



Catalogue formations 2019

QUALITÉ GESTION DES RISQUES des établissements SANITAIRES et MÉDICOSOCIAUX

Expertise Gestion des risques Processus
Certification Pragmatisme
Démarche Qualité Terrain Amélioration



Loïc Turbel

Fondateur de Focus Qualité

Formateur-consultant auprès d'établissements sanitaires et médicosociaux sur les thèmes de la certification, démarche qualité, gestion des risques et évaluation.

20 ans d'expérience en établissement de santé : infirmier, cadre de santé, responsable qualité et gestionnaire des risques, responsable de centre de formation.

DÉVELOPPONS LA CULTURE QUALITÉ

Mon expérience de soignant puis de responsable qualité m'a convaincu que la culture qualité doit être partagée par tous au sein des établissements de santé. Je pense que la Qualité ne se décrète pas. Elle doit être une occasion de progresser collectivement pour le bien du Patient et l'épanouissement des hommes et des femmes qui assurent sa prise en charge.

Focus Qualité porte cette ambition, soutenue par une connaissance du terrain et une expertise de la qualité gestion des risques.

Nous visons l'appropriation des méthodes et outils par les professionnels. Pour cela nous mettons l'accent sur les mises en situation, les exemples et les échanges. Notre volonté est de donner du sens à la Qualité en l'orientant vers la prise en charge du Patient au quotidien.

Progressons ensemble pour le patient.

		SANITAIRE	HAD	GHT	MEDICOSOCIAL
1	CERTIFICATION HAS				
1.1	Préparer la visite de certification				
1.2	Actualiser le Compte Qualité.....				
2	PILOTAGE DE PROCESSUS ET PARCOURS PATIENT				
2.1	Mettre en œuvre le pilotage des processus				
2.2	Être / Devenir pilote de processus				
2.3	Réaliser un audit de processus				
2.4	Mettre en œuvre un Parcours Patient dans son établissement.....				
3	EVALUATIONS				
3.1	Mettre en place une revue de processus				
3.2	Évaluer les pratiques professionnelles avec la méthode du Patient Traceur.....				
3.3	Devenir auditeur interne				
3.4	Elaborer un chemin clinique.....				
4	GESTION DES RISQUES				
4.1	Elaborer la cartographie des risques				
4.2	Gérer les risques en établissement de santé				
4.3	Analyser les événements indésirables avec la méthode ALARM				
4.4	Organiser une visite de risques				
4.5	Mettre en place un CREX.....				
5	DEMARCHE QUALITE GHT				
5.1	Mettre en place un management par la qualité à l'échelle du territoire				
5.2	Structurer les parcours de soins au sein d'un GHT.....				
5.3	Sécuriser les parcours de soins au sein d'un GHT				

Ils nous ont fait confiance...

Retrouvez toutes nos références sur notre site www.focusqualite.fr



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél.: 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr

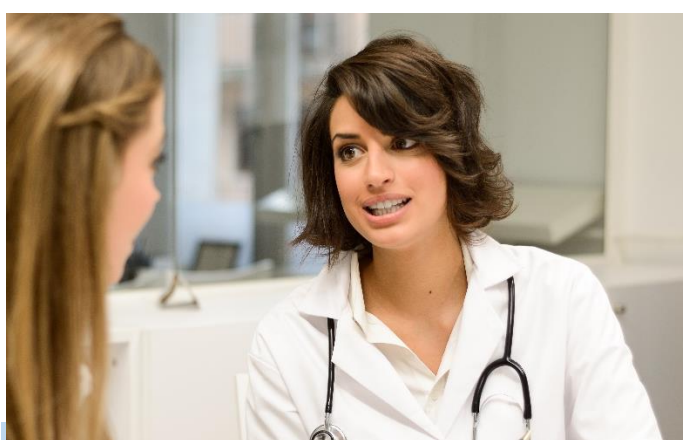


www.focusqualite.fr

odpc
N° 8496
Organisme enregistré par l'Agence nationale du DPC
Retrouver toute l'offre du DPC sur www.odpc.fr

Dd
Datadock

FORMATIONS DANS VOTRE ETABLISSEMENT



Les formations dispensées par Focus Qualité visent avant tout l'appropriation des méthodes et outils par les professionnels.

C'est à nos yeux la condition pour un impact sur la prise en charge du Patient qui est notre objectif partagé avec les établissements.

Formations agréées ODPIC et DATADOCK



FORMATIONS EQUILIBRÉES

qui conjuguent apports théoriques, **analyses de pratique professionnelle et mises en situation**. Elles permettent aux participants de prendre du recul sur leur pratique, de l'enrichir et de la faire évoluer. Ces programmes de formation bénéficient de la richesse des situations que nous rencontrons lors de nos interventions. Les exemples et la présentation d'expériences d'autres établissements y tiennent une place importante.

