

## Chef de projet qualité dans le secteur social et médico-social

Initier et déployer une démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité dans son établissement

« Le secteur médico-social connaît depuis plusieurs années une évolution forte des mentalités en matière de qualité, inspirée notamment par les exigences de la loi 2002-2. Au-delà des contraintes réglementaires, la qualité est une démarche participative qui permet à chacun de contribuer à l'image et l'efficacité de l'établissement. Cette formation vous donne les clés et outils pour initier une logique d'amélioration continue, et transformer l'exigence légale d'évaluation interne en opportunité de planifier et d'engager un projet "évaluation et qualité" qui insufflera une vraie dynamique au sein de vos équipes en tenant compte de vos spécificités. »

### Pour qui ?

Chefs de projet, directeurs(trices) de structures médico-sociales, responsables de service, animateurs ou référents qualité dans un établissement social ou médico-social, consultants accompagnant des établissements ou services.

### Objectifs

- Comprendre les enjeux et les principes d'une démarche qualité dans le domaine médico-social et comment l'initier à partir de l'évaluation interne exigée par le CASP.
- Découvrir les principaux outils pour construire et animer un projet qualité : de l'évaluation de la prise en charge des personnes accueillies et des prestations associées à la logique d'amélioration continue.

### Programme

#### 1\_ La démarche qualité dans le domaine secteur social et médico-social

- Rappel de la réglementation : les travaux du CNESM et de l'ANESM, les principaux décrets, les dates clés à respecter, le calendrier 2009-2010 de la loi 2002-2. Des définitions clés.
- Relier les notions d'évaluation (interne et externe) et de démarche qualité.
- Identifier comment intégrer les outils réglementaires (existants ou à élaborer) au système de management de la qualité (le projet d'établissement, le règlement de fonctionnement, le projet individualisé, etc.).

#### 2\_ Les 4 principes directeurs de la démarche

- La notion de client et de service rendu au sein d'un établissement du secteur médico-social.
- L'évaluation et la mesure au cœur de la dynamique du progrès.
- Une organisation fiable qui assure la satisfaction des usagers, de l'entourage et des autorités de contrôle à tous les coups du premier coup.
- Une logique d'amélioration continue initiée par la direction et traduite dans le quotidien.

#### 3\_ Les outils clés de la démarche

- L'autodiagnostic interne pour mesurer l'existant : choix du référentiel d'évaluation.

- Les outils de mesure de la satisfaction des usagers adaptés au public pris en charge. Le tableau de bord pour mesurer et communiquer les progrès.
- Les procédures pour formaliser les bonnes pratiques professionnelles.
- Les actions correctives pour progresser au quotidien. Le bon sens pour ajuster le système qualité au juste nécessaire.

#### 4\_ Des responsabilités partagées

- Une direction engagée, des "encadrants" moteurs. Du personnel acteur de la démarche.
- Des usagers impliqués, une association gestionnaire présente. Un chef de projet qui coordonne et fait vivre la démarche.

### Z Les + de cette formation Z

- Une approche pragmatique appuyée de nombreux exemples permettant de centrer la démarche sur l'utilisateur et ses droits. **Les préconisations méthodologiques de l'ANESM** comme fil conducteur de la formation.
- Des outils d'autodiagnostic** à mettre en œuvre de manière autonome, pour répondre à l'exigence d'évaluation interne de la loi 2002-2.
- Un projet en 4 étapes et ses outils associés**, facilement applicables dans votre établissement (guide l'évaluation interne, recommandations de bonnes pratiques, etc.).
- Un contenu développé par des consultants intervenant exclusivement dans le **domaine secteur médico-social**.

**3 JOURS**

Réf. 7227

 69 € HT Paris  
60 € HT Régions

**1400 € HT**

 Paris  
29 mars > 31 mars  
31 mai > 2 juin  
30 août > 1 sep  
22 nov > 24 nov