



Référent qualité

dans un établissement médico-social

PUBLIC

Toute personne amenée à exercer le rôle de pilote d'une démarche qualité et de conseil efficace auprès de sa Direction dans le cadre d'actions permanentes de progrès au sein d'un EHPAD

CONTEXTE

La Loi du 2 janvier 2002 rénove l'action sociale et médico-sociale et crée le Conseil National de l'Evaluation Sociale et Médico-Sociale. Celui-ci est chargé de valider ou d'élaborer les procédures, les références et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il renforce le dispositif d'amélioration de la qualité des services rendus et le droit des usagers en organisant un dispositif d'évaluation interne et externe auquel les établissements médico-sociaux et sociaux doivent se préparer. Cette démarche ne peut se mettre en place sans l'implication forte de la Direction et le positionnement d'un 'animateur' de la démarche qui aura les compétences techniques nécessaires pour engager et mener l'action avec les professionnels de la structure.

OBJECTIFS

- Connaître les missions d'un référent qualité et situer son rôle de référent ou responsable qualité dans la structure et vis à vis des tiers
- Mettre en place une démarche-qualité structurée et pérenne
- adopter un système qualité réaliste et utile aux professionnels

PROGRAMME

1^{ère} journée : Rappel des enjeux de la démarche d'amélioration continue de la qualité dans les établissements médico-sociaux

- Repères historiques
- Philosophie de la démarche : valeurs spécifiques pour un engagement dans une démarche qualité,
- La roue de Deming
- Les référentiels, les normes
- L'approche processus, la relation client/fournisseur
- L'audit
- La traçabilité ; le système documentaire
- Le management participatif

2^{ème} Journée : Les principes fondamentaux de la qualité

- La méthode et les outils de l'amélioration continue
 - le traitement des anomalies ou dysfonctionnements
 - l'évaluation à partir du référentiel
 - l'évaluation des pratiques
 - les tableaux de bord et indicateurs
 - le traitement des réclamations clients
 - les enquêtes de satisfaction
 - le plan d'actions correctives
 - les réunions de groupe qualité et comptes rendus
- Le management par projet
 - Le projet institutionnel
 - Les projets individualisés : projet de vie, projet de soins.....
 - Le plan de suivi d'un projet

3^{ème} Journée : Missions et compétences du référent ou responsable qualité

- Identification des tâches spécifiques à un(e) référent(e) qualité dans le cadre de :
 - La mise en œuvre du projet institutionnel
 - L'amélioration continue

- Le système documentaire
- Méthodes et outils pour manager la qualité :
 - L'évaluation des ressources internes
 - Les attitudes qui facilitent la mobilisation et la motivation
 - La conduite de réunions
 - La communication de la qualité
 - La mise en place d'une organisation

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Alternances d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Les exemples apportés par les participants serviront de base aux études de cas
- Outils pédagogiques utilisés : référentiel Angélique, ordinoigramme de processus, fiche de dysfonctionnement, grille d'analyse des causes, plan d'actions, grille de suivi d'un groupe de travail, grille d'évaluation, indicateurs de résultats, fiche de satisfaction.
- L'outil audiovisuel (camescope + vidéoprojecteur) sera utilisé dans le cas de mises en situation telles que les réunions.

EVALUATION

Une évaluation sera réalisée en fin de stage. Elle se déroulera par écrit individuellement et en groupe oralement.

Les objectifs de cette évaluation seront d'échanger sur les ressentis des stagiaires, de mesurer l'indice de satisfaction par rapport à ce stage, d'échanger sur les nouvelles connaissances acquises pouvant être utilisées en situation professionnelle et sur les points à améliorer si nécessaire.

Un bilan de la formation sera adressé à l'établissement.

ORGANISATION PEDAGOGIQUE :

Nombre souhaité de participants : 12 personnes maximum

Lieu : TOULOUSE

Date(s) : 14 – 15 – 16 Octobre 2013

Durée : 3 jours

TARIF :

Coût pédagogique : 290 €* / jour / stagiaire de formation, soit pour 3 jours 870 €*

Hors frais de restauration et d'hébergement du (ou des) stagiaire(s)

*Organisme non assujetti à la TVA



« REFERENT QUALITE »

Etablissement : _____ Ville et code postal : _____

Adresse : _____

Responsable administratif : _____ Téléphone : _____

Email : _____

Participant : _____ Fonction : _____

Session demandée : _____

Signature et cachet de l'établissement

A retourner à INFORMAGORA **par email** (division.ets@informagora.com) ou par courrier (INFORMAGORA – 111, vieille Route de Montplaisir – 81990 CUNAC)

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données qui vous concernent

Si vous ne souhaitez plus recevoir de courrier merci de cocher cette case