

MISSIONS DU CADRE DANS LA CERTIFICATION V2020

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la formation, les cadres ont actualisé leurs connaissances et leur expérience en matière de maîtrise des méthodes et outils de la qualité, pour animer la démarche de certification V2020 au sein de leur équipe, de leur service et de leur pôle en maîtrisant les bonnes pratiques du PDCA.

- Les méthodes et les outils du management par l'amélioration continue qualité.
- Les méthodes et les outils de la certification V2020 et de l'évaluation interne requise pour anticiper et préparer la visite.
- Les méthodes et les outils de la maîtrise des risques et de la prévention de la récurrence des événements indésirables.
- Les méthodes et les outils de l'évaluation associés à toutes les étapes de la démarche de préparation de la visite de certification.
- Les concepts de leadership, de gestion des conflits et de l'amélioration du travail en équipe apprenante, nouvelles exigences de la certification V2020.
- Ils pourront contribuer à la valorisation de la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement lors de la visite de certification V2020.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

La progression pédagogique proposée est répartie en 10 séquences d'une demi-journée.

- Chacune de ces séquences sera identifiée dans la Roue de Deming et le **PDCA***.
 - Les acquis de chacune des séquences servent de base à la suivante.
 - Le programme pédagogique de chacune de ces séquences est détaillé dans la fiche pédagogique éponyme publiée sur le site internet d'**ADÉQUATION SANTÉ** /Formations sanitaires / Certification V2020.
-

INTRODUCTION

- Objectifs pédagogiques.
- Acquis et attentes des participants.
- Questions et réponses préalables.
- Présentation du programme pédagogique.

1 - DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES - RAPPEL (½ JOURNÉE)



1122

Enjeux de la démarche d'amélioration continue de la qualité et comment partager ces enjeux à tous les niveaux.

- « **Pourquoi la démarche qualité ?** »
- « **Comment la démarche qualité ?** »
- Principes et définitions du management pas la qualité (rappel).
- Revue et actualisation de la culture qualité.
- De la qualité, du cycle de la qualité appliquée au processus (**[PDCA] ou roue de Deming**),
- De la notion de résultat attendu du processus et culture du résultat, enjeux majeur de la V2020
- De la notion de défaillances éventuelles et de leur prévention.
- De la notion de maîtrise des risques, niveau initial de la qualité.
- Principe de vérification de la qualité par l'évaluation.
- La certification V2020 dans la démarche qualité.

2 - CERTIFICATION - BASES MÉTHODOLOGIQUES (½ JOURNÉE)

Enjeux de la certification V2020 et comment partager ces enjeux à tous les niveaux.

- « **Pourquoi la certification 2020 ?** ».

- « **Comment la certification V2020 ?** ».
 - La continuité avec les itérations antérieures.
 - Les nouveautés de la V2020.
 - Le référentiel d'octobre 2020, organisation structure, chapitres, objectifs, critères et éléments d'appréciation.
 - La procédure de certification, évaluation externe.
 - La conduite de la préparation de la visite et l'évaluation externe.
 - Les suites de la visite et les décisions de la HAS, conséquences pour l'établissement.
 - Synthèse de fin de journée et feed-back.
 - Préparation de la séquence suivante.
-

3 – ÉVALUATION INTERNE « PAS-À-PAS » – BASES MÉTHODOLOGIQUES (½ JOURNÉE)

L'évaluation interne telle que recommandée par la HAS dans le processus de certification.

- La méthode d'évaluation interne « pas-à-pas ».
 - Pour le contenu pédagogique, voir fiche **ÉVALUATION INTERNE**.
 - Le recours au portail CALISTA pour le recueil des données et le calcul de la cotation...
 - Les méthodes d'évaluation préconisées par la HAS :
 - Le **patient traceur**,
 - Le **parcours traceur**,
 - Le **traceur ciblé**,
 - L'**audit système**,
 - L'observation,
 - La **revue de pertinence**.
 - La cotation et le calcul de la moyenne par critère, objectif et chapitre et établissement puis formalisation du compte qualité (V2020).
 - L'actualisation et le suivi de la mise en œuvre du plan d'actions, la fonction pilotage et le management de la qualité :
 - Actions correctives réalisables (les **verbes d'action**).
 - Plan de formation.
 - Plan d'évaluation.
 - Plan de communication.
 - Modalités de suivi.
-

4 – ÉVALUATION INTERNE – MISE EN PRATIQUE (½ JOURNÉE)

Mise en situation d'évaluation interne.

- Sélection des critères à traiter en priorité pour la mise en situation :
 - Critères V2020 correspondants à des recommandations au terme de la V2014.

