



PARCOURS : Certificat de Référent Qualité





Durée : 12 jours / 84 heures

Capacité d'accueil : 10

Le parcours certifiant de Référent Qualité constitue un apport de connaissances scientifiques, théoriques, organisationnelles et pratiques.

Objectifs

Contribuer à l'amélioration de la performance d'un établissement. Contribuer à la satisfaction des patients, résidents, professionnels, prestataires. Assurer le déploiement de la politique d'amélioration continue de la qualité selon les priorités identifiées par la direction, en lien avec la réglementation. Maîtriser les méthodes et outils de l'amélioration continue de la qualité adaptée aux secteurs sanitaire, social et médico-social. Intégrer la gestion des risques dans la démarche qualité.

Méthodes pédagogiques

Programmes de formation régulièrement révisés et prenant en compte les évolutions scientifiques et réglementaires. Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, de mises en commun d'expériences et d'études de cas...).

Pour qui ?

Tous les acteurs du secteur sanitaire, social et médico social.

Pré-requis

Aucun

Méthode d'évaluation

Mémoire + Examen

Les formations de ce parcours :



Principes généraux de la démarche d'amélioration de la qualité



La gestion documentaire



La Certification HAS V2020 : comment s'y préparer ?



L'évaluation des ESSMS comment s'y préparer ?



L'évaluation, la mesure et la communication dans une démarche qualité gestion des risques



La gestion des risques



La certification HAS V2014 enjeux, organisation et méthode de préparation de visite



Durée : 2 jours / 14 heures

Capacité d'accueil : 12

Objectifs

Connaitre les éléments théoriques de la démarche qualité. Connaitre son application aux établissements médico sociaux. Pouvoir participer au déploiement de la démarche.

Pré-requis

Pas de prérequis

Pour qui ?

Tous les acteurs du secteur sanitaire, social et médico-social

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, mises en situation, travaux en groupes, mises en commun d'expériences et d'études de cas...)

Méthode d'évaluation

Évaluation de la qualité de la formation. Evaluation des acquis par QCM individuels pré et post-formation

Programme de formation

- 1 Histoire de la qualité
- 2 Socle théorique
La roue de Deming : son application concrète et ses avantages
- 3 La qualité en santé
Le patient au centre de la démarche
- 4 La réglementation
- 5 Les bases d'une démarche d'amélioration continue
La gestion documentaire, les audits et les évaluations – la gestion des risques, les indicateurs.
- 6 La mise en œuvre
Structuration, planification, l'engagement de la direction
- 7 Le rôle du chargé de mission ou du référent qualité
- 8 La méthode de résolution de problème et les outils de la qualité
- 9 L'organisation de la démarche qualité gestion des risques, état des lieux, identification des actions prioritaires
- 10 Les outils de la qualité
- 11 Le suivi de la démarche
- 12 La communication sur la démarche



Durée : 2 jours / 14 heures Capacité d'accueil : 12

Au travers d'exemple et de cas pratiques, l'importance d'une gestion documentaire optimisée sera mis en évidence. La mise à disposition des professionnels de règles écrites, validées, disponibles et à jour contribue à la sécurisation de la prise en charge.

Objectifs

Connaître les règles d'organisation de la gestion documentaire. Etre capable de rédiger des documents. Contribuer à la bonne gestion documentaire.

Pré-requis

Pas de prérequis

Pour qui ?

Tous les acteurs du secteur sanitaire, social et médico-social

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, mises en situation, travaux en groupes, mises en commun d'expériences et d'études de cas...).

