

### Objectifs

- Connaître les méthodes et outils de l'approche processus ;
- Pérenniser le savoir-faire entre deux visites de certification ;
- Appréhender les liens entre parcours de soins – audit de processus – thématiques du compte qualité – et les méthodes « traceur » ;
- Piloter les processus dans le cadre de la certification ;
- Maîtriser la définition, la description, la mise en œuvre et l'évaluation des processus ;
- Répondre au questionnement des experts visiteurs et expliquer les outils utilisés ;

### Programme : 1 jour en présentiel

1. L'approche processus : enjeux et méthodes
  - Les différents types de processus (thématiques) de la V2014 ;
  - Le thésaurus commun « établissement – HAS » ;
2. Les liens entre la certification HAS V2014 et la certification pour la qualité des soins
  - La correspondance entre le nouveau manuel et la démarche de pilotage des processus ;
  - Le rôle et mission des pilotes de processus et des contributeurs (qui, comment, pourquoi) ;
  - La cartographie des processus versus cartographie des risques : les complémentarités recherchées par la HAS ;
  - La description d'un processus.
3. L'audit de processus selon la HAS
  - La méthodologie de la HAS : PDCA ou Roue de Deming ;
  - Les attendus concernant : Prévoir ;
  - Les attendus concernant : Mettre en œuvre et contrôler ;
  - Les attendus concernant : Evaluer ;
  - Les liens entre processus et parcours de soins ;
  - La visite par audit de processus : les grilles, les questionnements, les documents associés .
4. Le service médical rendu

### Mise en œuvre pratique : 1 jour en présentiel après intersession (Intra)

- Travail intersession avec une analyse de thématiques ;
- Formalisation du "PDCA" de la thématique ;
- Simulation de l'audit du processus : mise en situation des participants face à l'expert-visiteur ;
- **Définition du programme d'action à mettre en œuvre.**

### Méthodes mobilisées

- Formation essentiellement participative - Apports théoriques - Quiz - Analyse de la pratique et interactivité - Etude de cas - Illustrations

### Modalités d'évaluation de la formation

- Tour de table, recueil des attentes des participants – Quizz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### Durée

Intra : 1 + 1 jours

### Prérequis & Public concerné

**Prérequis :** Etre mobilisé sur la démarche qualité-sécurité des soins

#### Public :

- Directeurs
- Président de CME
- Médecins
- Chefs de pôle
- Pharmaciens
- Directeur des soins
- Coordinateur des risques liés aux soins
- Responsable qualité
- Cadres de santé

### Intervenants

#### Dr Didier THIERCELIN

Praticien Hospitalier  
Médecine d'urgences  
Spécialiste des systèmes d'évaluation et des démarches qualité

#### Aurélien MARCHAND

Fondatrice des Rencontres au Cœur du Parcours de Soins.  
Spécialiste des démarches qualité gestion des risques