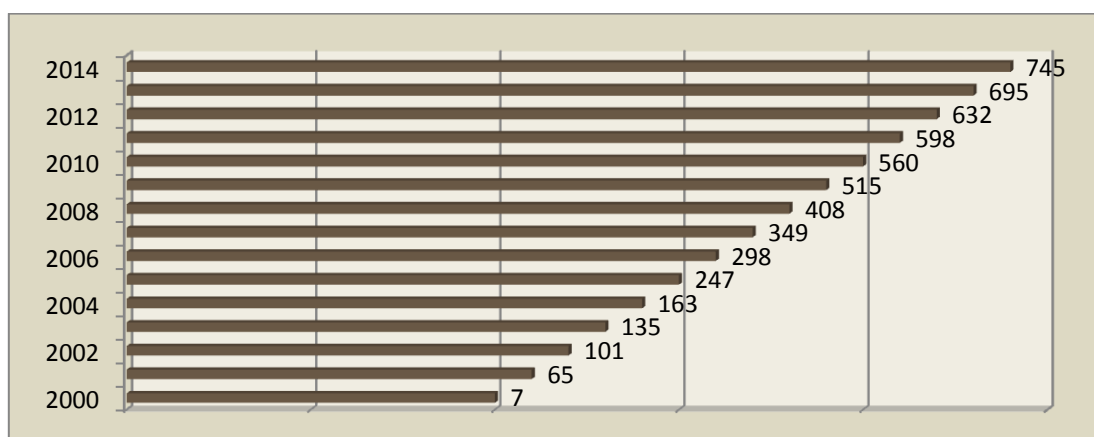
- Formation de référents qualité en ESSMS avec certification de compétence délivrée par SGS-ICS organisme indépendant habilité par le comité français de certification (COFRAC)- Rennes, Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Poitiers

### **Réalisation de séminaires inter-établissements sanitaires et médico-sociaux**

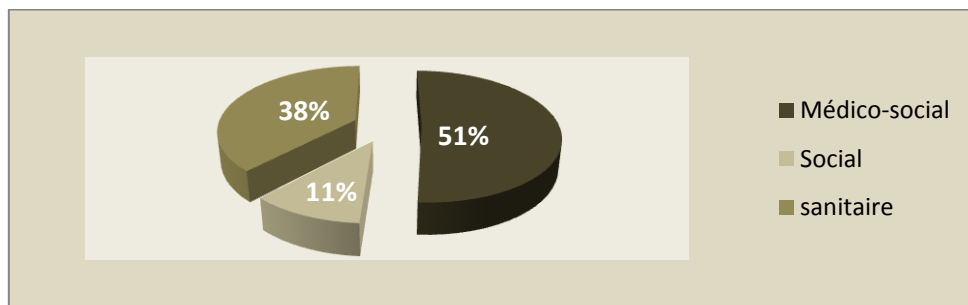
- Préparer l'évaluation externe et réaliser l'évaluation interne
- Certification V2010 - Evaluation des pratiques professionnelles
- Gestion des risques
- Maîtrise des Indicateurs
- Audit Qualité Interne
- Mise en œuvre et suivi de démarche Qualité
- Projet d'établissement
- Réorganisation
- ...



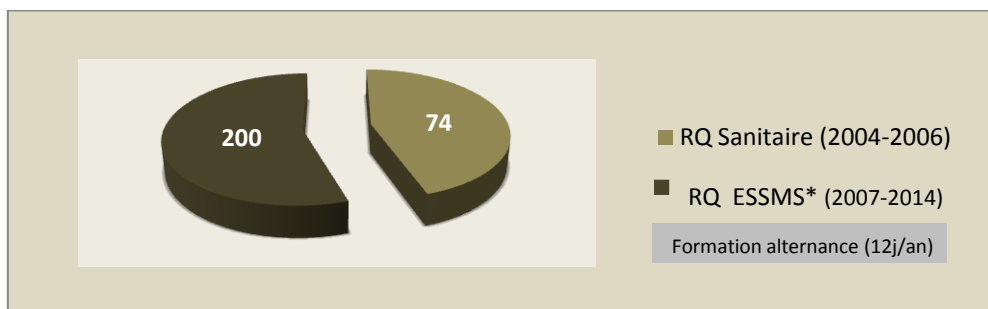
■ **NOMBRE D'ETABLISSEMENTS AYANT SIGNE AU MOINS UNE CONVENTION DE FORMATION AVEC MQS**



▪ **REPARTITION DES CLIENTS PAR SECTEURS D'ACTIVITES**



▪ **Nombre de Responsables Qualité formés par MQS**



*\*ESSMS : (\*établissements et services sociaux ou médico-sociaux visés à l'article L 312-1 du CASF)*

### 6.3 Ressources humaines

- Directeur Gérant : Christian PHILIPPE
- Responsable finance et ressources humaines : Pascale TELENCZAK
- Responsable développement produits : Cécile BUSSY
- Responsable gestion : Anne Sophie RUBION
- Responsable commerciale : Sandra BEUVAIN
- Consultants / formateurs : 16 personnes