Certification des établissements pour la qualité des soins V2025

QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : QALCT01C

Compétences visées

Se préparer à la certification.

Objectifs et contenus

Identifier les changements induits par la nouvelle procédure de certification V2025

- Le cadre général de la nouvelle certification.
- Les ambitions de la nouvelle procédure V2025 :
  - les exigences renforcées : nouveaux critères impératifs (médicament) et nouveaux enjeux (numérique, développement durable…),
  - la synergie avec les priorités de santé publique : mortalité infantile, erreurs médicamenteuses, antibiorésistance...
  - le renforcement de l'engagement du patient : patient partenaire, plan de prévention en psychiatrie, patient expert…
- Les enjeux-clés de ce nouveau cycle :
  - le numérique et l'Intelligence Artificielle (IA), télésanté : intégration renforcée,
  - la maternité : prévention des situations complexes, parentalité en critère standard,
  - les médicaments : prescriptions/administrations impératives, conciliation standard, antibiorésistance,
  - les urgences : filières directes pour seniors, coordination ville-hôpital, accompagnement en box,
  - la psychiatrie : accès aux soins, inclusion, prévention suicide, électroconvulsivothérapie,
  - le patient partenaire : recueil d'expérience impératif, introduction des PROMS.
- Les méthodes de la certification.
- Les changements méthodologiques induits :
  - le parcours traceur intégrant des échanges avec le patient,
  - le traceur ciblé avec de nouvelles cibles,
  - l'audit système avec l'ajout d'une rencontre avec l'encadrement et les conséquences dans leur préparation,
  - les changements dans les fiches anomalies,
  - les délais de reprogrammation des visites suite à une décision de non-certification ou sous condition,
  - les nouveaux supports.

Définir une stratégie de préparation à la nouvelle certification

- Le retour d'expérience sur la visite précédente :
  - la préparation des équipes lors de la précédente visite : état des lieux,
  - les conclusions de la visite,
  - l'atelier : et si c'était à refaire…
- Les méthodes de visite, tour d'horizon :
  - 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 stratégie de préparation en **4 étapes, la méthode PARÉ** (méthode GRIEPS) :
  - l'étape 1, **P**longe dans les exigences : vérification de l'alignement des pratiques avec les exigences du référentiel, identification des critères impératifs et des points sensibles à enjeu fort, formalisation d'un plan d'actions pour combler les écarts,
  - l'étape 2, **A**ctive les équipes : sensibilisation et engagement collectif (démarche), mise en place d'ambassadeurs qualité (super-référents sur des thématiques-clés (numérique, sécurité…)), organisation de démarches ludiques (défis, quiz, challenge autour de critères-clés),
  - l'étape 3, **R**épète, simule et perfectionne : réalisation de visites à blanc, *feedbacks* avec les équipes concernées, feuille de route à définir suite aux visites à blanc,
  - l'étape 4, **E**ntraine et optimise : organisation de session flash sur les points-clés (les ambassadeurs en action), *speed training* des équipes pour démontrer la qualité des pratiques**.**

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

- Les méthodes : rappel.
- L'application des méthodes pour apprendre (le formateur vous guidera à travers des cas réels ou simulés, vous permettant de comprendre comment chaque méthode se déploie en pratique) :
  - la simulation de patients traceurs : choix, analyse des grilles, utilisation des grilles en simulation,
  - la simulation de parcours traceurs en intégrant les nouveautés de la V2025 : choix, analyse des grilles, utilisation des grilles en simulation,
  - la simulation de traceurs ciblés (les nouveaux) : choix, analyse des grilles, utilisation des grilles en simulation,
  - l'audit système : choix, analyse des grilles, utilisation des grilles en simulation,
  - les observations, la visite de l'établissement,
  - l'analyse et le débriefing des simulations pour identifier les points forts et les zones de progrès.
- L'intégration des méthodes dans sa boite à outils de la qualité.

Renforcer ses compétences dans l'expérience patient

- Les enjeux et le cadre général de l'expérience patient :
  - la place qui lui revient dans la certification V2025,
  - le critère 1.1.17.
- Les outils d'évaluation de l'expérience patient :

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.

Valeur ajoutée

Nos experts, professionnels chevronnés de la certification des établissements de santé, vous accompagnent sur des modalités flexibles : assistance au comité de pilotage (2 jours) ou 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. Nous utilisons des méthodes interactives telles que des simulations ludiques ou des jeux de rôle. En collaborant avec vous pour la réalisation de traceurs dans vos services, nous formons des personnes-ressources et sensibilisons l'ensemble des équipes à ces nouvelles méthodes.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- HAS. (2025). Référentiel de Certification des établissements de santé pour la qualité des soins V2025.
- HAS. (Janvier 2019). Informations pratiques pour préparer la démarche conjointe de certification des groupements hospitaliers de territoire (GHT).
- HAS. (Septembre 2015). S'impliquer dans la certification pour faire valoir le point de vue des usagers : guide a destination des représentants des usagers.

Mise à jour le : **31/03/2025**