

## Les fondamentaux de la démarche qualité en établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux

*Si le principe de l'intérêt de la mise en œuvre d'une démarche qualité est désormais acté dans le secteur sanitaire, social et médico-social, il est souvent difficile pour les professionnels de terrain d'en comprendre les enjeux et de s'approprier les principes de cette démarche*

*Cette étape est cependant essentielle pour pérenniser la démarche et de la faire vivre au quotidien dans les organisations. En effet, la recherche d'une meilleure qualité de l'ensemble des prestations suppose que l'ensemble des professionnels s'engagent dans une démarche concrète d'amélioration des pratiques des soins et d'accompagnement.*

*Dans cette optique, la démarche pédagogique choisie alterne apports théoriques, sous forme d'exposés interactifs, et mises en situation, s'appuyant sur les projets et expériences des participants.*

*Les différents outils proposés (brainstorming, photolangage, exercices d'application, analyse des pratiques professionnelles, etc.) permettent de travailler sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être des participants et de rendre les participants acteurs dans leur apprentissage en les accompagnant à développer eux-mêmes leurs connaissances et compétences.*

*L'objectif poursuivi est de :*

- *Rendre concrets les apprentissages,*
- *Permettre une transposition des apports de formation à la réalité de terrain,*
- *Faciliter l'appropriation du contenu de la formation.*

*Les techniques d'animation et outils utilisés pendant la formation sont intégralement transférables aux participants pour une utilisation dans le cadre de la mise en œuvre de projets dans leurs établissements.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Tout personnel exerçant à l'hôpital, en EHPAD ou en établissement relevant des secteurs de l'enfance du handicap et des familles.

### Prérequis

- Etre impliqué dans la démarche qualité de la structure

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les obligations des établissements sanitaires, sociaux et médico sociaux en matière de qualité et les enjeux associés
- Appréhender les concepts et principes de mise en œuvre des démarches qualité à l'hôpital ou en établissement social et médico-social
- Comprendre les outils permettant d'intégrer la démarche qualité et sécurité dans les pratiques quotidiennes de chacun des professionnels
- Appréhender les rôles et les missions des différents acteurs en matière de démarche qualité
- Savoir comment s'impliquer dans une démarche qualité

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Concepteur.trice.s : Astrid BARATE

Intervenant.te.s : Consultante et formatrice en management de la qualité et des risques, titulaire d'un master 2 en droit du travail et d'un diplôme d'université qualité, gestion des risques, évaluation et management de projets dans les structures sanitaires et médico-sociales

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Travaux de mise en pratique en sous-groupe
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

### Accessibilité

La formation peut se dérouler en intra chez le client ou en inter dans une salle adaptée à la formation.

Les personnes en situation de handicap, sont priées de nous contacter pour envisager ensemble les aménagements pouvant être apportés au parcours de formation.

## Contenu de la formation

- Ouverture de la session
- Présentation de l'intervenant, des participants et du thème
  
- Définition de la qualité
- Bref historique de la qualité pour permettre aux apprenants d'appréhender le contexte
- Les spécificités de la démarche qualité dans les des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux :
  - Complexité des organisations
  - Différents types de « clients »
  - Rôle des professionnels
  - Démarche qualité et certification en établissements sanitaires ou évaluation en ESSMS
- Quizz d'évaluation des connaissances
- Principes de mise en œuvre d'une démarche qualité :
  - Orientation client
  - Importance du leadership
  - Démarche participative
  - Approche méthodique
  - Amélioration continue

- Principes de mise en œuvre d'une démarche qualité
- Les outils de la démarche qualité :
  - Quel outil pour quel objectif ?
  - Focus sur certains outils incontournables au quotidien (PDCA, objectifs SMART, système documentaire, audit, enquête plan d'action)
- Mise en situation : définir un objectif SMART
- Retour sur les apprentissages de la première demi-journée
- Mise en situation : prioriser les objectifs
- Mise en situation : décliner un objectif à l'aide d'une fiche action
- Rôles et missions des différents acteurs de la démarche qualité
- Facteurs d'implication dans la démarche qualité
- Bilan de la formation : évaluation satisfaction à chaud
  
- Bilan de fin de session
- Expression orale des objectifs de chacun à l'issue de la formation

Date de création du document : 17 novembre 2020