INTERVENANTS DE TERRAIN

avec une double expérience : en établissement sanitaire et dans le domaine de la formation. Focus Qualité ne fait intervenir que des professionnels qui peuvent s'appuyer sur leur propre pratique pour illustrer les thèmes de formation. Ils utilisent le même langage que les personnels et connaissent la réalité de leur activité.

FORMATIONS ADAPATÉES

aux besoins de chaque établissement. Un contact est pris en amont de chaque intervention avec le responsable de la formation pour définir le contenu et l'ingénierie pédagogique en réponse au contexte et aux attentes précises de l'établissement. Nous nous appuyons sur nos supports, nos outils pédagogiques et nos programmes pour bâtir des sessions qui répondent à vos objectifs. La taille des groupes est adaptée au thème et aux modalités pédagogiques.

Préparer la visite de certification

Durée : 1 jour

Contexte

La HAS a annoncé la prochaine visite de certification V2020 à partir de 2020, procédure en cours de construction à ce jour.

La version 5 de la certification portera sur un meilleur équilibre entre le système de management de la qualité / gestion des risques et la qualité des soins délivrés au patient. Elle sera basée sur des objectifs opérationnels de la prise en charge.

Nouveau manuel de certification, tableau de bord d'indicateurs, pertinence des soins, points critiques, patient traceur, travail en équipe, traceurs système seront au programme de cette nouvelle itération de la certification. Pour cela, les établissements doivent capitaliser sur les démarches engagées et se mobiliser pour se préparer.

Le programme sera ajusté en fonction des attendus de la HAS.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Pilotes de processus

Objectifs :

- Anticiper les prochaines évolutions de la certification
- Connaître les méthodes d'évaluation
- Définir sa stratégie pour se préparer à la prochaine certification : feuille de route

Le programme sera ajusté en fonction des attendus de la HAS.

Apports cognitifs :

- État des lieux de la certification
 - Bilan des certifications V2014
 - Les niveaux de certification par établissements
 - Les processus les plus impactés
- Nouvelles modalités de certification dans le cadre des GHT
 - Certification synchronisée
 - Certification commune
- Les évolutions de la certification V2020
 - Nouveau manuel de certification
 - Place des indicateurs
 - Pertinence des soins
 - Méthodes d'évaluation
 - Travail en équipe
 - Place du patient
- Les méthodes d'évaluation
 - Le patient traceur et les points critiques
 - Le traceur système
- Les démarches qualité et gestion des risques et la V2020
- Le système d'information et la V2020

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques :
 - Positionnement de l'établissement par rapport aux attendus de la HAS (Forces / Faiblesses)
 - **Elaboration de la feuille de route**



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



contact@focusqualite.fr



Tél.: 05 59 30 41 65



www.focusqualite.fr

Actualiser le Compte Qualité

Durée : 1 jour

Contexte

Le Compte Qualité est une innovation de la V2014 : il doit participer à rendre la procédure de certification plus continue. Aux yeux de la HAS il constitue l'outil de pilotage de la démarche de certification de chaque établissement.

Le Compte Qualité « traduit la synthèse des engagements de l'établissement concernant son système de Management de la Qualité et des Risques et sa démarche d'amélioration ». Il est adressé par chaque établissement à la Haute Autorité de Santé tous les 24 mois pour le suivi des actions et des résultats.

Le Compte Qualité est donc un outil de suivi du dispositif de Gestion des Risques et permet d'apprécier la dynamique au sein de l'établissement. Cette mise à jour nécessite d'élaborer une stratégie d'actualisation adaptée à l'établissement.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Pilotes de processus
- Cadres de santé

Objectifs :

- Comprendre la structuration du Compte Qualité
- Appréhender le contenu du Compte Qualité
- Définir une stratégie pour l'actualisation du Compte Qualité de son établissement

Apports cognitifs :

- Le Compte Qualité :
 - Principes et objectifs dans la certification
 - Axes, structure et thématiques
 - Les données à renseigner
- La mise à jour du Compte Qualité
 - Le rôle des pilotes par thématiques
 - Les données à exploiter
 - les données a priori (résultats d'évaluation, etc.)
 - les données a posteriori (événements indésirables, satisfaction, etc.)
 - L'actualisation de la cartographie des risques
 - Le programme d'actions
 - Les indicateurs de suivi et les outils de reporting
- Compte Qualité et PAQSS (Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins)
- L'actualisation dans la plateforme de saisie SARA
- De façon pratique, comment procéder ?

