

137^{ème} journée QUALIBIO

Performance de la prestation alimentaire et nutritionnelle : un objectif d'hospitalité

Nantes : le mardi 04 juin 2019

Paris le 23 mai 2019

Objectifs pédagogiques:

- Savoir définir les prestations de la logistique hôtelière, le pilotage du processus
- Comprendre les enjeux d'un service hôtelier: Positionnement, besoins, rôles
- Connaître les caractéristiques d'un service rendu dans un processus hôtelier
- Appréhender les indicateurs de performance d'une prestation hôtelière

Public : Directeurs d'établissement, Coordinateurs des soins, Responsables Restauration, Responsables hôtelier, Diététiciennes, ...

Formateur(s):

M Patrick TOUBON, Expert : en secteurs sanitaire, social et médico-social, en stratégie, prospective, efficacité (250 actions sur site), en efficacité opérationnelle, performance et conduites de changement (plus de 700 actions sur site, 185 accompagnements de certifications, 21 certifications ISO, ASN), en gestion des risques et sécurité sanitaires (plus de 500 actions sur site), hygiéniste, expertises près des tribunaux.

M Emmanuel BASLE, en charge du domaine de la surveillance environnementale (eau, air, linge, locaux, déchets, alimentaire) et de la maîtrise des risques infectieux; Expériences dans les secteurs santé (sanitaire et médico-social), Industrie de la santé et collectivités dans près de 100 établissements.

3^{ème} intervenant spécialisé Prise en charge nutritionnelle et Hospitalité en fonction des participants

Programme:

Etape 1 : Recueil de pratiques et définition des objectifs

Collecte des données se rapportant à la pratique de chaque professionnel
Identification des difficultés rencontrées, des besoins de chaque professionnel
Evaluation des connaissances

Etape 2 : Formation présentielle**MODULE 1 : APPROCHE INSTITUTIONNELLE DE LA PRESTATION ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE**

Définition de la politique de prestation alimentaire

Définition d'une politique nutritionnelle, orientations stratégiques du projet médical

Politique nutritionnelle et de santé en France : principaux objectifs du PNNS 2018-2022

MODULE 2 : APPROCHE TERRAIN : CONTINUITÉ DE SERVICE

Le circuit de l'alimentation

Les responsabilités dans le service rendu à la personne accueillie
La prestation hôtelière au sein d'un service

La nutrition au service du malade

Les moyens mis en œuvre pour mesurer la satisfaction des patients

MODULE 3 : APPROCHE OPERATIONNELLE ET SECURISATION DE LA PRESTATION ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE

Comment communiquer et mettre en œuvre le projet d'hospitalité :

- un soin qui relève de la Nutrition, du confort et de l'accueil, de la restauration
- un élément d'éducation et d'information

Enjeux de la mise en place d'un Hôtel Hospitalier : moyen de répondre plus rapidement à la demande en soins ?, une source d'économies potentielle ?

La maîtrise des interfaces de la prestation alimentaire et nutritionnelle :

- les services économiques et financiers,
- le service qualité,
- le service restauration,
- les services de soins,
- le service diététique,
- les services logistiques et techniques,
- le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN).

MODULE 4 : EFFICACITÉ ET PERFORMANCE DE LA PRESTATION ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE

L'angle Développement Durable

Les indicateurs de performance, les actions d'amélioration d'une prestation alimentaire et nutritionnelle

Etape 3 : Analyse partagée des pratiques :

Analyse collective des participants (exercices pratiques : par sous-groupe de 3 à 4 personnes)

Exemple d'exercices pratiques pouvant être réalisés

1/ Formalisation d'axes de projet d'établissement intégrant une prise en charge nutritionnelle

2 /Réflexion sur menaces et opportunités d'une prestation alimentaire et nutritionnelle

3 / Travail sur les composantes d'un hôtel de santé

Mise en commun : présentation du travail réalisé par chacun des sous-groupes, correction et validation

Présentation d'exemples pratiques aboutis / Retour d'expériences

Etape 4 : Actions d'amélioration et suivi :

Questionnaire de connaissance (QCM) en fin de formation le jour de la formation.