Méthode d'évaluation

Évaluation de la qualité de la formation. Evaluation des acquis par QCM individuels pré et post-formation

Programme de formation

1 Rappels réglementaires

2 Les différents types de documents

3 L'utilité d'un document qualité

4 La place de la documentation dans le contexte global

5 Les liens entre processus, activité et documentation qualité

6 La structuration d'un système documentaire

7 La procédure des procédures

8 La vie des documents
Facteurs déclenchant la création de documents qualité

9 La rédaction de documents
Cas particuliers des procédures et protocoles : réalisation d'atelier de rédaction.

10 Le cycle de vie d'un document
Élaboration, validation, édition, diffusion, modification, archivage, destruction

11 La gestion « papier » de la documentation

12 La gestion informatisée « GED »



Durée : 1 jour / 7 heures Capacité d'accueil : 12

Cette formation permet de connaître les spécificités de la certification HAS V 2020, de pouvoir mettre en œuvre la préparation de la prochaine visite de l'HAS. Les documents et les outils spécifiques seront présentés et explicités.

Objectifs

La certification HAS V2020 veut s'inscrire dans la continuité de la V2014 notamment en utilisant les nouvelles méthodes introduites comme le patient traceur. Elle introduit, avec une volonté de simplification, la mesure des résultats des parcours de soins et de leur pertinence. Ces orientations nécessitent une connaissance des nouvelles méthodes et une adaptation de la politique qualité gestion des risques tout en l'incluant dans une démarche continue d'amélioration.

Pour qui ?

Ensemble du personnel

Pré-requis

Pas de prérequis

Méthode d'évaluation

Évaluation de la qualité de la formation. Évaluation de l'acquisition des connaissances par QCM individuels pré et post-formation

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, de mises en commun d'expériences et d'études de cas...).

Programme de formation

Contexte et enjeux
définition, historique, les orientations, les enjeux, la continuité de la démarche

Le référentiel
une rupture, le manuel, la structuration, les chapitres et objectifs, les critères (standard, avancés et impératifs)

La démarche de certification V2020 en pratique
la démarche générale, engagement dans la procédure, évaluation, décision, publication des résultats

Les outils d'évaluation
patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé, audit système, observations

Les outils de l'HAS
CALISTA, fiches pédagogiques

Enrer dans la démarche

L'évaluation des ESSMS comment s'y préparer ?



Durée : En inter : 1 jour / 7 heures - En intra : 2 jours / 14 heures
Capacité d'accueil : 12

Cette session doit permettre de comprendre les mécanismes de l'évaluation interne et externe des établissements médico sociaux en cohérence avec les attentes de l'HAS qui coordonne maintenant cette démarche. Elle mettra en évidence la cohérence de la mise en lace d'une démarche qualité gestion de risque et l'apport de ces évaluations.

Objectifs

- Actualiser ses connaissances en matière d'évaluation des ESSMS
- Comprendre les critères du référentiel HAS
- Comprendre l'articulation du référentiel
- Appréhender les méthodologies d'évaluation
- Préparer l'évaluation interne et externe

Pour qui ?

Tous les acteurs du secteur, social et médico-social

Méthode d'évaluation

Évaluation de la qualité de la formation. Evaluation des acquis par QCM individuels pré et post-formation

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, mises en situation, travaux en groupes, mises en commun d'expériences et d'études de cas...).

Pré-requis

Pas de prérequis

Programme de formation

1. Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

la nouvelle procédure d'évaluation, le nouveau cycle, le référentiel commun intégrant les spécificités des ESSMS, les trois méthodes d'évaluation : accompagné traceur, traceur ciblé et audit système,

2. Le manuel d'évaluation

Les thèmes abordés et la structuration du manuel, La fiche critère : décryptage, Les types de critères, la réponse impérative aux critères impératifs,

3. Les méthodes d'évaluation : principes et comment s'y préparer

méthode de l'accompagné traceur, La méthode du traceur ciblé :, L'audit système :

4. L'évaluation interne : pourquoi, comment et quand

5. La plateforme informatique SYNAE

6. Le rôle du Conseil de la Vie Social

7. Le déroulement de l'évaluation externe et le suivi

- Choix de l'organisme évaluateur
- Préparation de la visite
- La visite
- Les résultats

Le jour 2 en intra est consacré à un atelier de réalisation de traceur sur site

- Accompagné traceur
- Traceur cible
- Audit système

L'évaluation, la mesure et la communication dans une démarche qualité gestion des risques



Durée : 3 jours / 21 heures Capacité d'accueil : 12

Au travers d'exemple et de cas pratiques, l'importance d'une gestion documentaire optimisée sera mis en évidence. La mise à disposition des professionnels de règles écrites, validées, disponibles et à jour contribue à la sécurisation de la prise en charge.

