

Se donner des exigences de qualité et les formaliser (palier 3)

Exemple d'activité

Activité 1 – Brainstorming

Consigne :

Que signifie pour vous procurer un service de qualité au bénéficiaire ?

Exemple de réponses données par les apprenants :

Connaitre les limites de sa fonction
Connaitre le bénéficiaire
Gérer correctement son temps de travail
Connaitre les techniques et les mettre en pratique ...
Respecter l'intimité du bénéficiaire
Connaitre les goûts du bénéficiaire
Connaitre ses besoins
Respecter les limites de sa fonction
Être conscient de ses propres forces et faiblesses
Être bienveillant...

Activité 2 – Mise en commun

Consigne :

Classer les différentes propositions faites selon la ou les personnes pour qui cela est bénéfique, pour qui cela représente un gain.

Exemple de réponses données par les apprenants :

<i>Connaitre les limites de sa fonction</i>	<i>Intervenant</i>	<i>Institution</i>	<i>...</i>	<i>...</i>
<i>Connaitre le bénéficiaire</i>	<i>Bénéficiaire</i>	<i>Institution</i>	<i>Soi-même</i>	<i>Collègues</i>
<i>Gérer correctement son temps de travail</i>	<i>...</i>	<i>...</i>		
<i>Connaitre les techniques et les mettre en pratique ...</i>	<i>...</i>	<i>...</i>		
<i>Respecter l'intimité du bénéficiaire</i>				

<i>Connaître les goûts du bénéficiaire</i>				
<i>Connaître les besoins du bénéficiaire</i>				
<i>Respecter les limites de sa fonction</i>				
<i>Être conscient de ses propres forces et faiblesses</i>				
<i>Être bienveillant</i>				

Activité 3 - Formalisation d'une mini charte qualité

Consigne :

Regrouper les réponses du brainstorming en 3 à 5 catégories qui constitueraient des titres.

Exemple :

1 - Respect de la personne :

- Être poli
- ...

2 - Maîtrise technique :

- Poser des gestes adéquats, adaptés à la personne et sa pathologie
- ...

3 - Connaissance du milieu de travail :

- Connaître les limites de sa fonction
-

4 - Démarche d'évaluation :

- ...