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques :
 - Cas pratiques d'analyse d'expériences d'actualisation du Compte Qualité
 - **Elaboration de la feuille de route pour actualiser le Compte Qualité de son établissement**



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



contact@focusqualite.fr



Tél.: 05 59 30 41 65



www.focusqualite.fr



Mettre en œuvre le pilotage des processus

Durée : 2 jours

Contexte

La démarche de certification des établissements de santé a permis de développer l'approche processus, avec la mise en place d'un système global de pilotage des processus. Pour garantir une meilleure sécurité au Patient et permettre une implication des professionnels au-delà de la visite de certification, il est nécessaire de mettre en place un management PAR la qualité, avec comme base la démarche processus.

Cette démarche comprend une étape organisationnelle pour identifier les processus, les pilotes, les rôles et missions. Le pilotage à proprement parler permet au travers d'évaluations et du suivi d'indicateurs de mesurer la performance des processus pour, le cas échéant, apporter les mesures correctives nécessaires à l'atteinte des objectifs.

Ainsi, c'est l'opportunité pour chaque établissement de mettre en œuvre un véritable pilotage des processus au travers d'un Management de la Qualité et des Risques qui participe, en impliquant les équipes, à l'amélioration de la prise en charge des usagers.

Etablissements concernés

Sanitaire	HAD
GHT	Médicosoc

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Pilotes de processus

Objectifs :

- Apporter aux professionnels la connaissance des exigences des visites de certification en termes de maîtrise des processus
- Former les professionnels à l'approche processus et à la méthodologie requise pour leur permettre de formaliser leur processus
- Donner les outils nécessaires aux pilotes pour assurer leur rôle : optimiser et maîtriser leur processus

Apports cognitifs :

- Définitions & enjeux de la certification ; axes prioritaires et nouveautés
- L'approche Processus
 - Fondement ; méthode de segmentation ; typologie ; attendus
 - Cartographie des processus et interfaces
 - Rôle et missions du pilote de processus
 - Description et formalisation des processus
- Le Parcours Patient
- La description et la formalisation des processus
- L'évaluation et l'amélioration des processus
 - Audits, enquêtes satisfaction, indicateurs de performance
 - Audit de processus
 - Revues de processus
- La place du pilotage des processus dans la stratégie de l'établissement

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques :
 - Cartographie des processus
 - Elaboration de cartes d'identité de processus
 - Identification des principaux indicateurs de suivi
 - Elaboration de la carte d'identité d'un indicateur de suivi



Être / Devenir pilote de processus

Durée : 2 jours

Contexte

La certification V2014 a permis de renforcer l'approche processus dans les établissements de santé. Le pilotage des processus est un des objectifs de cette certification. De plus, le pilote de processus est devenu un acteur important et nécessaire dans le management par la qualité dans les établissements de santé.

Mis en place pour la certification V2014, il est nécessaire de pérenniser cette fonction dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Ainsi, l'appropriation de ses missions par le pilote est un enjeu primordial pour la maturité du processus. Cela permet de garantir la qualité et la sécurité des prises en charge et concoure au développement de la culture de sécurité.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Pilotes de processus
- Responsables qualité et gestion des risques

Objectifs :

- Comprendre les concepts de la démarche qualité, notamment de l'approche processus
- Connaître les missions du pilote
- Être en mesure de piloter un processus
- Préparer la rencontre des pilotes avec les experts-visiteurs

Apports cognitifs :

- Les concepts de la démarche qualité
- Les principes de l'approche processus
- La carte d'identité du processus
- Les risques liés au processus : identification, maîtrise, suivi
- Le pilotage et l'amélioration d'un processus
 - Les outils de pilotage d'un processus
 - La typologie des indicateurs et les tableaux de bord
 - L'identification des dysfonctionnements et mettre en place un plan d'actions
 - Le plan d'actions et son suivi
- La revue de processus
- La méthode d'audit des processus
- Les éléments préalables à préparer pour la rencontre des experts-visiteurs

Mise en pratique sous forme d'ateliers :

- Elaboration des étapes de processus, de cartes d'identité de processus, de tableaux de bord et de plans d'actions
- Identification des risques des processus concernés
- Entretien avec un expert-visiteur sous forme de jeux de rôle

Analyse des pratiques professionnelles (option) :

- Des temps courts à distance peuvent être mis en place pour suivre individuellement chaque pilote (ou binôme pilote/copilote) dans ses avancées.



Réaliser un audit de processus

Durée : 1 jour

Contexte

L'audit de processus est une des nouvelles méthodes d'investigation mises en place par la HAS dans le cadre de la certification V2014.

Ces audits réalisés auprès des pilotes de processus et des équipes permettent aux experts-visiteurs de repérer l'organisation en place, d'identifier d'éventuels écarts et d'évaluer le niveau de maturité de chaque processus.

