



MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE

Année :

Certification des établissements pour la qualité des soins - FORMATION

Réf. : QALCT01C



Compétences Visées

Savoir se préparer à la certification.

Objectifs, 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 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 cas des GHT ou des autres groupements :
 - la culture qualité du groupement et sa politique,
 - le management par la qualité : de l'hôpital au groupement hospitalier,
 - le management des processus : du simple au complexe (inter, intra-établissement),
 - les parcours de soins, du simple au complexe,
 - les clés du pilotage dans le groupement.
- Le cas d'un établissement non rattaché :
 - 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 :
 - les outils de communication institutionnels,
 - les méthodes de communication pour générer l'intérêt,
 - la communication, la sensibilisation et les pilotes de processus,
 - les nouveaux outils pour mieux associer les professionnels.

Faire évoluer le compte qualité V2014 vers le compte qualité-tableau de bord de la nouvelle certification

- Le support de pilotage et de suivi des évaluations internes et externes.
- Le bilan du compte qualité précédent.
- Les cartographies des risques : quid ?

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.

Formation Intra

Personnes concernées

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

Prix

Tarif Intra : Nous consulter

Méthode

- Ateliers de production d'outils.
- Étude de document et des critères.
- Jeux cadres de Thiagi.

Valeur ajoutée de la formation

Pour cette formation, plusieurs modalités vous sont proposées allant de l'accompagnement d'un comité de pilotage (2 jours) à un accompagnement plus complet permettant de réaliser son évaluation interne (8 jours, formation et investigations). Cette formation met l'accent sur l'utilisation des outils et la compréhension du manuel grâce à des méthodes actives et expérientielles : étude du référentiel sous forme ludique, simulation et jeu de rôle autour des outils. Le dispositif d'intervention est fondé sur des pratiques pédagogiques innovantes, en utilisant par exemple les jeux cadres de Thiagi facilitant la mémorisation.

Prérequis

» Mise à disposition du formateur en amont de la formation le compte qualité précédent, la politique qualité, la politique CDU, au sein du GHT et/ou de l'établissement. Pour le renforcement des méthodes : un état des lieux de ces méthodes à l'échelle du GHT ou de l'établissement.

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

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

Voir aussi

- Politique qualité en GHT : élaboration et mise en œuvre
- Patient traceur