



Conseil et formation  
en secteurs sanitaire, social et médico social

Management par la qualité - Gestion des risques - Certifications - Évaluations ESSMS - Droit des patients / usagers

## V2020 STARTER KIT 2

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

L'équipe d'Adéquation Santé est engagée depuis plus de 22 ans dans l'accompagnement de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, des établissements sanitaires et médicosociaux.

Forts de leur expérience acquise tout au long des différentes itérations de l'accréditation puis de la certification à partir de 2007, ses consultants vous proposent aujourd'hui le V2020 STARTER KIT, soit quatre dispositifs de formation - action et accompagnement coordonnés et adaptés à la préparation de votre établissement à sa certification prochaine.

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ



#### 1 - SÉMINAIRE INAUGURAL

Première étape de la préparation à la certification, la prise de contact avec le référentiel V2020

et la procédure d'évaluation et de visite qui lui est associé.

C'est aussi la première intervention de l'accompagnement proposée ci-dessus.

Mise en évidence et valorisation de la culture qualité acquise tout au long des dernières itérations de la certification, synchronisation de cette culture entre tous les acteurs de la démarche.

D'une durée d'une journée, son programme pédagogique est détaillé dans la fiche **SÉMINAIRE INAUGURAL**.

## 2 – INITIALISATION CERTIFICATION

Sur la base des acquis du séminaire inaugural, le bilan de la démarche qualité en cours sera établi.

En fonction de quoi un premier plan d'action permettra de remobiliser l'ensemble des professionnels dans la démarche qualité et sécurité des soins.

Le dispositif d'accompagnement, de formation, d'évaluation et de communication sur la certification sera planifié en fonction de la date de la visite telle que proposée par la HAS (et indiquée sur le compte de l'établissement dans Calista).

Planifiée juste après le séminaire inaugural, son programme est détaillé dans la fiche **INITIALISATION CERTIFICATION**.

## 3 – TRACEURS

Dans le cadre de la nouvelle procédure de certification, la HAS propose un nouveau mode d'évaluation par les traceurs que sont le patient traceur, le parcours traceur, le traceur ciblé et l'audit système.

Ces méthodes d'évaluation, simplifiées pour les experts-visiteurs et par le recours au portail Calista de la HAS, sont mises à la disposition des établissements qui seront invités à y recourir dans le cadre de l'évaluation interne préconisée.

La formation à la méthode du traceur appliquée aux investigations prévues, est détaillée dans la fiche **TRACEURS**.

## 4 – ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATION

Dispositif d'accompagnement de la gouvernance, du pilotage de la démarche, de la cellule qualité et des professionnels dans leur implication dans la préparation de l'évaluation interne puis de la visite par l'actualisation de la démarche en fonction des nouvelles exigences de la HAS.

La formation action (accompagnement) proposée est détaillée dans la fiche **CERTIFICATION ACCOMPAGNEMENT**.

## À SUIVRE...

Adéquation Santé tient l'ensemble de son **CATALOGUE DE FORMATIONS SANITAIRES**, formations - action et d'accompagnement à votre disposition, tant dans le cadre d'un accompagnement sur le moyen long terme que de façon ponctuelle pour répondre à un besoin précis.

# MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

## PRINCIPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement global de l'établissement, de sa démarche qualité et de la préparation de sa certification 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 D'ACCOMPAGNEMENT

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 V2020.

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 méthodologiques 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  
Président de la CME  
Encadrement supérieur de l'établissement  
Chefs de service  
Encadrement de proximité  
Praticiens hospitaliers  
Professionnels médicaux, paramédicaux, médicotехniques, administratifs et techniques  
Coordonnateur des risques associés aux soins  
Équipe qualité et gestion des risques  
Médiateurs médicaux et paramédicaux  
Représentants des usagers

## 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 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.

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



Région Nord  
20/22 avenue du Général Sarrail  
78 400 Chatou

04 91 75 75 75

[contact@adequationsante.com](mailto:contact@adequationsante.com)