

## Formation à la démarche qualité

### Finalités de la formation :

Mettre en œuvre dans sa structure la démarche qualité, ses constantes et ses finalités au regard du concept de « la qualité vers la performance »

Comprendre et utiliser les éléments managériaux nécessaires au déploiement d'une démarche d'amélioration continue de la qualité

Analyser le rôle et les fonctions managériales, transversales et hiérarchiques au sein du pilotage de la qualité

### Objectifs pédagogiques :

- ✓ Identifier, repérer les enjeux de la démarche qualité en établissements et/ou services sociaux et médico-sociaux au regard du contexte réglementaire, des recommandations de bonnes pratiques et du dialogue avec les instances de tarifications
- ✓ Définir la démarche qualité, ses constantes et ses finalités au regard du concept de la qualité vers la performance
  
- ✓ Définir l'approche processus et identifier les processus et leur mode de pilotage
- ✓ Définir les outils de la démarche qualité

### Éléments de contenus

La relation entre la démarche qualité, le contexte juridique (loi 2002-2, lois de 2005...décrets et circulaires) et les démarches normatives

Le concept de la performance en établissements sociaux et médico-sociaux : éléments de suivi et de mesure, les limites et la relation avec la bienveillance

La notion d'amélioration continue de la qualité : le PDCA ou la roue de Deming, la relation entre la Démarche d'Amélioration Continue (DAQ), le projet d'établissement et le système évaluatif (évaluation interne et externe)

La formalisation d'objectifs : politique qualité, fiches action de projet d'établissement, fiches objectifs de Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

La notion de leadership pour le pilotage de la DAQ : le rôle du manager leader, les leviers de motivation, le management et les étapes du changement, les principes d'acculturation

La notion de cartographie des processus, leurs interactions

Les outils de la qualité :

- ✓ Procédures
- ✓ Protocoles
- ✓ Fiches d'instruction
- ✓ Traçabilité
- ✓ Notion d'indicateurs et le tableau de bord et relation avec les indicateurs de l'ANAP



- ✓ Enquête de satisfaction
- ✓ Gestion des événements indésirables incluant les EIG (Evénements Indésirables Graves)
- ✓ Le pilotage des plans d'action (planification, outil de suivi et introduction à la gestion de projet)

### Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges à partir des expériences des stagiaires et des outils proposés
- Travaux en groupes sur des processus issus des établissements
- Travaux en intersession
- **Une expression et connaissance des participants reconnues et valorisées :** Le formateur agence des situations d'apprentissage pour favoriser la mise en activité à venir, en proposant des moyens pour réussir. Les connaissances préalables des participants sont utilisées comme ressources et non comme obstacles à l'acquisition de nouvelles compétences.
- **Des apports théoriques** sont faits par l'intervenant et visent à l'augmentation de la connaissance en lien avec la pratique professionnelle sur le thème de la formation. Le travail d'appropriation des participants est favorisé par une dynamique d'apports utilisant des méthodes adaptées à la formation professionnelle d'adultes : power point brefs, lecture critique, exercices d'application ou d'expérimentations, vidéos, ...
- **Remise de documentation et de supports écrits.**  
La formation s'appuie sur des supports variés et une documentation élaborée par le formateur en amont de la formation en fonction du thème, à partir des caractéristiques des professionnels à former et de leur contexte d'intervention.

### Public :

Directeurs, chef de service, coordinateurs, professionnels des ESSMS futurs référents ou responsables qualité

### Pré-requis :

Sans

### Durée :

2 à 6 jours en fonction de l'analyse de la demande soit 7 heures de formation par jour

### Formation intra-établissement, dans vos locaux

### Evaluation de la formation :

La formation fera l'objet d'une évaluation des acquis de connaissances et d'une évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de formation en conformité avec les exigences du référentiel Qualiopi.

### Taux de satisfaction des stagiaires en fin de formation :

100 % des stagiaires satisfaits ou très satisfaits

### Possibilités d'accès pour les personnes en situation de handicap

Les formations sont mises en œuvre sur le site du client. Il appartient à ce dernier d'informer les personnes en situation de handicap d'informer sur les conditions d'accès des locaux notamment pour les personnes à mobilité réduite.



## TARIFS DES FORMATIONS

Le coût des formations est de 1200 euros par jour en intra-établissement, frais pédagogiques compris.

Les frais de déplacements sont en sus ; les déplacements routiers sont remboursés au kilomètre en fonction du barème URSSAF. Les autres frais de déplacements (hotel, repas, péage, parking, trains et transports en communs...) sont facturés au frais réel.

La formation continue pour adulte n'est pas assujettie à la TVA.

<https://www.marc-renard.fr/formation-formation-action-accompagnement-coaching/>