- Critères impératifs.
 - Critères spécifiques à l'établissement.
 - Critères stratégiques pour l'établissement.
 - De l'analyse de l'exigence à la formulation des actions correctives nécessaires et de leurs priorités.
 - Synthèse de fin de journée et feed-back.
 - Préparation de la séquence suivante.
-

5 – AMÉLIORATION CONTINUE « PAS-À-PAS » – MÉTHODOLOGIES (½ JOURNÉE)

- Capitalisation des acquis des certifications précédentes (rappel).
 - Le principe de la maîtrise des processus dans la Roue de Deming (PDCA).
 - La cartographie du processus.
 - L'élaboration (ou actualisation) de la procédure écrite et son articulation dans la gestion documentaire (résolution de problème et standardisation des pratiques).
 - Cartographie des risques associés au processus, revue des préventions et plan de prévention.
-

6 – AMÉLIORATION CONTINUE – MISE EN PRATIQUE (½ JOURNÉE)

- Mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques.
 - Mise en situation sur les pratiques éventuellement défailtantes relevés lors de l'évaluation interne de la séquence 4.
 - Du processus à la procédure écrite, définition de résultat attendu, notion de partage de ces bonnes pratiques.
 - Revue des objectifs, des critères et actualisation de la documentation qui leur est associée.
 - Synthèse de fin de journée et feed-back.
 - Préparation de la séquence suivante.
-

7 – GESTION DES RISQUES « PAS-À-PAS » – MÉTHODOLOGIES (½ JOURNÉE)

Enjeux de la démarche de maîtrise des risques et comment partager ces enjeux à tous les niveaux.

- **« Pourquoi la gestion des risques ? »**
- **« Comment la gestion des risques ? »**
- Principes et définitions de la gestion des risques (rappel).
- Revue et actualisation de la culture de la maîtrise des risques.
- De la maîtrise des risques appliquée au processus niveau initial de la qualité.
- De la notion de prévention.
- De la notion de défaillances éventuelles et de leur prévention.
- Principe de vérification de la qualité par l'évaluation.
- La gestion des risques dans la démarche qualité.
- Approche prédictive : Méthode et outils, cartographie des risques. AMDEC et criticité
- Approche rétrospective : Méthodes et outils, REX, ALARMe, REMED, RMM, recherche et analyse des

causes, préconisations et prévention de la récurrence. Voir programme détaillé dans la fiche **CREX**

FORMATION.

- Plan de prévention.
-

8 – GESTION DES RISQUES – MISE EN PRATIQUE (½ JOURNÉE)

- Cartographie d'un processus/parcours patient à risque, mise en situation d'analyse pratique.
 - Cartographie et recherche des causes d'un événement indésirable, mise en situation de recherche pratique des causes.
 - Formalisation des préconisations d'actions de prévention et d'actions correctives.
 - Synthèse de fin de journée et feed-back.
 - Préparation de la séquence suivante.
-

9 – ÉVALUATIONS « PAS-À-PAS » – MÉTHODOLOGIES (½ JOURNÉE)

- Enjeux de l'évaluation dans le cadre de la démarche qualité, gestion des risques et certification.
 - Notion d'écart, méthodes et outils pour les identifier :
 - Mesure de la satisfaction des patients et autres usagers.
 - Indicateurs cliniques de qualité des soins.
 - Tableaux de bord.
 - Consolidation des traceurs V2020.
 - Indicateurs de structure, de processus et de résultat.
 - Liens entre indicateurs et plans d'actions.
-

10 – PISTES D'AMÉLIORATION ET SYNTHÈSE PÉDAGOGIQUE (½ JOURNÉE)

Pistes d'amélioration continue requise dans le cadre de la certification.

- Leadership et management.
 - Management par la qualité et Manuel qualité.
 - Prévention et gestion des conflits.
 - Amélioration continue du travail en équipe.
 - Les exigences du chapitre 3 L'établissement.
-

SYNTHÈSE PÉDAGOGIQUE

- Retour d'expérience et feed back pédagogique.
- Tour de table, reformulation et questionnement des acquis de la formation.
- Renforcement sur les points requis.
- Évaluation de la satisfaction des participants et du commanditaire du programme.

- Apport conceptuel et méthodologique (apport cognitif) appuyé par un diaporama dynamique (visuels animés) et le support de prise de notes structurées qui lui est associé (livret du participant).
- Formation pratique, mise en situation par la mise en œuvre pratique par les stagiaires et sous la supervision du formateur.
- Étude de cas par la mise en application pratique des méthodes et des outils proposés lors des formations méthodologiques, sous la forme d'exercices sur des situations ou des cas pratiques pédagogiques et documentés.
- Formation professionnel, maintenance ou renforcement des connaissances déjà acquises par les professionnels.
- Toutes les autres méthodes proposées peuvent contribuer à cette finalité.

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentation visuelle associée à son support de prise de notes structurées.
- Kit documentaire, procédures, formulaires, modèles utilisables après la formation.
- Accès au portail Calista pour le recueil des données de l'évaluation interne.
- Grilles et application de recueil des données fournies par le portail Calista, calculateur de moyenne (application pour les experts-visiteurs).
- Travaux réalisés en séance.

PUBLIC

Pour un groupe de 10 à 15 participants :

- Cadres de Direction.
- Encadrement supérieur de l'établissement et des pôles.
- Encadrement de proximité.
- Personnel médical.
- Équipe qualité pour l'accompagnement ultérieur.
- Coordonnateurs des risques associés aux soins.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation.
 - Écoute et prise en compte des attentes des participants au début de la formation.
 - Écoute active des participants tout au long du programme et adaptation du programme aux demandes exprimées ou aux difficultés rencontrées.
 - Évaluation « à chaud » des acquis et de la satisfaction des participants et du commanditaire au terme de la formation.
-
- *Évaluation à 6 mois / 1 an, des acquis de la formation et de la mise en œuvre effectives de ces méthodes et outils proposés.*

PRÉREQUIS

Être un acteur historique de la démarche qualité, de gestion des risques 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 au bénéfice du patient.

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