



TRACEURS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

LA BOÎTE À OUTILS DE L'AUDITEUR INTERNE.

Au terme de la formation, les participants ont reçu :

- Autant que nécessaire, un rappel des bases méthodologiques de la démarche qualité.
- La présentation concise du contexte et des exigences de la certification V2020.
- Les bases méthodologiques et l'indication de chacune des évaluations par traceur.
- La méthode du traceur est appliquée aux 4 traceurs que sont le patient traceur, le parcours traceur, le traceur ciblé et l'audit système.
- Se sont approprié les grilles de recueil des données issues de Calista correspondant aux différents traceurs et des observations associées.
- Ont conduit une évaluation par chacun des traceurs prévus dans la procédure de certification.
- Lors des investigations, ils ont identifié les points à améliorer (réponse **[NON]**) et formalisé les préconisations nécessaires.
- Seront conviés, le moment venu, à contribuer à l'**ÉVALUATION INTERNE**.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

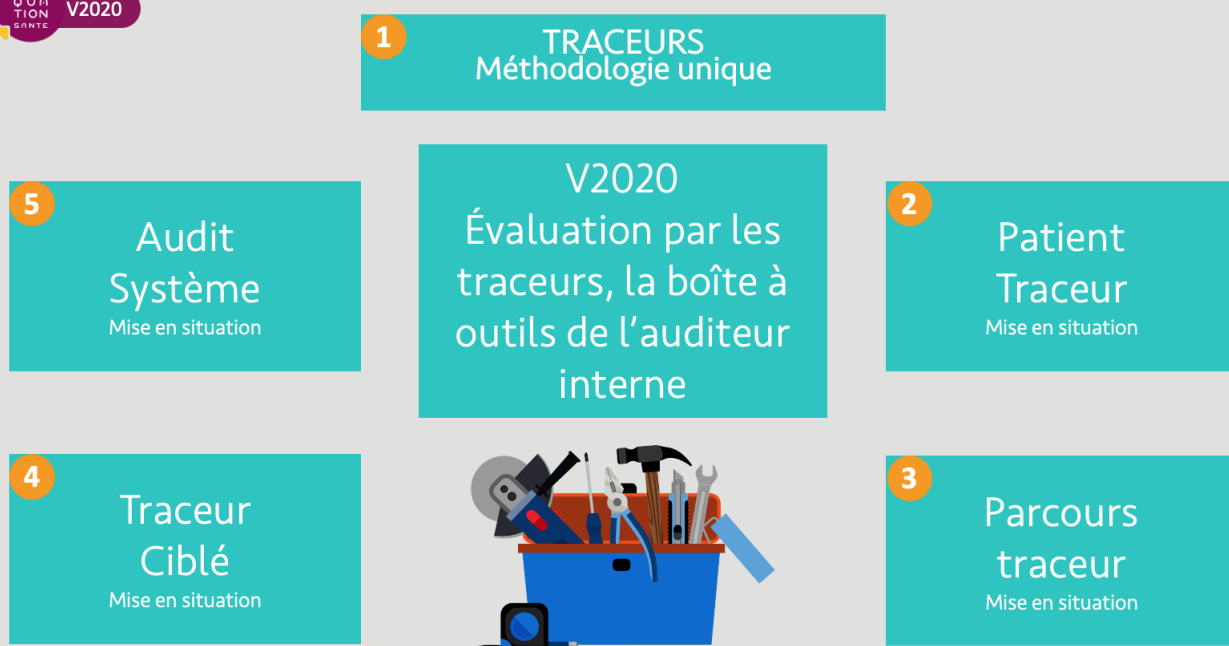
La progression pédagogique est organisée en deux séquences pédagogiques déployées en deux journées consécutives :

1 - LES BASES MÉTHODOLOGIQUES

Matin du premier jour, une demi-journée.

- Rappel des bases de la démarche qualité, des principes de la certification V2020.
- Le référentiel de certification V2020 et la procédure associée dont l'évaluation interne.
- Rappel du positionnement des différents traceurs déployé par les experts-visiteurs pendant la visite de certification.

- Le portail Calista, les grilles, le recueil des données et leur exploitation.
- Le recours interne aux traceurs mis en oeuvre dans le cadre de l'**ÉVALUATION INTERNE** de l'établissement.
- La méthode du traceur « pas-à-pas », de la préparation des entretiens et des investigations associées, du recueil des données, de l'appréciation des éléments d'évaluation (EE) aux critères et de leur enregistrement dans le portail Calista.
- Les spécificités de chacun des traceurs seront étudiées comme l'investigation de l'expérience du patient (patient traceur), l'entretien avec les professionnels, les observations et la consultation documentaire.



1115

2 – LA MISE EN SITUATION

Après-midi du premier jour et second jour, soit trois demi-journées.

Les participants s'approprient la méthode en étant mis en situation pratique pour les quatre traceurs :

En fonction des besoins et de l'organisation de l'établissement, les auditeurs pourront assurer de vrais traceurs en rencontrant le patient, les professionnels, en assurant les observations requises et en consultant les documents identifiés dans les grilles.

- **PATIENT TRACEUR** (après-midi du premier jour), réalisation pratique des entretiens avec le patient et l'équipe, de la consultation du dossier du patient et des observations pendant les entretiens.
- **PARCOURS TRACEUR** (matin du second jour), réalisation de l'entretien avec l'équipe, de la consultations des dossiers et des observations pendant les entretiens.
- L'après-midi du second jour, **TRACEUR CIBLÉ**, réalisation des entretiens avec l'équipe et la gouvernance, consultation d'autres documents et d'observations ; **AUDIT SYSTÈME**, réalisation des entretiens avec l'équipe et la gouvernance, et consultation d'autres documents.

- Les résultats de ces investigations et surtout les écarts résiduels (cotation [**NON**]) pourront faire l'objet de préconisations qui seront versées au plan d'actions correctives institutionnel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports cognitifs pour la séquence 1 Les bases méthodologiques.
- Approche processus et présentation étape par étape du processus d'évaluation par traceur.
- Mise en situation pour la seconde séquence pédagogique, réalisation de l'investigation complète incluant la cotation des éléments d'évaluation et la formalisation de préconisations en cas de réponse [**NON**].
- Saisie des données dans la grille de recueil fournie par la HAS via le portail Calista et selon la méthode de cotation *ad hoc*.
- Formalisation du plan d'actions correctives regroupant, en la classant par priorité, les préconisations proposées par le groupe.

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentation animée de la méthode.
- Support de prise de notes structurées associé à la présentation pédagogique.
- Référentiel de certification V2020.
- Grilles exportées de Calista, spécifiques à l'établissement et à sa patientèle, pour la mise en situation pratique.

PUBLIC

- Professionnels volontaires ou désignés pour animer et conduire l'évaluation interne.
- Membres des équipes de soins.
- Auditeurs internes, médecins, paramédicaux et médico-techniques.
- Référents ou correspondants qualité.
- Équipe qualité pour le soutien méthodologique ultérieur.

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 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.
-
- *Évaluation à 6 mois / 1 an, des acquis de la formation et de la mise en œuvre effective des méthodes et outils proposés.*

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.

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