



Conseil et formation  
en secteurs sanitaire et médico social

Management par la qualité - Gestion des risques - Certifications - Droits des patients



# ENJEUX, ORGANISATION ET MÉTHODES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme du programme proposé, les participants :

- Connaissent les **enjeux** institutionnels et sociétaux de la démarche qualité,
- Connaissent les **principes** et les bases méthodologiques de la démarche qualité - gestion des risques -évaluation,
- Contribuent à la synchronisation de la **culture qualité** de l'ensemble des personnels de l'établissement,
- Connaissent les exigences de la procédure de certification V2020, dès lors qu'elles auront été publiées.

## CALENDRIER

- Le calendrier de l'intervention sera établi en fonction des acquis, des besoins et de la disponibilité des participants,
- La chronologie de la certification de l'établissement servira de cadre à la planification de la mission.

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

### 1 - RAPPEL DES BASES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ (POURQUOI ?)

- Les attendus sociétaux, les attentes du patient,
- Rappel des bases de la démarche de maîtrise de la qualité et des risques,

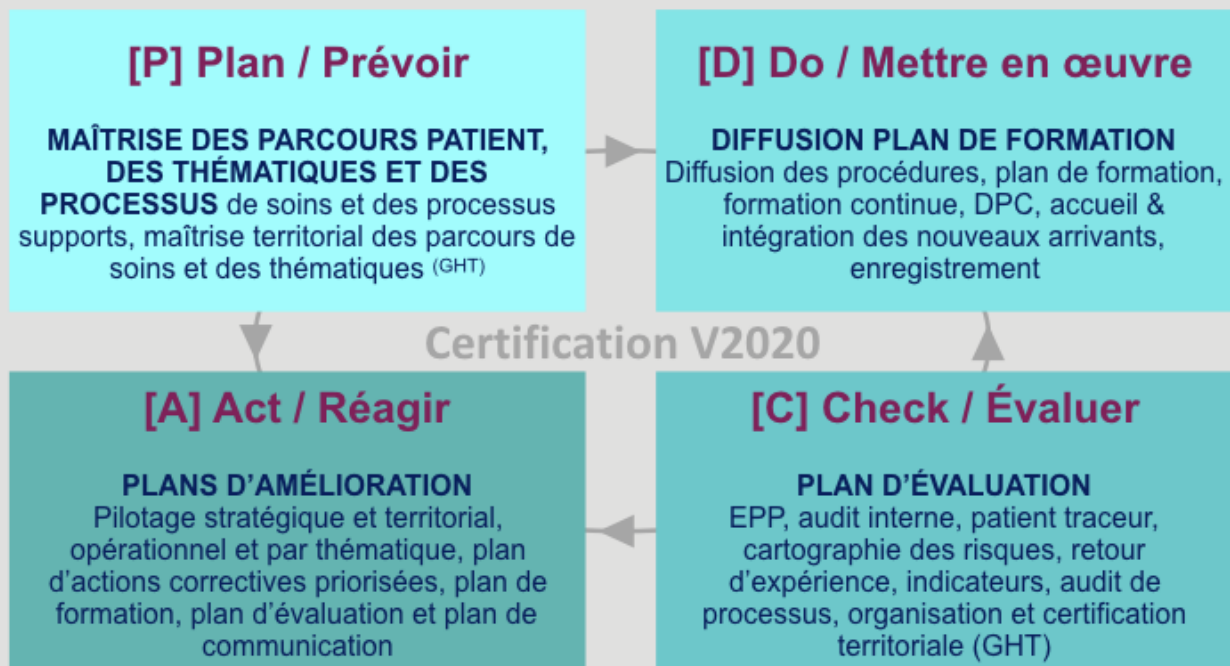
- Solde de la certification précédente pour préparer la suivante,
- Anticipation des exigences de la certification V2020, dès lors qu'elles auront été publiées.

## 2 – SYNCHRONISATION ET MISE À NIVEAU DES CONNAISSANCES

- Principes du PDCA\* MFER\*, de la roue de Deming, base de la démarche d'amélioration continue,
- Notions de processus, de thématique et de problème,
- Notions de danger, de risques, d'évènement indésirable, de causes, principe de criticité,
- Méthodes de mesure des écarts, évaluation, EPP, audit et indicateurs,
- Plan d'actions, de formation, d'évaluation et de communication,
- Principes de la certification des établissements de santé,
- Notion de compte qualité, d'audit de processus et de patient traceur.

## 3 – ARTICULATION AVEC LA PROCHAINE CERTIFICATION COMMENT ?

- Les notions de processus et de thématique, associées au principe de la certification,
- La notion de maîtrise des processus et thématiques,
- Le questionnement par processus/thématique basé sur le PDCA\*,
- Les exigences spécifiques aux parcours du patient,
- Les éléments d'appréciation,
- Les pratiques exigibles prioritaires (PEP),
- Les éléments d'investigation obligatoire (EIO),
- Les indicateurs,
- Les exigences de la procédure de certification V2020 lorsqu'elles seront publiées.



## 4 – LA PRÉPARATION DU COMPTE QUALITÉ ET DE LA VISITE

- La feuille de route des pilotes et des structures qualité pour préparer l'établissement à la certification adaptée à la chronologie de la démarche,

- La programmation et la répartition des tâches (pilotage et soutien méthodologique),
- Le pilotage stratégique, le pilotage opérationnel et le pilotage par processus, la documentation et le manuel qualité (MAQ),
- La mise en conformité des thématiques et des processus aux exigences de la certification,
- La prise en compte des attentes des patients,
- L'approche par processus-thématiques, la cartographie des processus et la cartographie des risques qui en découle,
- Le dispositif du compte qualité, sa mise en oeuvre avant sa transmission à la HAS,
- La préparation à l'audit processus lors de la visite,
- L'anticipation des investigations par le patient traceur lors de la visite,
- L'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) dans la démarche qualité et dans la certification,
- La nécessaire implication des pilotes dans leur mission de maîtrise des processus-thématiques,
- La sécurité des soins et la maîtrise des risques,
- La préparation et le déroulement de la visite,
- Les suites de la certification, compte de suivi et itération suivante de la certification.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Rappel concis de fondamentaux de la démarche qualité,
- Apports cognitifs et prise en compte des acquis des participants,
- Séminaire de présentation méthodologique, illustré d'exemples,
- Exercices pratiques et mise en situation quand c'est possible,
- Accompagnement dans la mise en oeuvre des méthodes et outils proposés en fonction de la chronologie des travaux.

## PUBLIC

- La Direction de l'établissement,
- Les médecins, le Président et des membres de la CME,
- L'encadrement supérieur et de proximité,
- La cellule qualité et gestion des risques,
- Les pilotes des processus-thématiques,
- Des présidents et les membres de toutes les instances,
- Les acteurs de la coordination des risques,

- Les responsables de la prise en charge du patient et des fonctions de support.

**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)**