Association Nationale de Formation en Gérontologie
876 rue du Mas de Verchant
34000 Montpellier
Email: anfg34@orange.fr
Tel: 0467208442

MANAGEMENT D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ DANS LE SECTEUR GÉRONTOLOGIE

Management d'une démarche qualité pour la prise en charge de personnes âgées

Cette formation, éligible au CPF, permet de valider un bloc de compétences menant à la certification Directeur d'établissements gérontologiques (Titre de niveau 7 enregistré au RNCP code 34381).

Bloc n° 5 : Management d'une démarche qualité pour la prise en charge de personnes âgées au sein d'un établissement d'accueil et d'hébergement de personnes âgées ou dans le cadre de soins à domicile

Modalité pédagogique :
Formation présentielle

Durée:
21.00 heures - 3.00 jours

Profils des stagiaires
- Cadres du secteur médico-social et sanitaire

Prérequis
- Etre titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 6 ou avoir 5 ans d'expérience dans le secteur de la gérontologie

Objectifs pédagogiques

- 1. Contrôler des niveaux de prestations et de services proposés par un établissement gérontologique ou un service de soins à domicile
- 2. Assurer la mise en œuvre de démarche qualité et manager la qualité au sein d'un établissement gérontologique ou d'un service de soins pour personnes âgées

Contenu de la formation

- Jour 1 - matin (3h30) - Présentation et objectifs (positionnement et objectif 1)
    - Présentation des participants et recueil des attentes stagiaires en tour de table : fonction actuelle, établissement, formation, parcours professionnel, projet professionnel
    - Présentation objectifs de la formation et programme
    - Tests de positionnement
    - Debriefing Tests / Personnalisation de la formation
    - La démarche qualité (objectifs 1 et 2) : les concepts de base, les définitions clés
- Jour 1 - après-midi (3h30) - La démarche qualité dans le secteur médico-social (objectifs 1 et 2)
    - Exercice en sous-groupes : Définitions-Mots-Mêlés + Correction et débriefing
    - La démarche qualité dans le secteur médico-social
    - Les 4 PRINCIPES de la DÉMARCHE QUALITÉ dans le secteur médico-social
    - Principe n°1 : Le client dans le secteur médico-social
    - Exercice Fiche P1_Le client dans le secteur Médico-Social + Correction et débriefing
    - Principe n°2 : Évaluation et progrès
    - Exercice Fiche P2_Evaluation et Progrès + Correction et débriefing
- Jour 2 - matin (3h30) – Initier la démarche en ESSMS (objectifs 1 et 2)
    - Principe n°3 : Une démarche projet efficace
    - Exercice individuel Fiche P3_Une démarche projet efficace + Correction et débriefing

- Principe n°4 : Impulser l'amélioration continue en interne
- Mettre en place une stratégie d'action et de communication (objectif 2) / Animer un comité qualité (objectif 2) : Se faire comprendre, impliquer, déléguer, missionner, communiquer, diffuser…
- Exercice individuel Fiche P4_Impulser l'amélioration continue en interne + Correction et débriefing

- Jour 2 - après-midi (3h30) – Maintenir la démarche en ESSMS (objectifs 1 et 2)
  - Déclinaison du principe n°4 : La roue de Deming
  - Exercice individuel Amélioration Continue : QUIZ à TROUS + Correction et débriefing
  - Documenter la démarche qualité en ESSMS
  - Exercice individuel "Ecriture d'une procédure qualité"
  - Chercher les causes, les conséquences / les outils correspondants (Arbre des causes, Le 5P, …)
  - Exercice en plénière : Diagramme D'Ishikawa, sur la base de problématiques participants dans leur ESSMS
- Jour 3 - matin (3h30) - Les outils qualité du CASF (objectif 2)
  - Les évaluations internes et externes en ESSMS (objectifs 1 et 2) : différences et complémentarité
  - Exercice évaluation interne (animation d'un groupe de travail) + Correction et débriefing / en sous-groupes + Correction et débriefing
  - Le projet personnalisé de l'usager : ce que demande la loi
  - Exercice individuel "Elaboration et suivi d'un projet personnalisé : du recueil des besoins à la définition de l'offre, puis à la définition des objectifs et suivi des objectifs individuels"
- Jour 3 - après-midi (3h30) –Mettre en place une stratégie d'action et de communication (objectif 2)
  - La mesure de la perception de la qualité auprès des usagers et des familles d'usagers : le CVS et les enquêtes de satisfaction
  - Présentation de la méthode du parcours client ("résident traceur")
  - Exercice individuel "Mise en pratique de la méthode / Elaboration d'un questionnaire de satisfaction" à partir des cas participant (établissement ou service)
  - Les certifications et les labellisations dans le secteur médico-social
  - Exercice individuel QCM "Les certifications et les labellisations dans le secteur médico-social"
  - Présentation du travail à rendre (Mémoire de recherche)
  - Exercice : début de rédaction du mémoire + Correction et débriefing

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Consultante et formatrice Senior*
*Nos formateurs sont des professionnels de la gérontologie (Directeurs d'EHPAD, cadres supérieurs et cadres de santé, diététiciens, psychologues, animateurs-trices, médecins-gériatres, psychomotriciens,…) ayant suivi une formation spécifique à nos méthodes.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation (Accessibilité aux personnes handicapées - nous contacter pour adaptation des conditions d'accueil)
- Exposés théoriques
- Exercices et méthodologie.
- Remise des documents pédagogiques sur clé USB en fin de formation

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

- Feuilles de présence.
- Evaluation en cours de formation : Concepts de base qualité : QCM, QUIZ, Mots mêlés ; Exercices individuels et collectifs ; Simulation d'animation de groupes de travail (évaluation interne) ; Recherche de la mise en œuvre dans son ESSMS des 4 principes de la DQ ; Arbre des causes sur la base de cas participants
- Évaluation écrite de fin de formation : A partir d'une problématique choisie par les candidats en lien avec les enjeux liés à la qualité, les candidats doivent rédiger et présenter un mémoire de recherche s'appuyant sur des études de cas et sur des recherches sur les enjeux, les problématiques et les clefs de réussite d'un management de la qualité au sein d'un établissement de ce type. La qualité s'applique aussi bien au respect des normes et réglementations en vigueur qu'au pilotage de la qualité des services proposés par l'établissement, y compris dans la gestion des relations avec les clients et les familles. Le dossier n'est pas rédigé en présentiel. Il devra être remis 2 semaines au plus tard, après la transmission du sujet par l'ANFG.
- Évaluation orale (25 min de présentation suivies de questions) : Soutenance orale devant un jury de professionnels
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Association Nationale de Formation en Gérontologie
876 rue du Mas de Verchant
34000 Montpellier
Email: anfg34@orange.fr
Tel: 0467208442

- Certificat de réalisation de l'action de formation.