

ASSOCIER LES USAGERS À LA DÉMARCHE QUALITÉ

DANS LE SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

Le droit des usagers instaure le Conseil de la Vie Sociale ou d'autres formes de participation « afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service ». Selon les structures, cette participation au fonctionnement est aujourd'hui très variable.

Au-delà du simple respect des exigences réglementaires, les enjeux de la participation des

usagers sont pourtant multiples et essentiels : permettre que l'utilisateur soit au cœur du dispositif de l'amélioration continue de la qualité, améliorer la qualité du service rendu, prévenir la maltraitance, développer la bientraitance, faire évoluer les pratiques des professionnels et des bénévoles, nourrir les orientations stratégiques de l'établissement ou du service.

Par ailleurs, la mise en œuvre pratique de cette

participation peut constituer un défi pour les structures notamment lorsque les usagers sont en situation de grande vulnérabilité ou déficience. Entre pragmatisme et créativité, quelles sont les voies possibles pour mettre en œuvre des modalités conviviales et efficaces d'association des usagers ?

OBJECTIFS

- Connaître les exigences réglementaires concernant la participation des usagers à la démarche qualité
- Explorer et analyser les modalités possibles d'association des usagers à la démarche qualité
- Repérer des perspectives d'engagement dans l'action, de l'autodiagnostic au plan d'action

CONTENU

La démarche qualité : contexte et principaux éléments

L'amélioration continue (Roue de Deming)
Le projet d'établissement ou de service : un outil
Le pilotage de la démarche qualité
La formalisation des processus
Les évaluations interne et externe
Les contrôles, les labels et les certifications

La participation des usagers

Les exigences du Code de l'Action Sociale et des Familles : le Conseil de Vie Sociale et les autres formes de participation
Les différents niveaux de participation possibles et leurs caractéristiques : consultation, participation, implication, co conception
Les points de jonction avec la démarche qualité : quand associer les usagers et pour atteindre quels objectifs ?

Les modalités possibles d'association des usagers, mise en œuvre, avantages et inconvénients

Le recueil de la satisfaction et de l'avis des usagers
Les enquêtes de satisfaction : temporalité, contenu, administration des enquêtes, analyse des résultats
Les groupes thématiques
Participations individuelles
Reportages, activités corporelles ou artistiques,...



11 octobre 2016



Paris

316 €
par personne

1 jour

JANVIER
FÉVRIER
MARS
AVRIL
MAI
JUIN
JUILLET
AOÛT
SEPTEMBRE
OCTOBRE
NOVEMBRE
DÉCEMBRE

01 53 98 95 03

formation@fehapp.fr

Prérequis

Connaissances de base sur les démarches d'évaluation interne et externe

PUBLICS

- Dirigeants et cadres
- Responsables et Animateurs Qualité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie interactive alternant :

- apports théoriques et méthodologiques
- mises en situation
- études de situations et analyse des pratiques des participants
- échanges et mutualisation
- autodiagnostic et plan d'action

INTERVENANT

- Consultant-formateur expérimenté dans le secteur social et médico-social

QUALITÉ
ÉVALUATION