Objectifs

Connaitre les outils d'évaluation et de mesures. Les appliquer à son établissement. S'en servir pour améliorer la sécurité de la prise en charge

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, mises en situation, travaux en groupes, mises en commun d'expériences et d'études de cas...).

Pour qui ?

Tous les acteurs du secteur sanitaire, social et médico-social

Méthode d'évaluation

Évaluation de la qualité de la formation. Evaluation des acquis par QCM individuels pré et post-formation.

Pré-requis

Pas de prérequis

Programme de formation

1 Les différents outils de mesure de la qualité

Les évaluations, les audits, les enquêtes et le suivi des indicateurs

2 Les évaluations et les audits

Les grands principes de l'audit : déontologie, impartialité, approche fondée sur la preuve – Les facteurs déclenchants – L'élaboration d'un programme d'audit : choix, planification, représentation du planning, communication – Le contenu d'un rapport – Les suites : communication des résultats, mise en oeuvre et suivi des améliorations

3 L'évaluation des pratiques professionnelles

Principes – Outils : RMM, audit ciblé, chemin clinique,...

4 Les indicateurs

La définition d'un indicateur – La place des indicateurs et des tableaux de bord de suivi – La représentation visuelle d'un indicateur : graphiques, tableaux de bord, gestion documentaire – L'analyse et la diffusion des résultats, choix des actions – Les indicateurs de la HAS

5 Les enquêtes de satisfaction

Les grands principes, les différents types d'enquêtes et questionnaires associés – La définition des cibles, du périmètre et des objectifs – Le traitement des résultats, la communication – Exemple e satis de HAS

6 L'audit et la communication en établissement de soins : deux outils de la démarche qualité

Obligations des établissements de santé – Démarche qualité – Importance de la communication dans le processus d'audit – Principes de base de la communication interindividuelle – Spécificités des établissements de santé – Déformations du message et obstacles au changement – Comment présenter les non-conformités et inciter à la mise en place d'un plan d'actions

7 Notions de dynamique de groupe

Fonctionnement d'un groupe – Différents types d'acteurs – tensions internes et gestion des conflits – Eléments de conduite de réunion.

8 Synthèse

Vers la prévention et la gestion des risques comme levier d'amélioration et de progrès



Durée : 2 jours / 14 heures Capacité d'accueil : 12

Tant sur le plan éthique que réglementaire, les établissements de santé et les acteurs du système sanitaire doivent préparer des réponses à toutes situations d'altération de l'état de santé des populations. Cette session propose une réflexion sur l'organisation à mettre en œuvre pour faire face à une menace sanitaire réelle ou ressentie ou à tout événement indésirable.

Objectifs

Développer ses connaissances en matière de gestion des risques et être capable d'organiser la réponse à une situation particulière (renforcer sa perception des dangers et de la réglementation, inventorier les situations à risque, acquérir une démarche analytique et préventive, connaître la documentation associée à la gestion des risques, réfléchir à une stratégie de prévention adaptée, affiner ses compétences en gestion de crise...).

Pour qui ?

Encadrement et responsables de vigi- lances, coordonnateurs, correspondants et membres des comités de gestion des risques...

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, de mises en commun d'expériences et d'études de cas...).

Méthode d'évaluation

Évaluation de la qualité de la formation. Évaluation des acquis par QCM individuels pré et post-formation.

