

151^{ème} journée Qualibio

«Pilotage de la Certification V2020 et Management de la sécurité (Repérage des points critiques : patient traceur, traceur système et risques cliniques) »

Public : Directeurs d'établissements, Médecins DIM, RRH, Directions des soins, Cadres de santé, Pilotes de Processus, Coordinateurs des risques,...

Objectifs pédagogiques:

- Maîtriser les étapes de préparation et de conduite de l'évaluation et se préparer aux évolutions de la Certification HAS V2020.
- Savoir identifier, prévenir et gérer ses risques clinique au regard des points critiques, de son activité et de la population accueillie
- Savoir adapter une méthode générique au service de la performance et de la sécurité de ses parcours internes

Formation présentielle/distancielle.

Etape 1 : Recueil des 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 : Acquisition/Approfondissement des connaissances.

MODULE 1 : TRACEUR SYSTEME: MÉTHODE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

- Le renforcement de la méthode en Certification V2020
- Le patient traceur : cas particulier d'une méthode généralisée en Certification HAS : le traceur système

MODULE 2 : L'ANALYSE DE PROCESSUS ET DE SES POINTS CRITIQUES

- Indication : quand utiliser l'analyse de processus ?
- Méthodologie
- Identifier l'objectif du processus, ses limites
- Décrire le processus de travail réel avec
- Vérifier la pertinence
- Identifier les dysfonctionnements et situations à risques associés
- Rechercher et identifier les causes
- Identifier et évaluer les barrières de sécurité existantes
- Des causes identifiées à la définition du plan d'action et des modalités de suivi des résultats
- Les dix points de maîtrise d'un processus
- L'analyse du processus « parcours patient » : identification des risques cliniques

MODULE 3 : LE PATIENT TRACEUR COMME OUTIL DE PERFORMANCE STRATÉGIQUE

- Etablir une Stratégie et définir la politique institutionnelle
- Sélectionner les profils de patients traceurs : critères de pertinence, de sécurité, et de stratégie institutionnelle

MODULE 3 : SUITE

- Personnaliser et affiner la grille d'évaluation
- Décliner les étapes et exigences internes spécifiques aux parcours en vigueur dans son établissement
- Définir ses propres objectifs cibles
- Affiner les critères génériques de la HAS en prenant en compte ses risques majeurs, les recommandations, réglementation, orientations stratégiques applicable aux pathologies concernées
- Coordonner le compte qualité et le patient traceur
- Coordonner la structuration de filières territoriales et le patient traceurs
- Impliquer les représentants d'usagers

MODULE 4 : MISE EN ŒUVRE PRATIQUE

- Modalité de conduite de projet
- Retour d'expériences : en MCO, SSR, ambulatoire, population spécifique...
- Exemples d'outils personnalisés : grilles, guides d'entretiens, supports de communication....
- Ecueils à éviter et facteurs de succès
- Evolution des missions de la CDU : comment implique les représentants des usagers dans la définition de la politique qualité et sécurité de son établissement

Etape 3 : Analyse partagée des pratiques
Analyse partagée des pratiques- Actions d'amélioration et suivi

/Exercices pratiques et Mises en situation sur site
ET/OU Analyse collective des participants (exercices pratiques : par sous-groupe de 2 à 4 personnes)

Exemple d'exercices pratiques pouvant être réalisés (Formalisation de grilles d'analyses, Formalisation de scénarios de conduites à tenir techniques) + **Mise en commun** : présentation du travail réalisé par chacun des sous-groupes, correction et validation / Présentation d'exemples pratiques aboutis / Retour d'expériences.

Exercices pratiques pouvant être réalisés : à définir
Echanges et validation avec les participants

Actions d'amélioration et suivi :

QCM en fin de sessions •Restitution