Questionnaire de satisfaction

Tarif par établissement

(Inscription et base documentaire compris par personne - Hors déjeuner) :

Pour 1 jour de formation : 390 € Hors Taxes par jour, par stagiaire - Places limitées / Groupe limité (en raison des travaux pratiques)

Tarif Préférentiel (adhérents au réseau Qualibio SANTÉ et les partenaires d'AACCES QUALITÉ)

AACCES QUALIBIO se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation si le quota minimum d'inscriptions définitives n'était pas atteint ou en cas de force majeure.

www.aacces-qualibio.com Tel 02 99 78 40 40



131^{ème} journée QUALIBIO

INDICATEURS PERFORMANCE, EFFICACITE MEDICO ECONOMIQUE, DSECURISATION DES PARCOURS – LIEN AVEC LES OBJECTIFS HAS V2020 ET LES OBJECTIFS ARS

Nantes le mercredi 05 juin 2019

Paris le jeudi 23 mai 2019

Objectifs pédagogiques:

- Développer la culture de la mesure de la sécurité et
- Définir, choisir et valider les indicateurs de pratiques cliniques pertinents.
- Définir des indicateurs mesurant l'efficacité des processus, associée à une organisation des soins et assurant le pilotage sur la durée
- Acquérir les méthodes et outils d'analyse pour accroître la performance et l'efficacité
- Prendre en compte des évolutions prévues pour la certification HAS V2020
- Savoir mesurer l'impact d'une démarche de recherche d'efficience des organisations
- Concevoir un tableau de bord adapté à l'activité de son service.

Public : Directeurs d'établissements, DSIO, DAF, Informaticiens, Cadres de santé, Médecins, Soignants, Médecins DIM, Responsables qualité, Gestionnaires des risques, TIM, Secrétaires médicales...

Formateur(s) : Mme Ibtihaj BOUCHIRAB, Chargée de mission sur les systèmes d'information, Expériences dans les organismes de tutelles et dans près de 100 établissements sanitaires et sociaux. Un autre intervenant possible en fonction de la constitution du groupe : professionnel en exercice (AACCES ou du réseau de compétence AACCES) : •1 expert en stratégie hospitalière et Management •2 experts en gestion des risques •1 expert en sûreté de fonctionnement •2 consultants en appui opérationnel sur le terrain.

Autres intervenants possible suivant le profil des participants

Programme:

Recueil de pratiques et définition des objectifs

Evaluation des connaissances et échange avec les participants sur la base d'un QCM et d'un questionnaire d'état des lieux remis en amont. Recueil de pratiques et définition des objectifs.

MODULE 1 : EVALUER LA PERFORMANCE DES ORGANISATIONS INTERNES. LES ENJEUX DU PILOTAGE DE LA PERFORMANCE DANS LES ETABLISSEMENTS DE SANTE.

- Le rôle des ARS dans l'évaluation médico économique et la recherche d'efficience, les nouveaux indicateurs intégrés à de la Certification HAS.
- Principes méthodologiques de construction d'indicateurs et de tableaux de bord :**
- Typologie des indicateurs et principes à respecter pour des tableaux de bords efficaces et pertinents,

- **Les indicateurs sécurité et indicateur de pratiques cliniques : pour évaluer la performance des parcours de soins**
 - Définition d'un indicateur de pratique clinique et critères de sélection, les indicateurs de la sécurité des soins (PSI)
- Indicateurs et tableaux de bord : outils décisionnels et de communication :**
- Mise en valeur de l'efficacité opérationnelle: exemples de tableaux de bord : parcours de soins (médecine, chirurgie, SSR, bloc opératoires radiothérapie, parcours ambulatoire....), performance logistique et hôtelière, qualité de vie au travail,.....

MODULE 2 : CERTIFICATION V2020 ET EVALUATION DE LA SECURITE DES SOINS

Evolution de la Démarche de Certification

- Evolution du dispositif de Certification
- La mise en place du Compte qualité
- Sélectionner des indicateurs pertinents et pérennes par processus

Evolution des méthodes d'évaluations :

- Le traceur système dans la démarche de Certification HAS V2020
- Le patient traceur : objectifs, déroulement et enjeu
- Les audits de processus
- Les autres méthodes : sondages, traceur système ...

Elaborer et évaluer un programme sécurité des soins

- Sources internes et externes pour définir les objectifs du programme
- Evaluer le programme : audit des gestions des risques et indicateurs sécurité
- Incitation financière à l'amélioration de la qualité (IFAQ)
- Indicateurs et contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficience des soins (Caques) »

Analyse partagée des pratiques- Actions d'amélioration et suivi

- Analyse critique et validation éventuelle des documents en vigueur dans les établissements représentés
-

Actions d'amélioration et suivi : QCM en fin de sessions • Restitution

Tarif par établissement

(Inscription et base documentaire compris par personne - Hors déjeuner) :

Pour 1 jour de formation : 390 € Hors Taxes par jour, par stagiaire - Places limitées / Groupe limité (en raison des travaux pratiques)

Tarif Préférentiel (adhérents au réseau Qualibio SANTÉ et les partenaires d'AACCES QUALITÉ)

AACCES QUALIBIO se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation si le quota minimum d'inscriptions définitives n'était pas atteint ou en cas de force majeure.

www.aacces-qualibio.com Tel 02 99 78 40 40