Au-delà de la visite de certification, l'audit de processus constitue un outil de management pour le pilote de processus afin d'évaluer la maturité de son processus et l'inscrit dans une véritable démarche d'optimisation.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Pilotes de processus
- Cadres de santé

Objectifs :

- Apporter aux professionnels la connaissance des nouvelles exigences de la certification en termes de maîtrise des processus
- Connaître les outils de pilotage et d'évaluation des processus
- Disposer des outils HAS sur la maturité des processus
- Être en mesure de conduire un audit de processus

Apports cognitifs :

- L'approche processus
- La description et la formalisation des processus
- Le rôle et les missions du pilote de processus
- L'évaluation et l'amélioration des processus
 - Les indicateurs
 - La revue de processus
- L'audit de processus pratiqué pour la certification
- Le niveau de maturité du processus et les critères de maîtrise

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques - Revue de dossiers et analyse de cas
- Réalisation d'un audit de processus avec construction de la grille d'audit de processus



Mettre en œuvre un Parcours Patient dans son établissement

Durée : 2 jours (1+1 à distance)

Contexte

Les parcours de santé des patients dans un établissement, sur le territoire de santé et plus globalement dans le système de santé, sont de plus en plus nombreux et complexes.

Le parcours de soins concerne le management de l'établissement et des secteurs d'activité ; l'organisation de ces parcours se situant au cœur du métier des professionnels de santé.

Analyser et structurer ces Parcours Patient en établissement de santé contribue à améliorer la qualité de la prise en charge des patients et à améliorer l'efficacité des soins.

Cette formation de 2 jours (1 jour + 1 jour à distance) fournit les méthodes et outils pour structurer, analyser et améliorer les Parcours Patient dans les établissements de santé.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Chefs de pôle
- Médecins
- Directeurs des soins
- Cadres de pôles
- Cadres de santé
- Personnel soignant
- Responsables qualité et gestion des risques

Objectifs :

- Connaître les enjeux des Parcours Patient
- Maîtriser les méthodes et outils pour structurer et piloter les Parcours Patient

Apports cognitifs :

- Enjeux et définitions
 - Parcours Patient
 - Chemins cliniques
 - Cartographie des Parcours Patient
 - Flux de patients
 - Les Parcours Patient à l'échelle du territoire
- Le Parcours Patient dans la certification
- Les étapes des Parcours Patient
- Méthodologie d'analyse et de structuration des Parcours Patient
- Le pilotage des Parcours Patient

Analyse des pratiques professionnelles (1 jour à distance) :

- Groupe d'analyse de pratiques & Revue de dossiers et analyse de cas :
 - Identification des Parcours Patient de l'établissement
 - Formalisation de Parcours Patient
- Exemples de Parcours Patient : aux urgences, en hospitalisation programmée, en ambulatoire, en SSR, en USLD...
- Construction d'outils de pilotage



Mettre en place une revue de processus

Durée : 1 jour

Contexte

La revue de processus est un temps important dans le management des processus. Elle permet à chaque pilote de processus de s'impliquer (et d'impliquer ses équipes) dans la démarche d'amélioration et de faire état des éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre et/ou le suivi des dispositions établies.

Outil indispensable pour le déploiement de la démarche d'amélioration continue de la qualité, la tenue de ces revues de processus permet d'évaluer l'atteinte des objectifs fixés. De plus, elle fournit également les éléments nécessaires à la mise à jour régulière du Compte Qualité.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Pilotes de processus

Objectifs :

- Positionner la revue de processus en tant qu'outil de pilotage dans la démarche d'amélioration de la qualité
- Connaître le rôle de différents acteurs
- Comprendre le rôle du pilote de processus à travers la revue de processus
- Savoir mettre en place des revues de processus
- Faire le lien entre revue de processus et Compte Qualité

Apports cognitifs :

- L'approche par processus
- La place de la revue de processus dans le système de pilotage et de management de la démarche qualité gestion des risques
- La mise en place d'une revue de processus
- Les éléments nécessaires pour la revue de processus
 - Les indicateurs de performance
 - Les indicateurs de satisfaction
 - Les non conformités
 - Le suivi du plan d'actions
- La préparation et l'animation de la revue de processus
- Le rôle des pilotes de processus
- Le lien avec le Compte Qualité
- Le bilan de la performance des processus (indicateurs de performance)

Mise en pratique :

- Echanges sur retours d'expériences
- Réalisation d'une revue de processus

Analyse des pratiques professionnelles (option) :

- 1 jour supplémentaire à distance peut être organisé pour faire le point sur la 1^{ère} revue de processus réalisée dans l'établissement.



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél.: 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr



Datadock

Évaluer les pratiques professionnelles avec la méthode du Patient Traceur

Durée : 1 jour

Contexte

La méthode du Patient Traceur est une méthode d'amélioration de la Qualité des soins en équipe pluri-professionnelle et pluridisciplinaire.

