



## CERTIFICATION FORMATION ACTION

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la prestation de formation action proposée :

- Les professionnels et les équipes sont prêts à recevoir les experts-visiteurs pour à contribuer à la valorisation de l'organisation, du fonctionnement et de la démarche qualité de l'établissement lors des entretiens traceurs ;
- La démarche d'amélioration continue a produit ses effets positifs et mesurés sur la qualité et la sécurité des soins ;
- La culture qualité partagée par tous sera valorisée lors de la visite ;
- L'expérience patient a été recueillie et prise en compte pour améliorer la qualité et la sécurité des soins ;
- La démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est effective, efficace et pérenne ;

---

*Les apports cognitifs et méthodologiques nécessaires sont détaillés dans les fiches pédagogiques en lien avec le présent programme ;*

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

- La prestation de formation action est proposées en 6 séquences pédagogiques correspondant aux étapes de la préparation de l'établissement à la certification ;
- Cette stratégie de principe sera adaptée puis convenue avec la Gouvernance en fonction du délai imparti avant la visite ;
- La formation action proposée sera elle aussi adaptée au niveau de maturité de la démarche qualité en cours, de la contributions attendue des équipes à cette démarche et de la culture qualité de chacun ,
- La formation action sera basée sur la dernière version du Manuel de certification ;

---

## COORDINATION DÉMARCHE ET MISSION

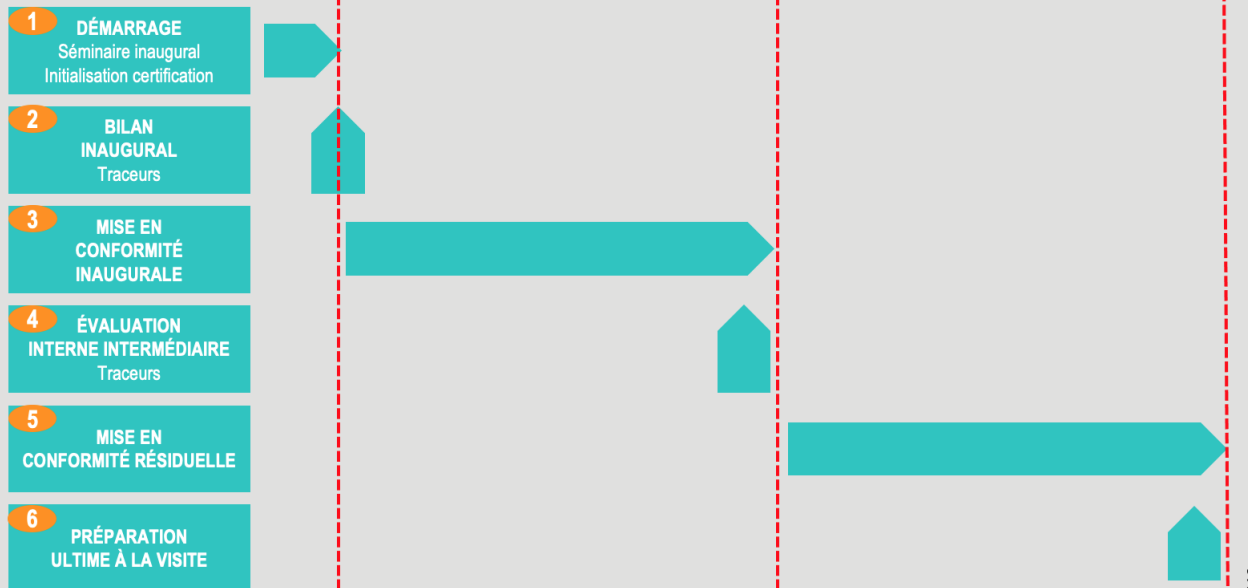
- Dès le démarrage de la mission, la coordination technique de la démarche et la coordination pédagogique de l'accompagnement seront organisées ;
- La Gouvernance et l'équipe des consultants échangeront sur les objectifs institutionnels et des contraintes de calendrier s'imposant à l'établissement ;
- Les modalités d'intervention, conseil, formation, accompagnement coaching ou contribution au pilotage de la démarche seront spécifiées ;

