SÉMINAIRE INAUGURAL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme du séminaire, les participants :

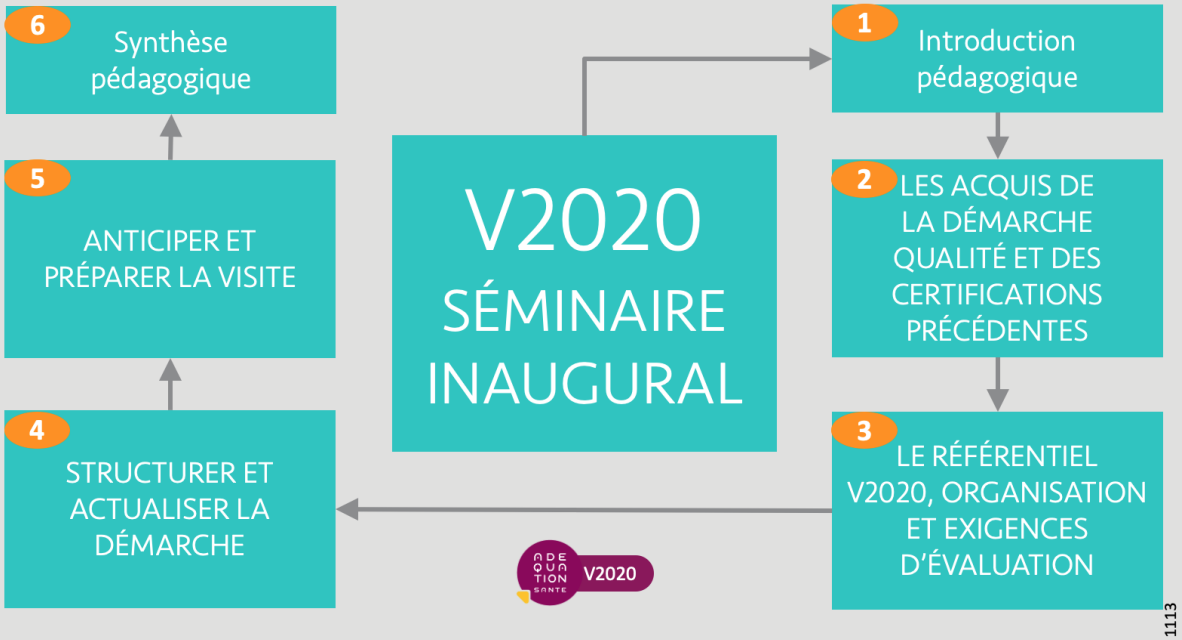
- Ont fait le point sur les acquis et les points forts de la démarche qualité et gestion des risques en cours ;
- Connaissent les enjeux, l'organisation et les méthodes de la démarche qualité adaptés aux exigences de la version courante du référentiel de certification ;
- Connaissent la structure et les spécificités du référentiel dont ils vont devoir satisfaire les exigences pour préparer la certification ;
- Sont en mesure de poursuivre la démarche et de participer effectivement à l'amélioration continue des pratiques et de la sécurité des soins en équipes apprenantes ;
- Pourront contribuer, le moment venu, à la valorisation de leurs pratiques lors de la visite de certification ;
- De façon globale, ont été remobilisés autant que nécessaire sur la démarche qualité et la certification ;

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

La progression pédagogique est structuré en six séquences reparties dans la journée.

1 – INTRODUCTION PÉDAGOGIQUE

- Rappel des objectifs pédagogiques.
- Recueil des attentes des participants.



2 – LES ACQUIS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ & CERTIFICATION

Rappel des bases méthodologiques et pratiques, synchronisation de la culture qualité partagée.

Les 5 clefs de la démarche qualité ;

Le management par la qualité ;

Organisation de la continuité de la démarche ;

Les travaux de maîtrise et d'amélioration continue réalisés depuis la dernière certification serviront de base à la prochaine ;

---

3 – LE RÉFÉRENTIEL COURANT, ORGANISATION ET EXIGENCES

Les exigences de la certification des établissements pour la qualité des soins.

Architecture en chapitres, objectifs, critères. et éléments d'évaluation ;

Spécificité des critères, appréciation de la satisfaction par l'établissement et les équipes de sa maîtrise, du partage de celle-ci, de sa vérification par l'évaluation et de ses résultats attendus au profit du patient ;

Les modes d'investigations multidimensionnelles, les méthodes d'évaluation de la HAS (patient traceurs, parcours traceur, traceur ciblés et audit système) ;

L'appréciation de la maturité de la démarche, le calcul de la note ainsi que les niveaux des décisions et leurs conséquences pour l'établissement ;

---

4 – STRUCTURER ET ACTUALISER LA DÉMARCHE

Pilotage de la démarche et management par la qualité.

Résultats du management de la qualité dans les chapitres, objectifs et critères ;

Implications du patient et de ses représentants au sein du Comité des usager ;

Évaluation interne telle que prévue dans la procédure de certification ;

Plan d'actions issu de l'évaluation interne ;

Répartition des tâches, rôle des instances et leadership attendu de l'encadrement ;

Amélioration continue du travail en équipe apprenante et performante ;

---

5 – ANTICIPER ET PRÉPARER LA VISITE

Simulation et entraînement aux investigations.

Modalité de formalisation et de mise en oeuvre du plan d'évaluation.

Évaluation interne et autres méthodes d'évaluation (évaluation des pratiques professionnelles) ;

Valorisation de la démarche collective ;

Amélioration continue du travail en équipe apprenante ;

Prévention et gestion des conflits ;

Preuves de la satisfaction des attentes du patient ;

Approche par les résultats ;

Gestion de la plainte et de la réclamation ;

Implication du patient expert ;

---

6 – SYNTHÈSE PÉDAGOGIQUE

Tour de table

Reformulation

Questionnaire de satisfaction

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Capitalisation des acquis et de l'expérience de la démarche qualité et des certifications successives ;

Apports cognitifs sur la certification courante et la procédure de visite associée ;

Formation actions aux outils et méthodes d'évaluation ;

Formation au travail en équipe et à son amélioration continue ;

Synchronisation permanente de la culture qualité de tous ;

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cartographie des connaissances ;
Présentation pédagogique animée ;
Documentation technique de référence ;
Exemples et supports électroniques réutilisables ;
Remise de la documentation produite en séance ;

PUBLIC

Gouvernance et l'équipe de direction ;
Président de la CME et membres du corps médical ;
Encadrement supérieur de l'établissement et cadres de proximité ;
Chefs de pôle et chefs de service ;
Coordonnateur des risques associés aux soins ;
Équipe qualité et gestion des risques ;
Correspondants des vigilances sanitaires ;
Médiateurs médicaux et paramédicaux ;
Représentants des usagers ;

DURÉE

La durée de la formation sera adaptée sur demande à 1 à 2 journées selon qu'elle sera isolée ou associée à une ou d'autres programmes ;

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation (formation antérieure sur le sujet, pratique de terrain, expérience de certifications précédentes).

Recueil et prise en compte des attentes des participants.

Évaluation « à chaud » des acquis et de la satisfaction des participants au terme de la formation.

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.

BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi sur demande de l'établissement en fonction de la durée et de la densité de la formation, elle-même associée à d'autres programmes.

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