Elle permet d'analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement. Les interfaces et les collaborations interprofessionnelles et interdisciplinaires sont étudiées pour identifier et mettre en œuvre des actions d'amélioration. Elle prend en compte l'expérience du patient et de ses proches et permet des échanges entre professionnels autour de la prise en charge du patient.

Introduit dans le cadre de la visite de certification V2014, la méthode du Patient Traceur est avant tout une méthode d'évaluation des pratiques professionnelles (E.P.P.).

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Cadres de santé
- Infirmiers
- Personnel soignant et paramédical

Objectifs :

- Comprendre la place de la méthode du Patient Traceur
- Comprendre la place de la méthode
- Acquérir la méthodologie Patient Traceur
- Être en mesure de conduire une évaluation Patient Traceur

Apports cognitifs :

- La place du Patient Traceur dans la démarche Qualité
- La méthode du Patient Traceur
 - Enjeux et objectifs de la méthode
 - Place de la méthode dans la démarche qualité
 - Parcours Patient prioritaires à investiguer : profils Patient Traceur
 - Les règles méthodologiques de la méthode
 - Déroulement ; professionnels concernés ; modalités d'implication des acteurs ; profil et nombre des auditeurs ; plan d'actions...
- La méthode du Patient Traceur : véritable outil d'amélioration de la qualité
- L'animation de l'évaluation avec la méthode du Patient Traceur
- Le déploiement de la méthode dans l'établissement

Mise en pratique :

- Groupe d'analyse de pratiques - Revue de dossiers et analyse de cas :
 - Identification des profils Patient Traceur
 - Personnalisation des grilles HAS en fonction de profils Patient Traceur identifiés
 - Mise en situation d'évaluation à partir d'un dossier patient ou en situation réelle avec une équipe de soins dans son service
 - Définition d'un plan d'actions pour la mise en place

Analyse des pratiques professionnelles (option) :

- 1 jour supplémentaire à distance peut être organisé pour faire le point sur les 1^{ers} patients traceurs réalisés dans l'établissement.



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél. : 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr

Devenir auditeur interne

Durée : 2 jours

Contexte

L'audit interne est un outil d'évaluation et de contrôle des activités et des processus. Cette méthode, fréquemment utilisée dans les établissements de santé, permet d'identifier des points forts et de repérer des écarts avec mise en place d'actions d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques.

Conduit de façon systématique ou ciblée, il peut porter sur un processus (prise en charge d'un patient) ou sur une organisation et son système de management (ex : évaluation du système de management de la prise en charge médicamenteuse).

Cette méthode constitue un levier essentiel de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et de l'assurance de qualité. Levier de progrès collectif, il est utilisable en gestion des risques sous la forme d'audit qualité, audit clinique, visite de risques...

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Médecins
- Cadres de santé
- Infirmiers
- Responsables qualité
- Personnels du service qualité

Objectifs :

- Connaître les différentes phases d'un audit qualité interne
- Maîtriser la méthodologie de l'audit dans la perspective des EPP et de la certification HAS

Apports cognitifs :

- La place de l'audit interne dans la démarche d'évaluation :
 - Les différentes formes d'évaluation
 - Les différents types d'audit
 - Les attendus en matière de démarches EPP
- L'audit et la certification HAS
- L'audit interne
 - La définition
 - Les objectifs
 - Les acteurs concernés
- Les différentes étapes
 - La mission d'audit
 - La préparation de l'audit
 - La réalisation de l'audit
 - Le rapport d'audit
 - Le suivi et l'exploitation de l'audit
- L'auditeur interne
 - L'attitude et les modes de comportements à adopter
 - Les techniques d'entretien
 - La charte de l'auditeur
- Le programme d'audits

Mise en pratique :

- Echanges sur retours d'expériences
- Ateliers de mise en pratique en lien avec les besoins de l'établissement
- Elaboration de grilles d'audit
- Mise en situation tout au long de la formation

Analyse des pratiques professionnelles (option) :

- 1 jour supplémentaire à distance peut être organisé pour faire le point sur la réalisation des 1^{ers} audits dans l'établissement.



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél.: 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr



N° 8496



Datadock

Élaborer un chemin clinique

Durée : 2 jours (1 + 1 à distance)

Contexte

Le chemin clinique décrit, pour une pathologie donnée, tous les éléments du processus de prise en charge constituant le parcours du patient.

Cette méthode vise à planifier, rationaliser et standardiser la prise en charge multidisciplinaire et/ou pluriprofessionnelle de patients présentant un problème de santé comparable afin de réaliser une prise en charge optimale et efficiente respectant les règles de bonnes pratiques. Les objectifs tels que l'appropriation des recommandations, l'amélioration de la coordination et de la communication ou encore la gestion des risques, guident la mise en place des chemins cliniques.