## SÉMINAIRE INAUGURAL

- Présentation à la Gouvernance, au corps médical, à l'encadrement et à la structure de pilotage de la démarche, des enjeux, de l'organisation et des méthodes de la certification V2020 ainsi qu'à leurs conséquences sur la démarche qualité en cours ;
- Le rappel des bases de la culture de la qualité et de la sécurité des soins sera assuré conformément aux exigences du critère *3.3-02 L'établissement soutient une culture de sécurité des soins* et de ses éléments d'évaluation ;
- Le programme de cette étape est détaillé dans la fiche pédagogique **SÉMINAIRE INAUGURAL** ;

## INITIALISATION DE LA MISSION

- Sur la base des exigences de la certification V2020 exposées lors du séminaire inaugural, définition de la stratégie institutionnelle de préparation de la certification et du contenus pédagogiques par séquence pédagogique ;
- Planification inaugural (diagramme de Gantt daté) des séquences pédagogiques en fonction des objectifs institutionnels et de la date de la visite ;
- Certaines séquences pourront être allongées, déplacées ou même supprimées ;
- Le programme de cette étape est détaillé dans la fiche pédagogique **INITIALISATION CERTIFICATION** ;



### REVUE PAQSS de la certification précédente

- Bilan et revue des actions correctives mises œuvre et des améliorations associées ;
- Bilan et revue des actions en cours et des actions non encore initiées.
- Actualisation du PAQSS en conséquence, données de base pour l'étape suivante ;

### ÉVALUATION INTERNE INAUGURALE

- Diagnostic compact par audit ;
- Diagnostic compact par TRACEURS
- ÉVALUATION INTERNE dans la dimension prévue par la HAS dans la procédure de certification ;
- Repérage des écarts, formulation des préconisations et actualisation du PAQSS en conséquence ;

### Amélioration continue de la qualité.

- Accompagnement autant que nécessaire du pilotage de la démarche pour la prise en compte et la mise en œuvre du PAQSS actualisé à l'étape 2 ;
- Accompagnement à la demande, des groupes de travail chargés des actions correctives. ;
- Accompagnement autant que nécessaire, des groupes de projet d'EPP et de REVUE DE PERTINENCE ;
- Actualisation des compétences en matière d'animation de la démarche qualité et gestion des risques, boîte à outils du cadre, FORMATION MISSIONS DU CADRE ;
- Au terme de l'étape 3, le PAQSS est actualisé et les actions d'amélioration nécessaires sont déployées ;

- 
- Facteur clef de la préparation de la certification, l'évaluation interne permet de repérer, du point de vue de l'expert-visiteur et avec ses méthodes, les écarts résiduels ;

#### ORGANISATION

- Planification stratégique de l'évaluation interne et de son calendrier ;
- Formation des auditeurs à la méthodes des TRACEURS ;
- Préparation puis mise en oeuvre de l'évaluation interne, recueil des grilles d'évaluation ou organisation de la saisie directe dans Calista;

#### FORMATION ACTION PRATIQUE

- Formation action pratique autant que nécessaire des auditeurs ;
- Formation action pratique et supervision des audits patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé et audit système ;
- Formation action pratique de la traduction des écarts en actions correctives permettant d'actualisation du PAQSS ;
- Formation action pratique autant que nécessaire du dispositif d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) et en particulier la revue de pertinence des soins conformément au critère 3.7-01 *L'établissement pilote les revues de pertinence des pratiques* et à ses éléments d'évaluation ;

---

#### ORGANISATION

- Sur la base des écarts relevés lors de l'évaluation interne et du PAQSS actualisé à l'étape 4, mise en conformité des écarts résiduels prioritaires ciblés sur les critères impératifs, spécifiques, avancés, etc ;
- Actualisation et mise en oeuvre du plan de formation, du plan d'évaluation et du plan de communication associés au PAQSS ;

