



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 bienveillance, 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,...

Prérequis

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

 20 novembre 2017  Paris  316 € par personne  1 jour  01 53 98 95 03  formation@fehpa.fr	Janvier
	Février
	Mars
	Avril
	Mai
	Juin
	Juillet
	Août
	Septembre
	Octobre
	Novembre
	Décembre

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