



ÉVALUATION EXTERNE FORMATION ACTION.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la prestation de formation action proposée :

Les professionnels et les équipes sont prêts à recevoir les évaluateurs externes pour à contribuer à la valorisation de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement lors des entretiens traceurs et audits système.

La démarche d'amélioration continue a produit ses effets positifs sur la qualité et la sécurité de l'accompagnement proposé par l'établissement.

La culture qualité partagée par tous pourra être valorisée lors de l'évaluation externe.

L'expérience de la personne accompagnée a été recueillie et prise en compte pour améliorer la qualité et la sécurité de l'accompagnement.

La démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de l'accompagnement est effective, efficace et pérenne.

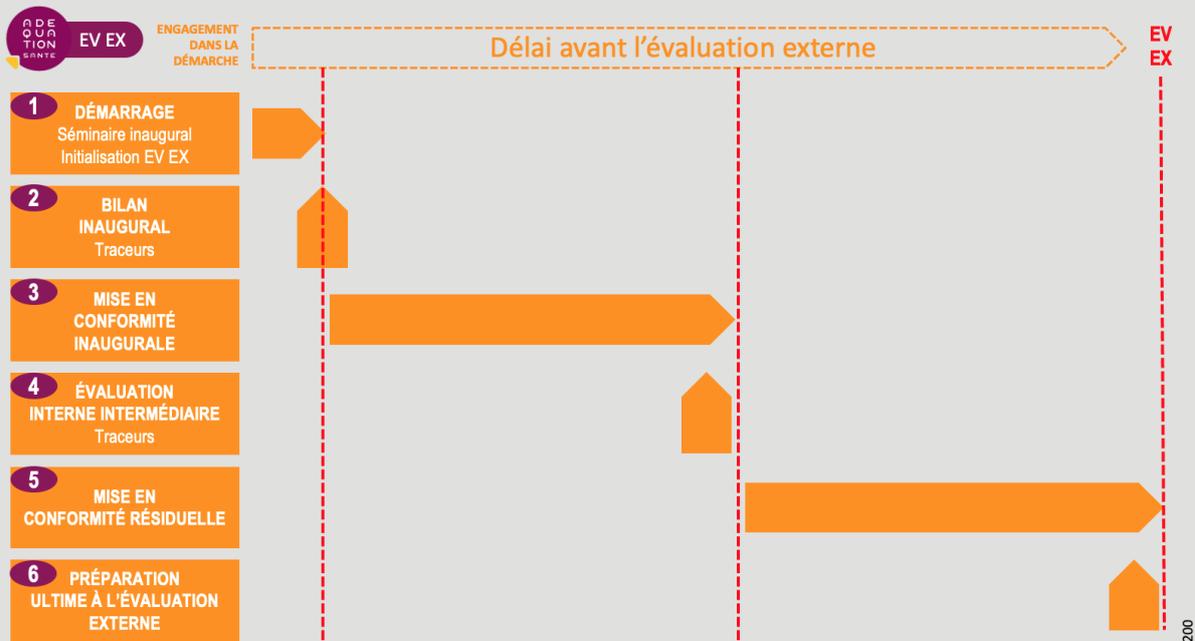
Les apports cognitifs et méthodologiques nécessaires sont détaillés dans les fiches pédagogiques en lien avec le présent programme.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

La prestation d'accompagnement est proposée en 6 séquences pédagogiques correspondant aux étapes de la préparation de l'établissement à l'évaluation externe.

Cette stratégie de principe sera adaptée puis convenue avec la Gouvernance en fonction du délai imparti avant l'évaluation externe.

L'accompagnement proposé sera lui aussi adapté au niveau de maturité de la démarche qualité en cours et de la contributions attendue des équipes à cette démarche.



1 - DÉMARRAGE

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.

Les partenaires institutionnels 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 participation au pilotage de la démarche seront spécifiées.

SÉMINAIRE INAUGURAL

Présentation à l'équipe de Direction, au corps médical, à l'encadrement et à la structure de pilotage de la démarche des enjeux, de l'organisation et des méthodes de l'évaluation externe 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 afin de synchroniser les connaissances de tous en la matière.

Le programme de cette étape est détaillé dans la fiche pédagogique **DÉMARCHE QUALITÉ**.

INITIALISATION DE LA PRÉPARATION DE L'ÉVALUATION EXTERNE

Sur la base des exigences exprimées dans la Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux (CSMSn 08/03/2022) et exposées lors du séminaire inaugural, définition de la stratégie institutionnelle de préparation de l'évaluation externe et du contenu pédagogiques par séquence pédagogique.

Planification inaugural (diagramme de Gantt daté) des séquences pédagogiques en fonction des objectifs institutionnels et de la date de l'évaluation externe.

