



Être « Référent qualité » en établissement et service médico-social et social : posture, méthodes et outils

Contexte

Comme le rappelle l'instruction ministérielle en date du 31 décembre 2013 relative aux évaluations des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, « *le dispositif d'évaluation des activités et de la qualité des prestations sociales et médico-sociales est [d'abord] fondé sur la recherche dynamique de l'amélioration continue de la qualité* ». De fait, si des états des lieux réguliers sont nécessaires, **l'enjeu est** tout autant, voire plus, **dans la mise en œuvre de façon pérenne** d'une démarche participative d'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur

Objectifs pédagogiques

- ❖ Connaître et maîtriser les différents concepts liés aux démarches qualité et d'évaluation en les intégrant dans le cadre plus général du pilotage du projet d'établissement/service
- ❖ Savoir planifier une démarche d'amélioration
- ❖ Être en capacité de maîtriser les outils d'animation des « groupes qualité »
- ❖ Savoir concevoir et utiliser les outils documentaires liés à la démarche d'amélioration : fiche-action, procédures et protocoles, tableau de bord d'indicateurs, ...

Programme

- Le rôle du référent
- Historique et définition des concepts
- Démarche qualité et évaluation interne
- Le système documentaire
- Les outils au service de la qualité-gestion des risques (« Remue-méninges » METAPLAN©, diagramme causes-effets, ...)
- Le suivi de la démarche : construction d'un tableau de bord de suivi, choix des indicateurs
- Les revues de direction

Intervenante

- ❖ **Vanessa MAISONROUGE**, conseiller technique à l'Uriopss.

Points forts

Tout en inscrivant la démarche d'amélioration du service rendu dans sa finalité, la pertinence du projet d'établissement et l'efficacité de sa mise en œuvre, la formation se veut « **pratico-pratique** » et vise à permettre aux participants de maîtriser les outils de base de conduite de la démarche.

Consultez notre [catalogue 2019](#)

avec liens vers les programmes détaillés



Date(s) et lieu(x) :

- ❖ **Clermont-FD : 13 et 14 décembre 2018**
> [s'inscrire](#)

Durée :

2 jours – 14 heures

Tarifs :

Adhérent cotisant **570 €**
Public **770 €**

Public :

Référent qualité, professionnels, cadres et non cadres en charge d'animer la démarche d'amélioration continue du service rendu

Pré-requis :

Être en situation de responsabilité ou de contribution dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité

Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et méthodologiques, mise en œuvre effective à partir de cas pratiques au plus proche de la situation des participants, utilisation de la méthode de co-développement professionnel.

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :

- ❖ Signature d'une feuille de présence et délivrance d'une attestation de présence
- ❖ Évaluation de l'action de formation par la remise d'un questionnaire d'évaluation et de satisfaction

Votre contact :

formation@uriopss-ara.fr

URIOPSS Auvergne-Rhône-Alpes
259, rue de Créqui
69003 LYON
04 72 84 78 16