Le chemin clinique peut être utilisé dans un établissement de santé, dans un réseau de soins ou dans le cadre de l'exercice libéral lorsque les professionnels se coordonnent entre eux.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Public concerné :

- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables qualité et gestion des risques

Objectifs :

- Appréhender les enjeux et les finalités du chemin clinique
- Identifier les étapes d'élaboration d'un chemin clinique
- Analyser un parcours actuel au regard des référentiels de bonnes pratiques

Apports cognitifs :

- Le contexte général, y compris les attentes HAS
- Le chemin clinique :
 - Définition
 - Objectifs
 - Acteurs
- La méthode d'élaboration du chemin clinique
 - Choix du chemin clinique
 - Prise en compte des référentiels de bonnes pratiques
 - Analyse du chemin clinique actuel au regard des recommandations de bonnes pratiques
- La structuration du chemin clinique
 - La mise sous contrôle de chaque étape
 - Identification des points clés
 - Identification des points critiques
 - Identification des résultats attendus
- L'évaluation du chemin clinique

Mise en pratique :

- Echanges sur retours d'expériences
- Ateliers de mise en pratique en lien avec les besoins de l'établissement
- Elaboration de la structuration du chemin clinique
- Analyse de chemins cliniques au regard des recommandations de bonnes pratiques
- Identification des points à mettre sous contrôle

Analyse des pratiques professionnelles :

- 1 jour à distance est organisé pour faire le point sur la réalisation des 1^{ers} chemins cliniques.



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél.: 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr



Datadock

Élaborer la cartographie des risques

Durée : 2 jours (1 + 1 à distance)

Contexte

La gestion des risques en établissement de santé englobe l'ensemble des risques : risques associés aux soins, risques liés aux activités dites de soutien, risques liés à la vie hospitalière et à l'environnement. Tous les risques ne peuvent être traités simultanément. Il convient donc d'établir des priorités.

La priorisation des risques doit être effectuée en associant plusieurs critères : la fréquence d'apparition du risque, la gravité des conséquences, le niveau de maîtrise des risques. Ainsi chaque risque est coté pour en déterminer sa criticité. L'ensemble des activités est cartographié pour en extraire les risques prioritaires à traiter afin de mieux les maîtriser.

Etablissements concernés

Sanitaire	HAD
GHT	Médicosoc

Public concerné :

- Coordonnateur des risques associés aux soins
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables qualité et gestion des risques
- Professionnels du service qualité gestion des risques

Objectifs :

- Appréhender la notion de risque
- S'approprier les différentes étapes pour la mise en place d'une cartographie des risques
- Élaborer un plan de maîtrise des risques à partir de la cartographie des risques
- Comprendre les enjeux de la cartographie des risques comme outil de pilotage

Apports cognitifs :

- La notion de risque
 - La définition
 - La typologie des risques
- Les démarches de gestion des risques
 - La démarche a priori
 - La démarche a posteriori
- La démarche de cartographie des risques
 - Les sources d'information et les différentes approches
 - Les outils de hiérarchisation des risques
 - L'évaluation du niveau de maîtrise des risques
 - La représentation de la cartographie des risques
 - Le plan de maîtrise des risques
- La cartographie des risques comme outil de pilotage
- La cartographie et le Compte Qualité

Analyse des pratiques professionnelles : 1 jour à distance

- Echanges sur retours d'expériences
- Appropriation des méthodes pour élaborer une cartographie sur plusieurs processus
- Structuration de sa propre cartographie des risques



Gérer les risques en établissement de santé

Durée : 2 jours

Contexte

Une démarche de gestion des risques a pour but d'assurer la sécurité des patients, et en particulier de diminuer le risque de survenue d'événements indésirables associés aux soins.

De nombreuses publications rappellent l'importance des risques associés à la prise en charge des patients et le fait qu'ils ne sont pas aujourd'hui correctement maîtrisés.

Inscrite dans le Programme National pour la Sécurité des Patients, la culture sécurité impose de passer de la recherche d'un coupable, d'un responsable de la « faute » à la démarche d'analyse, de compréhension des causes... c'est à dire à la culture de l'erreur apprenante. Un vaste projet à déployer dans tous les établissements sanitaires et médico-sociaux.

