SUD FORMATIONS SANTÉ



# PILOTER LA DÉMARCHE QUALITÉ : MAÎTRISER LE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION HAS

**Public**
Tout professionnel se destinant à la mission de qualité

**Pré-requis**
Aucun

**Modalités**
Distanciel

**Durée**
6 demi-journées - 18 heures

## DATES & LIEUX

Nous consulter pour définir les dates
Lieux : Dans vos locaux pour le présentiel et via la plateforme de formation en ligne pour la classe virtuelle

## INTERVENANTS

Séverine ROLLAND
Formatrice Diplômée ingénieur UTC en 1999, option santé

## VALIDATION

Certificat de réalisation
Attestation de fin de formation

## TARIFS

Nous consulter

DQR016

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap

# PROGRAMME

## SESSION 1 (3H) : COMPRENDRE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LE RÉFÉRENTIEL HAS

Les fondamentaux de la qualité en établissement de santé

- Les fondamentaux de la qualité
  - Les enjeux de la qualité
  - Les exigences réglementaires et institutionnelles
  - Les acteurs de la qualité : direction, CME, encadrement, professionnels, représentants des usagers
  - La place du responsable qualité
  - Les principes d'amélioration continue (PDCA)
- Le manuel HAS
  - Structure
  - Organisation par chapitres
  - Critères impératifs
  - Critères standards
- Comprendre les attendus
  - Ce que recherchent les évaluateurs
  - Les preuves attendues
  - Les différents niveaux de maturité
- Atelier
- Analyse d'un critère du référentiel

## SESSION 2 (3H) : CONNAÎTRE LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ DE LA CERTIFICATION HAS DU SECTEUR SANITAIRE

- Les principes de cotation
  - Les grilles de cotation
  - Les niveaux de conformité
  - Les écarts
  - Les points forts
- Les preuves
  - Documents
  - Entretiens
  - Observations
  - Traçabilité
- Méthodes d’évaluation
  - Patient traceur
  - Parcours traceur
  - Audit système
  - Traceur ciblé
- Travaux pratiques
  - Lecture commentée d'un critère du référentiel
  - Identification des preuves attendues

# PROGRAMME

## SESSION 3 (3H) ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL HAS DU SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

- Les 3 chapitres du référentiel
- Les thématiques et critères impératifs
- Lecture guidée et décryptage du vocabulaire HAS
- Méthodologie de cotation applicable au médico-social
- Méthodes d'évaluation :
  - Résident traceur
  - Audit système
  - Traceur ciblé

Travaux pratiques

- Lecture commentée d'un critère du référentiel
- Identification des preuves attendues

## SESSION 4 (3H) : PILOTER LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Le cycle PDCA
- La gestion documentaire
- Indicateurs qualité et tableaux de bord
- Cas particulier des IQSS
- Plans d'actions et suivi : construire, suivre évaluer

Travaux pratiques

- Construction d'un plan d'action simple à partir d'un constat d'écart issu de la dernière visite de certification

## SESSION 5 (3H) : GESTION DES RISQUES ET ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

- Les fondamentaux
  - Gestion des risques
  - Culture sécurité
  - Cartographie des risques
- Les événements indésirables
  - Signalement
  - Analyse
  - Hiérarchisation
  - Retour d'expérience
- Les méthodes d'analyse
  - Principe de l'analyse profonde des causes
  - Zoom sur la méthode ALARM
- Atelier
  - Cas pratique issu du fonctionnement de l'établissement

## PROGRAMME

### SESSION 6 (3 HEURES) : SENSIBILISER ET FORMER LES ÉQUIPES

- Les leviers d'engagement
  - Comprendre les freins
  - Identifier les facteurs de réussite
  - Accompagner le changement
- Construire une action de sensibilisation
  - Définir les objectifs
  - Adapter le message
  - Choisir les supports
- Les techniques d'animation
  - Réunions qualité
  - Ateliers participatifs
  - Quiz
- Atelier
  - Conception d'une mini-action de sensibilisation destinée à une équipe de terrain

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître le référentiel qualité de la certification HAS, les principes et grilles de cotation
- Contribuer à l'organisation et à l'animation de la démarche qualité de l'établissement
- Contribuer au pilotage de la démarche qualité (construire un plan d'actions qualité adapté, élaborer et suivre des indicateurs pertinents ; construire des tableaux de bord)
- Organiser la gestion des risques et le traitement des événements indésirables
- Sensibiliser et accompagner les professionnels dans la démarche qualité

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques illustrés d'exemples issus des établissements de santé
- Études de cas adaptées aux hôpitaux locaux
- Analyse de documents et outils HAS
- Exercices pratiques et échanges d'expérience
- Remise de supports pédagogiques et d'outils opérationnels

## ACCESSIBILITÉ



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap