CADRES, PILOTES, RÉFÉRENTS QUALITÉ, AUDITEURS INTERNES – FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la formation (de formateurs), des connaissances acquises, mises en pratique et consolidées, les participants seront en mesure :

- De contribuer avec efficacité à la préparation des équipes de soins et de l'établissement à la certification.
- De synchroniser la culture qualité et évaluation de tous afin pouvoir la répandre et la partager au sein des établissements (formation d'animateurs, d'auditeurs et de formateurs),
- De faire vivre efficacement le management de la qualité et de la gestion des risques à tous les niveaux de l'institution et dans toutes ses dimensions,
- De recourir et de mettre en œuvre les différents dispositifs d'évaluation (traceurs) tels qu'ils sont associés au référentiel de certification de la HAS (V2023)
- De promouvoir et conduire l'évaluation interne (auto-évaluation) en transformant les écarts relevés en propositions d'actions correctives classées par priorité dans le PAQSS,
- D'accompagner le déploiement de ce PAQSS pour anticiper la certification.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

La progression pédagogique est proposées en 7 séquences réparties sur 4 journées

INTRODUCTION PÉDAGOGIQUE

- Recueil des acquis (préalables à la formation, formation au sujet) et des attentes des participants.
- Rappel des objectifs pédagogiques.
- Rappel de l'intention et de la progression pédagogique.

1 CULTURE QUALITÉ SYNCHRONISÉE (JOUR 1, MATIN)

Rappel des bases vocabulaires, méthodologiques et pratiques de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins proposés par l'établissements à ses patients.

Rappel des notions de maîtrise des processus et des thématiques, d'écart au terme des évaluation, de maîtrise des risques, notion de résultat attendu caractéristique de la version courante du Manuel de certification…

Socle de la culture qualité qu'il faudra partager au sein des établissements et des équipes.

Méthodes de transmission de la culture qualité.

2 RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION, ÉVALUATION INTERNE ET VISITE (JOUR 1, APRÈS-MIDI)

Le Manuel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, objectifs généraux, organisation et exigences

Présentation détaillée du Manuel, chapitres, objectifs, critères et éléments d'évaluation et de ses enjeux.

Comprendre la hiérarchie des valeurs et liens avec l'organisation et le déploiement de la démarche institutionnelle d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Les critères impératifs.

La certification, valorisation de la démarche qualité et sécurité des soins.

Repérage des exigences classées par thématiques, leur expression et les résultats attendus de ces exigences.

3 MÉTHODES ET OUTILS DE L'ÉVALUATION, TRACEURS (JOUR 2, MATIN)

Présentation du principe du traceur, patient traceur, parcours traceur, traceurs ciblés et audits système ;

La notion de traceur, succession d'investigations à disposition de l'évaluateur externe ;

La notion de traceur dans l'évaluation interne/auto-évaluation ;

Le recueil des données « pas-à-pas » :

Comprendre l'attendu, l'exprimer sous forme d'une question adaptée à la personne ou aux professionnels interrogés ;

Comprendre et apprécier les réponses fournies ;

Apprécier le niveau de satisfaction à l'exigence porté par les réponses et éléments de preuves fournis ;

Décider de la cotation selon l'échelle mise en place ;

Si la cotation est péjorative, formuler une préconisation ou une proposition d'action corrective ;

L'enregistrer dans le plan d'actions;

Ultérieurement à la fin du recueil des données et cotations, classer les préconisations actions correctives par priorité et actualiser le plan d'actions en conséquence.

---

4 EXERCICE PRATIQUE EN SALLE (JOUR 2, APRÈS-MIDI)

Mise en œuvre des méthodes et des outils entre participants et en salle ;

Entraînement au questionnement, à l'appréciation des réponses, à la cotation, à la formulation de préconisation et au classement des actions correctives correspondantes par priorité ;

Dans la mesure du possible les investigations porteront sur les thématiques et/ou traceurs choisis par la Direction de l'établissement ;

Les écarts éventuels identifiés pourront faire l'objet de réelles mesures d'amélioration.

SYNTHÈSE DE FIN DE SÉQUENCE MÉTHODOLOGIQUES

Préparation de la 3ème journée.

---

5 MISE EN SITUATION EN ÉTABLISSEMENT (JOUR 3, MATIN & APRÈS-MIDI)

Le cadre évaluatif, c'est-à-dire les thématiques et traceurs qui feront l'objet de la mise en situation, seront définis et les investigations seront programmées avec les professionnels de l'établissement ;

Dans le temps imparti et sur les thématiques choisies, les participants, réunis en binômes ou trinômes, vont réaliser une évaluation externe (ou une simulation de visite) au sein de l'établissement ;

Au terme de celle-ci, le PAQSS sera actualisé en fonction des non-conformité repérées.

