



# ÉVALUATION EXTERNE FORMATION ACTION.

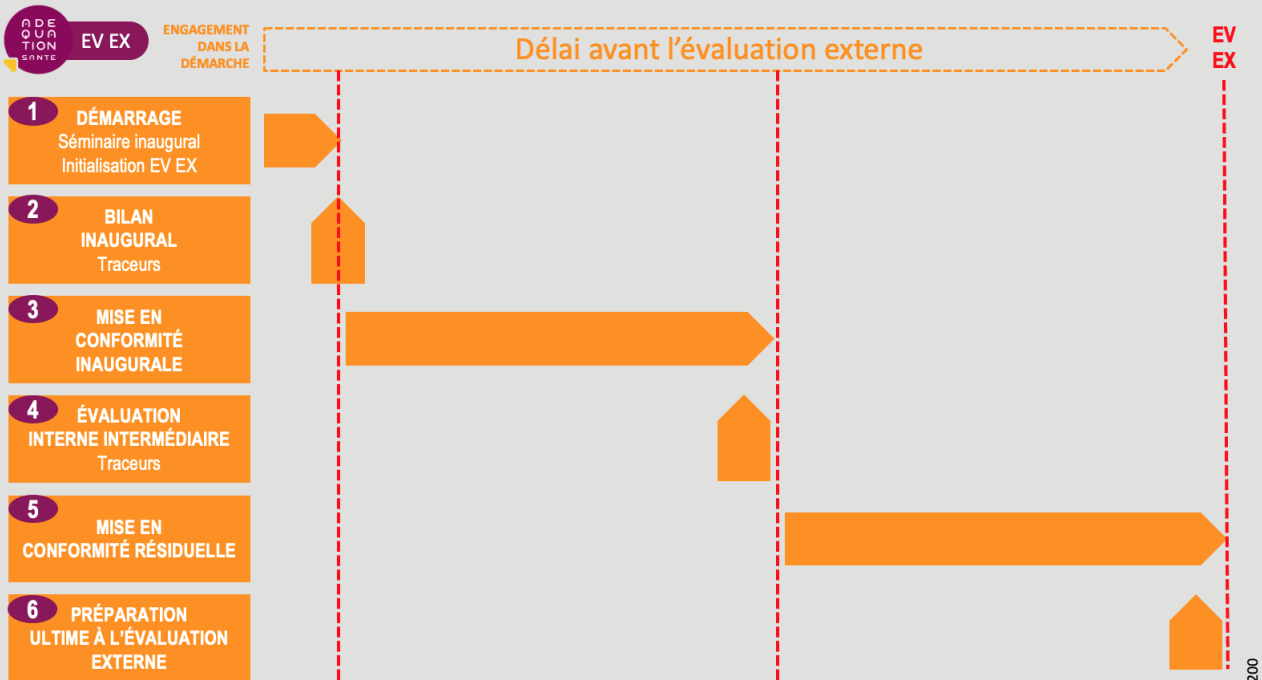
## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Au terme de la prestation d'accompagnement (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.
  - 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 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 proposées 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.



3200

## 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 DEL'ÉVALUATION EXTERNE

- 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.

## 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 de certification.
- 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 valorisées et communiquées.

---

## 4 – ÉVALUATION INTERNE PRÉALABLE À L'ÉVALUATION EXTERNE

- Facteur clef de la préparation de la certification, 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, avancés, 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 oeuvre 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 évaluation 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 l'accompagnement

- 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 groupe assurant les

évaluation requises.

### Processus d'accompagnement

Pour chacune de ces structure 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 résultat 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 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
- Membres de l'équipe de Direction

- Médecin coordonateur
- Encadrement de proximité
- Chefs de service
- Professionnels médicaux, paramédicaux, médicotехniques, administratifs et techniques
- Coordonnateur des risques associés aux soins
- Équipe qualité et gestion des risques
- Représentants des usagers

## CALENDRIER

**La dimension et la planification de la mission seront définies 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 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 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.

**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)**