Pré-requis

Pas de prérequis

Programme de formation

- 1 Obligations du secteur de santé : réglementations et enjeux – responsabilités et sanctions – menaces sanitaires réelles, potentielles ou ressenties – les différents types de risques – événements indésirables graves – les différents plans et référentiels – le coordonnateur des risques
- 2 Démarche de gestion de risque : du danger au risque – étapes de la démarche – gravité, fréquence, populations concernées et autres paramètres de hiérarchisation – outils d'analyse et d'évaluation des risques – analyse des causes et choix de réponses préventives
- 3 Organisation de la gestion des risques : définition d'une stratégie locale (pilotage, réalisation, échéance...) – intégration des différentes compétences et multi-disciplinarité – formation et promotion d'une culture préventive – approche processus – cartographies – «document unique», check-lists, «FEI» et autres documents – révision des documents – création de tableaux de bords et indicateurs
- 4 Impératifs liés à différentes situations (études de cas et ateliers pratiques) : causes externes (pandémie, attentat, canicule...) – circonstances internes (iatrogénie médicamenteuse, infections associées aux soins, épidémies à BMR, AES et autres accidents du travail, défaut d'information...)
- 5 Agir en cas de situations de crise : définition d'une crise et anticipation – précellule et cellule de crise – liste et procédure de rappel des personnels – continuité des Services Logistiques – procédures préétablies (libération de lits...) et actions prioritaires – stratégies de communication interne et externe – sortie de crise
- 6 Synthèse : vers la prévention et la gestion des risques comme levier d'amélioration et de progrès.



Durée : 2 jours / 14 heures Capacité d'accueil : 12

Connaître les spécificités de la certification V2014. Rappeler les enjeux de la démarche qualité et gestion des risques. Uniformiser le niveau de connaissance de l'ensemble des professionnels sur la certification V2014. Participer à l'amélioration de la culture sécurité des soins.

Objectifs

Présenter les orientations et les objectifs de la certification V2014 de la HAS. Expliquer la méthodologie de la mise en œuvre de la certification V2014. Présenter le Compte Qualité

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative (diaporamas spécifiques, alternances d'exposés, de mises en commun d'expériences et d'études de cas...).

Pour qui ?

Ensemble du personnel
Pré-requis
Pas de prérequis

Méthode d'évaluation

Évaluation de la qualité de la formation. Évaluation de l'acquisition des connaissances par QCM individuels pré et post-formation

Programme de formation

- 1 Hygiène et infections hospitalières : - Hygiène – Reflets de l'évolution de l'hygiène – L'hygiène dans le cadre hospitalier – De l'empirisme à la science – Infection – Des infections hospitalières aux infections associées aux soins – Quelques infections d'actualité.
- 1 Les enjeux de la V2014 Le management par la qualité – L'approche processus – Le lien avec le DPC – Une certification continue et personnalisée – L'implication des personnels – Une évaluation de la réalité de la prise en charge – Une valorisation des réalisations de l'établissement.
- 2 Les orientations stratégiques Maîtriser les risques – Approches centrées sur le patient – Une nouvelle stratégie de visite – Une nouvelle méthodologie de visite – Un manuel inchangé – Un nouveau système de cotation – Un nouveau rapport plus visible – Les PEP – L'évaluation des pratiques professionnelles.
- 3 Les grandes nouveautés Le Compte Qualité – Le profil de risque de l'établissement – Le patient traceur – Le parcours patient – L'audit de processus – Les indicateurs Hôpital Numérique – Les thèmes d'impulsion : Bientraitance et qualité de vie au travail.
- 4 La méthodologie Les grilles d'autodiagnostic – La fiche interface – L'approche processus : les thématiques, l'analyse des thématiques : identification et priorisation des risques, plans d'actions – Les documents d'aide de la HAS.
- 5 Le Compte Qualité Objectifs – Sa place dans la certification V2014 – Les principaux éléments – La mise en œuvre – Le contenu – La mise à jour.
- 6 Le patient traceur La méthode – La mise en place avant la visite.
- 7 La visite V2014 Les modalités de la visite – Le planning – L'audit des thématiques – Le patient traceur.
- 8 Le rapport et les décisions La cotation – Les niveaux de décisions – Le nouveau rapport.



Responsable commerciale
Paula SIMOES
06 11 22 63 13
p.simoes@cerfha.fr

02.38.21.30.70
contact@cerfha.fr
www.cerfha.fr

Immeuble Val de Loire 4 passage de la Râpe 45000 Orléans