Planification de la journée :

- Briefing préparatoire entre les stagiaires et le formateur ;
- Briefing avec les professionnels impliqués dans l'évaluation ;
- Recueil des données par traceur, appréciation des réponses et des éléments de preuve fournis. (2 à 3 heures) ;
- Cotation de la maturité et de la pertinence de la réponse ;
- Formalisation des propositions d'actions correctives ;
- Classement par priorité (proposée) de ces actions dans le PAQSS ;
- Restitution concise aux professionnels de l'établissement ;
- Débriefing de fin de journée, consignes pour la mise en œuvre autonome en intersession.

---

6 MISE EN ŒUVRE AUTONOME EN INTERSESSION, SUR UNE DURÉE DE 1 À 3 MOIS

La possibilité de mobiliser les participants dans un établissement et de mettre les professionnels de celui-ci en situation de répondre aux investigations des stagiaires eux-mêmes mis en situation d'évaluateurs externes ;

La chronologie de cette mise en œuvre sera convenue avec l'équipe de l'établissement selon la planification de la journée évoquée ci-dessus ;

Les méthodes et outils proposés lors des séquence 1, 2 & 3 seront utilisés par les participants dans le cadre de la démarche qualité institutionnelle de leur établissement ;

Au terme de cette mise en situation, les stagiaires rassembleront leurs travaux en version électronique pour la 7ème séquence pédagogique.

---

7 RETOUR D'EXPÉRIENCE ET CONSOLIDATION AU PLUS TARD APRÈS 3 MOIS DE MISE EN ŒUVRE AUTONOME, (JOUR 4, MATIN & APRÈS-MIDI)

Le matin, retour et partage d'expérience entre les participants sur la base des travaux réalisés à l'étape 6 ;

Appréciation par les participants eux-mêmes du recours aux méthodes et outils d'évaluation (traceurs) ;

L'après-midi, revue des difficultés rencontrées, approfondissement et consolidation des méthodes et des outils autant que nécessaire.

SYNTHÈSE PÉDAGOGIQUE

Synthèse des connaissance apportées et retenues ;

Tour de table, expression du ressenti des stagiaires ;

Reformulation ;

Questionnaire de satisfaction.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Rappel autant que nécessaire et capitalisation sur les acquis de l'expérience et de la pratique (de la démarche qualité et des certifications successives) ;

Rappel et apports cognitifs pour la séquence 1 CULTURE QUALITÉ SYNCHRONISÉE ;

Formation actions au référentiel, méthodes et outils des traceurs ;

Mises en situation d'application pratique en salle, sur le terrain puis de façon autonome pour les 3ème, 4ème et 5ème séquences pédagogiques, acquisition d'une première expérience ;

Synchronisation permanente de la culture qualité de tous.

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cartographie des connaissances ;

Présentation animée des méthodes et outils associés ;

Support de prise de notes structurées associé à la présentation méthodologique (livret pédagogique) ;

Documentation technique de référence ;

Dossier documentaire, procédures écrites et formulaires pour inspiration ;

Exemples et supports électroniques réutilisables ;

Remise de la documentation produite en séance en version électronique réutilisable.

PUBLIC

Référents qualité du siège (si association) ;

Directeurs d'établissement ;

Chefs de services et cadres ;

Référents qualité dans les établissements ;

Coordonnateurs des risques ;

Animateurs de la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement ;

Autres professionnels impliqués et/ou intéressés, pilotes, responsables d'instance ou de processus transversaux (pharmacien, hygiéniste, DIM, etc.).

DURÉE

La durée de la formation sera adaptée sur demande de 2 à 5 journées selon qu'elle sera isolée ou associée à un ou à d'autres programmes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation (formation antérieure sur le sujet, pratique de terrain, expérience des certifications successives) ;

Écoute et prise en compte des attentes des participants au début de la formation (principe du DPC) ;

Écoute active et continue des participants tout au long du programme et adaptation aux demandes exprimées ;

Évaluation « à chaud » des acquis, de la satisfaction des participants et du commanditaire au terme de la formation, par tour de table et questionnaire de satisfaction.

Évaluation à 6 mois / 1 an de la mise en œuvre effective des acquis de la formation pour les participants et de la satisfaction du commanditaire.

PRÉREQUIS

Être un acteur historique de la démarche qualité et avoir contribué aux dernières certifications, est de nature à cautionner le caractère continu de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins proposés aux patients.

BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi sur demande en fonction de la durée et de la densité du programme.

Siège social / Région sud
54 rue Saint Ferréol
13 001 Marseille

04 91 75 75 75

Région Nord
20/22 avenue du Général Sarrail
78 400 Chatou

contact@adequationsante.com