Certaines séquences pourront être allongées, déplacées ou même supprimées.

2 – BILAN INAUGURAL

REVUE DU PLAN D'ACTION ISSUE DE LA DERNIÈRE ÉVALUATION EXTERNE

Bilan et revue des actions correctives mises œuvre et des améliorations associées.

Bilan et revue des actions en cours et des sanctions non encore initiées.

Actualisation du plan d'actions en conséquence, données de base pour l'étape suivante.

ÉVALUATION INAUGURALE

En fonction du délai avant l'évaluation externe :

Diagnostic compact par audit

Diagnostic compact pas **TRACEURS**

ÉVALUATION INTERNE ACCOMPAGNEMENT dans la dimension prévue par la HAS dans la procédure d'évaluation externe.

Repérage des écarts, formulation des préconisations et actualisation du PAQSS en conséquence.

3 – MISE EN CONFORMITÉ INAUGURALE

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 plan d'actions correctives.

Accompagnement à la demande des groupes de travail chargés des actions correctives.

Actualisation des compétences en matière d'animation de la démarche qualité et gestion des risques, boîte à outils du cadre, formation du cadre à ses missions.

Au terme de la séquence pédagogique, le plan d'actions correctives est actualisé et les actions d'amélioration planifiées, mises en œuvre, valorisées et communiquées.

4 – ÉVALUATION INTERNE PRÉALABLE À L'ÉVALUATION EXTERNE

Facteur clef de la préparation de l'évaluation externe, l'évaluation interne permet de repérer, du point de vue de l'évaluateur externe et avec ses méthodes, les écarts résiduels.

ORGANISATION

Planification stratégique de l'évaluation interne puis formation des auditeurs à la méthode des **TRACEURS**.

Préparation de l'évaluation interne, recueil des grilles d'évaluation.

ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement autant que nécessaire des auditeurs.

Accompagnement et supervision des audits accompagné traceur, traceur ciblé et audit système.

Accompagnement de la traduction des écarts relevés en actions correctives permettant d'actualisation du plan d'actions.

5 - MISE EN CONFORMITÉ RÉSIDUELLE

ORGANISATION

Sur la base des écarts relevés lors de l'évaluation interne et du plan d'actions actualisé, mise en conformité des écarts résiduels prioritaires ciblés sur les critères impératifs, spécifiques, etc.

Actualisation et mise en œuvre du plan de formation, du plan d'évaluation et du plan de communication.

ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement autant que nécessaire des groupes de travail et instances chargés des actions correctives

Accompagnement du pilotage et suivi de la démarche d'amélioration continue par l'actualisation et la mise en œuvre du plan d'actions jusqu'à la veille de la visite.

6 - PRÉPARATION ULTIME DE L'ÉVALUATION EXTERNE

Dans les deux derniers mois précédant la rencontre avec les évaluateurs externes, un rappel des bases de la démarche qualité et de l'évaluation externe 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 des différentes évaluations et de la maîtrise des risques.

ACCOMPAGNEMENT ET PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Préparation des équipes pour la meilleure contribution aux investigations par l'accompagné 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

L'accompagnement global de l'établissement, de sa démarche qualité et de la préparation de son évaluation externe 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 groupes assurant les évaluations 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 au référentiel national.

Accompagnement autant que de besoin des travaux par la mise en œuvre des méthodes et outils de la qualité.

Retour et capitalisation de l'expérience.

Autonomisation progressive.

Atteinte des résultats attendus.

Formations associées

Rappel des bases méthodologique de la qualité (culture qualité).

Apports cognitifs pour les méthodes et les outils nécessaires.

Formation actions aux nouveaux outils et méthodes d'évaluation spécifiques l'évaluation externe dans sa version de 2022 (**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

Membres de l'équipe de Direction

Médecin coordonateur

Encadrement de proximité

Chefs de service

Professionnels médicaux, paramédicaux, médicot techniques, administratifs et techniques

Coordonnateur des risques associés à l'accompagnement

Équipe qualité et gestion des risques

Représentants des usagers

DURÉE

La dimension et la planification de la mission sont proposées pour une durée de 5 à 15 journées planifiées en fonction de la date de l'évaluation externe convenue avec la HAS, des contraintes institutionnelles et de la disponibilité des professionnels invités à y contribuer.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Suivi continu 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 acquise).

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 l'accompagnement pour les participants et de la satisfaction du commanditaire.

PRÉREQUIS

Être un acteur historique de la démarche qualité et avoir contribué à la dernière évaluation externe (et interne), 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 nécessaires seront revues et approfondies dans le cadre de l'accompagnement proposé.

BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi, en fonction de la durée du programme et de l'effectif et du nombre des groupes à former.

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