La qualité, un impératif humain

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Mener des Audits de Processus

- **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

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

16 rue Eugène Baudouin – 92170 Vanves Tel : 09 53 21 75 34 Fax : 09 58 21 75 34
contact@lbda.fr www.lbda.fr