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Etablissements concernés

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins
- Présidents de CME
- Directeurs de soins
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables qualité et gestion des risques

Objectifs :

- Comprendre les notions essentielles de la démarche de gestion des risques
- Connaître la structuration de la gestion des risques
- Connaître les enjeux du signalement des événements indésirables (utilité, circuit)
- S'approprier les principes de mise en œuvre des principaux outils d'analyse systématique d'un événement indésirable

Apports cognitifs :

- Les différents concepts en gestion des risques
 - Les enjeux de la gestion des risques et le champ de la sécurité en établissement
 - L'analyse systémique
- La structuration du dispositif de gestion des risques
- Le signalement des événements indésirables (EI) : enjeux, circuit
- Le processus de gestion des risques
 - Les méthodes d'analyse A priori
 - Les méthodes d'analyse A posteriori : méthodes d'analyse des causes profondes : 5M, ALARM, ORION®, REMED, RMM...
- Le Comité de Retour d'Expérience (CREX)
- La démarche d'information du patient en cas de dommage lié aux soins

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques - Analyse de cas :
 - Structuration du dispositif de l'établissement
 - Circuit de la gestion des événements indésirables
 - Mise en situation de CREX
 - Cas pratiques d'analyse en sous-groupes, de 2 événements indésirables graves - Méthode ALARM et ORION®



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél.: 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr



Datadock

Analyser les événements indésirables avec la méthode ALARM

Durée : 1 jour

Contexte

La gestion des événements indésirables est un enjeu majeur pour l'amélioration de la sécurité des soins. A partir d'une analyse systémique de ces événements indésirables, le retour d'expérience est une des clés pour améliorer les pratiques.

La méthode ALARM est une des méthodes préconisées par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour analyser les événements indésirables. Cette technique de recherche approfondie des facteurs contributifs d'une défaillance selon une méthodologie rigoureuse et bienveillante permet de développer la culture sécurité dans les établissements.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Coordinateurs de la gestion des risques associés aux soins
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables qualité et gestion des risques

Objectif :

- Appréhender les concepts de la gestion des risques
- Savoir analyser une situation à risque avec la méthode ALARM

Apports cognitifs :

- Les enjeux de la gestion des risques
- Le processus de gestion des risques
- La démarche de gestion des risques a posteriori
- Le signalement des événements indésirables
- La méthode ALARM
 - Les objectifs de la méthode
 - Les étapes de la méthode
 - L'organisation
- Le lien avec le CREX
- La suite donnée

Mise en pratique sous forme d'ateliers :

- Echanges sur retours d'expériences
- Appropriation de la méthode par l'analyse de plusieurs événements indésirables avec la méthode ALARM

Analyse des pratiques professionnelles (option) :

- Un temps à distance peut être organisé pour faire le point sur le déroulement d'analyses d'événements indésirables avec la méthode ALARM réalisées dans l'établissement.



Organiser une visite de risques

Durée : 1 jour

Contexte

Issue des domaines de l'assurance et de l'industrie, la visite de risques est introduite dans les établissements de santé comme méthode de repérage et d'évaluation de risques latents. Cette méthode a priori combine plusieurs modes de recueil de données : utilisation d'un référentiel, interview, visite sur site et observation.

Elle favorise la communication entre professionnels, la recherche de solutions pragmatiques susceptibles de mise en œuvre rapide et le développement de la culture de sécurité.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Coordonnateur des risques associés aux soins
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables qualité et gestion des risques
- Professionnels du service qualité / gestion des risques

Objectifs :

- S'approprier la méthodologie d'analyse des risques
- Savoir conduire une visite de risques
- Savoir élaborer un rapport de visite de risque

Apports cognitifs :

- Les différents concepts en gestion des risques
 - Les enjeux de la gestion des risques et le champ de la sécurité en établissement
 - L'analyse systémique
- Le processus de la gestion des risques
 - Les méthodes d'analyse des risques
- La visite de risques
 - La définition
 - Sa place dans la gestion des risques
 - La sélection de la situation à risques
- L'organisation de la visite de risques
- L'analyse de la situation
- L'identification des risques

Mise en pratique sous forme d'ateliers :

- Echanges sur des retours d'expériences – « Walkrounds »
- Organisation d'une visite de risques
- Mise en situation

Analyse des pratiques professionnelles (option) :

- Un temps à distance peut être organisé pour faire le point sur le déroulement de visites de risques réalisées dans l'établissement.



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél.: 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr

Mettre en place un CREX

Durée : 1 jour

Contexte

Tout le monde s'accorde à dire que sans signalement il n'y a pas retour d'expérience donc que les possibilités d'amélioration sont très limitées. Aussi, le signalement des événements indésirables doit-il être intégré dans les pratiques professionnelles comme outil de progrès.

La gestion des événements indésirables est un enjeu majeur pour l'amélioration de la sécurité des soins. A partir d'une analyse systémique de ces événements indésirables, le retour d'expérience est une des clés pour améliorer les pratiques.

La mise en place des CREX et le travail en équipe permettent de développer la culture de l'erreur apprenante et ainsi accroître la culture sécurité dans les établissements.