#### FORMATION ACTION PRATIQUE

- Formation action autant que nécessaire des groupes de travail et instances chargés des actions correctives ;
- Accompagnement de la Gouvernance, du pilotage et suivi de la démarche d'amélioration continue par l'actualisation du PAQSS jusqu'à la veille de la visite ;

- 
- Dans les deux derniers mois précédent la visite, un rappel des bases de la démarche qualité, de la culture qualité et de la certification, est assuré au profit de tous les membres du personnel ;

## PRÉPARATION

- Séminaire de préparation ultime à la visite pour tous et réitéré autant que nécessaire ;
- L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins y sont rappelés ainsi que les résultats de l'évaluation des pratiques professionnels ;

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Préparation des équipes pour la meilleure contribution aux investigations par le patient traceur et le parcours traceur ;
- Préparation des responsables et des instances pour la meilleure contribution aux investigations par les traceurs ciblés et les audits systèmes ;

# MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

## Principes de la formation action

- La formation action globale des professionnels et des équipes impliquées dans sa démarche qualité et dans la préparation de sa certification, s'adresse à la Gouvernance, à la structure de pilotage, à la structure qualité et gestion des risques, aux groupes de travail pour l'amélioration de la qualité, aux groupe assurant les évaluations (EPP et traceurs) requises ;

## Processus de formation action

Pour chacune de ces structures et autant que nécessaire :

- Définition des objectifs et des résultats attendus ;
- Apport méthodologique autant que nécessaire, actualisation des connaissances, spécificités V2023, boîte à outils du cadre ;
- Formation pratique autant que de besoin et soutien aux travaux par la mise en œuvre des méthodes et outils de la qualité ;
- Retour et capitalisation de l'expérience ;
- Autonomisation progressive ;
- Atteinte des résultat attendus ;

## Formations associées

- Rappel des bases méthodologique de la qualité (culture qualité).
- Apports cognitifs pour les méthodes et les outils nécessaires (boîte à outils du cadre).
- Formation actions aux nouveaux outils et méthodes d'évaluation spécifiques à la certification V2020 (TRACEURS).
- Synchronisation permanente de la culture qualité de tous.

# SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentations animées des méthodes et outils nécessaires ;
  - Support de prise de notes structurées associé à la présentation méthodologique (livret pédagogique) ;
- 
- Dossier documentaire, procédures écrites et formulaires ;
  - Exemples et supports électroniques réutilisables ;
  - Remise de la documentation produite en séance ;

# PUBLIC

- Gouvernance ;
- CME et son Président ;
- Encadrement supérieur de l'établissement ;
- Chefs de service ;
- Encadrement de proximité ;
- Praticiens hospitaliers ;
- Professionnels médicaux, paramédicaux, médico-techniques, administratifs et techniques ;
- Coordonnateur médical des risques associés aux soins ;
- Responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse ;
- Équipe qualité et gestion des risques ;
- Médiateurs médicaux et paramédicaux ;
- Représentants des usagers ;
- Équipes de soins ;

# DURÉE

- La durée de la formation action est proposée entre 5 et 15 jours ;
- Dans tous les cas, elle sera adaptée à la demande de l'établissement, aux besoins de ces équipes et prendra en compte le calendrier institutionnel de la préparation de la visite de certification.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Suivi continue de la mission avec la Gouvernance et la structure de pilotage ;
  - Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation (formation antérieure sur le sujet, pratique de terrain, expérience) ;
  - Écoute et prise en compte des attentes des participants au début de la formation ;
  - 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 à la dernière certification, est de nature à cautionner le caractère continu de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ;
- Avoir contribué à la démarche qualité – gestion des risques – évaluation institutionnelle et maîtriser la culture des risques serait un avantage culturel appréciable ;
- Toutefois, les bases méthodologiques et pratiques nécessaires seront revues, actualisées et approfondies autant que de besoin dans le cadre de la formation action pratique proposée ;

## BUDGET PÉDAGOGIQUE

- Le budget pédagogique sera établi sur demande en fonction de la durée et de la densité du programme requis par l'établissement.

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](mailto:contact@adequationsante.com)