

Participer à la mise en place d'un système qualité dans le secteur médico-social

La loi du 2 janvier 2002 régissant le secteur social et médico-social a introduit un certain nombre d'avancées visant à placer l'utilisateur au coeur du dispositif: évaluation des besoins et attentes des usagers, projet d'établissement ou de service, prise en charge et accompagnement individualisé de qualité, mise en place de dispositifs d'auto-évaluation des prestations et des activités...

Clairement, les principes qui devront être appliqués sont ceux d'une démarche qualité. Ce stage permet d'assurer la cohérence de l'ensemble de cette démarche.

Personnes concernées

De façon générale : toute personne impliquée dans les activités d'un établissement, d'un service ou d'une association intervenant dans le champ médico-social et amenée à conduire un projet qualité ou participer à sa réalisation.

Plus particulièrement : Directeurs généraux d'associations, directeurs d'établissements, chefs de service, responsables qualité, chefs de projet.

Objectifs

Etre capable de :

- Comprendre les concepts liés au management de la qualité et les transférer au secteur social et médico-social,
- Contribuer au déploiement d'un système de management de la qualité efficace au sein de son établissement,
- Décrire les différentes phases d'un processus et définir les conditions de maîtrise des risques associés,
- Garantir au-delà des exigences de la loi du 2 janvier 2002, une dynamique d'amélioration continue de l'organisation et des prestations.

Programme

1- Les définitions et concepts liés au management de la qualité : qualité, management de la qualité, accréditation, certification. Avantages d'un système qualité basé sur l'approche des processus : les processus liés aux activités de prise en charge des usagers, les processus liés au management de l'établissement, les processus liés à la gestion des ressources.

2- Les enjeux et les finalités d'une démarche qualité dans le milieu social et médico-social , le contexte législatif (loi du 2 janvier 2002 et décrets d'application) : droits des usagers, contrat de séjour et règlement de fonctionnement, projet individualisé, projet d'établissement, conseil de la vie sociale. Les enjeux organisationnels, humains et éthiques et leurs impacts sur l'organisation.

3- La documentation du système de management de la qualité : manuel qualité, procédure, instructions ou protocoles.

4- Comment déployer la politique d'amélioration en lien avec le projet d'établissement, assurer son suivi : l'organisation de l'écoute des attentes et besoins des usagers, le projet d'établissement et la politique qualité, les objectifs qualité et les actions d'amélioration.

5- Comment définir les règles nécessaires pour assurer la maîtrise et la traçabilité des activités liées à la prise en charge de l'utilisateur et aux fonctions support: l'admission, l'élaboration et le suivi du projet individualisé, la sortie.

6- Les outils utiles pour évaluer les dispositions et leur efficacité: auto-évaluation, enquête de satisfaction, indicateurs qualité, audit interne.

7- Comment assurer la dynamique de l'amélioration continue : traitement des dysfonctionnements et incidents, analyse des indicateurs, actions correctives/préventives.

Méthodes pédagogiques

Les participants se voient proposer une approche alliant les apports théoriques et des cas pratiques destinés à leur faire repérer les points à améliorer dans le cadre des projets à mettre en place dans leur structure. Des exemples d'outils/méthodes seront proposés aux participants afin de déployer/d'améliorer leur démarche qualité dans leur structure.

Sanction de la formation

Cette formation donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.

Une évaluation en fin de formation permet de mesurer l'atteinte des objectifs et la satisfaction des stagiaires.

Responsable scientifique

M. Pierre LINDEN, Ingénieur conseil, responsable qualité au Service de formation continue de l'Université Louis Pasteur. Responsable d'audit au sein d'AFNOR Certification.

Courriel : Lindenpierre@aol.com

Stage inter établissements

Durée : 3 jours

En 2010 :

Référence : 102406
du 3 mai 2010 à 9 h
au 5 mai 2010 à 16 h

En 2011 :

Référence : 112073
du 9 mai 2011 à 9 h
au 11 mai 2011 à 16 h

Lieu : Université de Strasbourg -
Service Formation Continue
21, rue du Maréchal Lefebvre
67100 STRASBOURG

Frais de participation :

830 € (pour toute inscription avant le
30/06/2010)

Repas de midi pris en charge par les
organisateur.

Code : 0778

Stage intra établissement

Durée : 3 jours

Frais : 5.650 € (pour toute
commande avant le 30/06/2010) +
frais de déplacement

Dates : à convenir

Lieu : à convenir

**Renseignements et
inscriptions :**

Sylvia RUBINI
Tél. : 03 68 85 49 22
Sauf mercredi
Fax : 03 68 85 49 29
s.rubini@unistra.fr