

▪ **Objectifs**

- Structurer une démarche qualité – gestion des risques au sein des SAMU – SMUR ;
- Sécuriser le parcours et la prise en charge du patient ;
- Harmoniser les pratiques, s'évaluer et progresser ;
- Préparer sa certification pour la qualité des soins.

▪ **Programme : 1 jour en présentiel (Intra et Inter)**

1. Enjeux et contexte
  - Les exigences réglementaires ;
  - Les bonnes pratiques connues et reconnues ;
  - Les attentes de la HAS dans la certification des établissements de santé ;
2. Auditer, adapter et animer la démarche qualité – gestion des risques
  - Le pilotage de la démarche ;
  - Le rôle des acteurs et leur place ;
  - La description **du parcours du patient et ses interfaces** ;
  - La formalisation de la cartographie des risques et sa déclinaison en plan de maîtrise ;
  - L'harmonisation des pratiques aux regards des référentiels (gestion documentaire, protocoles, procédures ...)
3. Mesurer et évaluer
  - La mise en place d'un système d'information ;
  - Les méthodes d'évaluation : Patient traceur, Traceur système, Audits processus...;
  - Les analyses de pratique : EPP, CREX...;
  - Les indicateurs et tableaux de bord.
4. Faire participer
  - Le travail en équipe ;
  - La place du patient : expérience patient / patient expert.
  - La définition d'un plan de communication motivant.

▪ **Mise en œuvre pratique / accompagnement des équipes (en Intra uniquement)**

- Formaliser la démarche qualité (PDCA) ;
- Construire la cartographie des risques et la décliner en plan de maîtrise ;
- Formaliser le système d'information et la gestion documentaire ;
- **Formaliser et suivre les outils de pilotage : indicateurs, tableaux de bord.**

▪ **Méthodes mobilisées**

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Illustrations

▪ **Modalités d'évaluation de la formation (J1 Inter/Intra)**

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

**Durée**

Inter : 1 jour  
Intra : 1 + 1 jours

**Public concerné**

- Médecins
- Chefs de pôle
- Coordinateur des risques liés aux soins
- Responsable qualité
- Cadres de santé

**Pré requis**

- Etre mobilisé sur la démarche qualité-sécurité des soins

**Intervenants**

**Dr Didier THIERCELIN**  
Praticien Hospitalier  
Médecine d'urgences  
Spécialiste des systèmes d'évaluation et des démarches qualité

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



**Ce programme répond aux attendus de la HAS pour la certification des établissements de santé  
Mise en œuvre immédiate des acquis de la formation**