Certification des établissements pour la qualité des soins

QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : QALCT01C

Compétences visées

Savoir se préparer à la certification.

Objectifs et contenus

Identifier les changements induits par la nouvelle procédure de certification

- Le cadre général de la nouvelle certification.
- Les orientations de la nouvelle procédure : médicaliser, simplifier, s'adapter.
- Les enjeux : promouvoir l'engagement du patient, développer la culture de la pertinence et du résultat, renforcer le travail en équipe, s'adapter aux évolutions du système de santé.
- Les exigences en lien avec le numérique.
- Les changements induits par ces orientations : nouveau référentiel adapté au profil de l'établissement, multiplication des traceurs, la transformation de l'organisation et des missions de l'équipe qualité et la place des usagers.

S'engager dans la procédure et adapter son pilotage

- Le management par la qualité.
- Le management des processus.
- Les nouvelles clés de pilotage.

Définir une stratégie de préparation à la nouvelle certification

- Les méthodes de visite, comment les utiliser pour se préparer :
    - les patients traceurs,
    - les autres traceurs : parcours traceur, traceur ciblé,
    - les observations sur le terrain,
    - les audits systèmes,
    - les indicateurs de résultats pour le patient (expérience patient) et pour le personnel (revue de pertinence en équipe),
    - la définition d'une feuille de route globale,
    - la mobilisation des ressources pour ces méthodes.
- L'association de tous à la procédure, facteur-clé de succès.

Faire évoluer votre système qualité pour intégrer les traceurs dans vos outils

- Le support de pilotage et de suivi des évaluations internes et externes.
- Le bilan du compte qualité précédent.
- Les cartographies des risques : leur devenir.
- Les pilotes de processus ou les groupes-experts.
- La planification des traceurs et la prise en compte des résultats pour orienter son PAQ.

Renforcer ses compétences dans l'utilisation des méthodes

- Le patient traceur en pratique.
- Le parcours traceur.
- Le traceur ciblé.
- L'audit système de gouvernance.
- L'observation.
- L'expérience patient.
- Les revues en équipe de pertinence des soins : EPP, évaluation des pratiques professionnelles.
- L'analyse collective des EIAS : REX, retour d'expérience.

Méthodes

- Ateliers de production d'outils.
- Étude de document et des critères.
- Jeux cadres de Thiagi.
- Réalisation en services de traceurs pour apprendre en situation de travail

Personnes concernées

Tout professionnel de santé participant à la préparation de la certification dans son établissement ou son GHT.

Valeur ajoutée

Nos experts, professionnels chevronnés de la certification des établissements de santé, vous accompagnent sur des modalités flexibles, de l'assistance au comité de pilotage (2 jours) à une formation complète de 8 à 12 jours. Notre approche pratique met l'accent sur l'utilisation des outils et la compréhension du manuel de certification à travers des méthodes interactives telles que des simulations ludiques et des jeux de rôle. En collaborant avec vous pour la réalisation de traceurs dans vos services, nous formons des personnes-ressources tout en sensibilisant l'ensemble des équipes à ces nouvelles méthodes.

Pré-requis

Aucun

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- Guide HAS : Certification des établissements de santé pour la qualité des soins.

Mise à jour le : **25/01/2024**