Etablissements concernés

Sanitaire

HAD

GHT

Médicosoc

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins
- Présidents de CME
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Personnels paramédicaux

Objectifs :

- Positionner le CREX au niveau de la démarche qualité et sécurité des soins de l'établissement
- Connaître la méthodologie du CREX
- Connaître les méthodologies d'analyse systémique ORION® et ALARM
- Être capable d'implanter et d'animer un CREX

Apports cognitifs :

- Les notions essentielles en gestion des risques
 - Le contexte sociétal et réglementaire
 - Les enjeux de la gestion des risques et le champ de la sécurité en établissement
 - L'analyse systémique
 - Les différentes approches
- La structuration du dispositif de gestion des risques
 - Le pilotage
 - Le coordonnateur des risques associés aux soins
- Le signalement des événements indésirables
- Le Comité de Retour d'Expérience (CREX)
 - Les acteurs concernés
 - Le déroulement et l'animation
 - Le plan d'actions et son suivi
- Les méthodes d'analyse a posteriori : 5M, ALARM, ORION®, REMED, RMM...
- Les facteurs clés pour la mise en place d'un CREX

Analyse des pratiques professionnelles – Groupe d'analyse :

- Structuration du dispositif de l'établissement
- Circuit de la gestion des événements indésirables
- Mise en situation de CREX
- Cas pratiques d'analyse en sous-groupes, de 2 événements indésirables graves - Méthode ALARM et ORION®

Retour d'expérience (option) :

- 3 à 6 mois après cette formation, 1 jour à distance peut être prévu pour faire le point sur les CREX mis en place, avec retours d'expérience et analyse de pratique.



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél.: 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr



Datadock

Mettre en place un management par la qualité à l'échelle du territoire

Durée : à définir

Contexte

La loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 impose aux établissements publics de santé d'adhérer à un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT). Les groupements d'établissements privés peuvent également s'inscrire dans cette démarche. Au-delà du caractère réglementaire de ces coopérations, l'objectif est de mettre en œuvre des partenariats entre les établissements afin de développer une stratégie de prise en charge commune et graduée des patients d'un territoire et ainsi d'assurer un accès à des soins sécurisés et de qualité, dans une logique territoriale de filières. Le déploiement d'un management territorial des parcours, de la qualité et de la gestion des risques s'inscrit dans cette stratégie.

Etablissements concernés

Sanitaire

GHT

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs
- Directeurs des soins
- Responsables qualité et gestion des risques
- Pilotes de processus
- Cadres supérieurs de santé
- Cadres de santé

Objectifs :

- Dresser un état des lieux de la démarche qualité dans chacun des établissements
- Avoir un regard critique sur les organisations de chacun des établissements
- Rédiger une politique qualité et gestion des risques commune
- Mettre en œuvre la politique qualité et gestion des risques commune
- Organiser l'élaboration du compte qualité commun

Action d'accompagnement :

- Elaboration du diagnostic
 - Etat des lieux et diagnostic
 - Mesure de la culture qualité au sein de chaque établissement du GHT
- Structuration de l'organisation de la démarche qualité gestion des risques au sein du GHT
 - Organisation du pilotage
- Elaboration de la politique qualité gestion des risques au sein du GHT
 - Définition des objectifs au regard du diagnostic réalisé
 - Définition des outils de pilotage
 - Définition du plan d'actions
- Mise en place d'un Compte Qualité commun
- Accompagnement de la mise en œuvre et de la définition du plan de formation



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



contact@focusqualite.fr



Tél.: 05 59 30 41 65



www.focusqualite.fr



Datadock

Structurer les parcours de soins au sein d'un GHT

Durée : 1 jour

Contexte

Les parcours de santé des patients dans un établissement, sur le territoire de santé et plus globalement dans le système de santé les parcours de santé des patients sont de plus en plus nombreux et complexes.

La Loi de modernisation du système de santé de janvier 2016 impose aux établissements publics de santé d'adhérer à un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT). Les groupements d'établissements privé peuvent également s'inscrire dans cette démarche. Pour garantir un accès à des soins sécurisés et de qualité, dans une logique territoriale de filières, le déploiement d'un management territorial des parcours devient une priorité. Aussi est-il nécessaire de construire - ensemble - les parcours de soins. Analyser et structurer ces Parcours Patient au sein d'un GHT contribue à améliorer la qualité de la prise en charge des patients et à améliorer l'efficacité des soins.

Etablissements concernés

Sanitaire

GHT

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs de soins
- Cadres supérieurs de santé
- Cadres de santé
- Responsables qualité et gestion des risques

Objectifs :

- Appréhender les enjeux liés aux Parcours Patient
- Maîtriser les méthodes et outils pour structurer les Parcours Patients
- Connaître les méthodes et critères d'évaluation de la qualité et pertinence des Parcours Patients

Apports cognitifs :

- Notions de base en matière de Parcours Patient
 - Le contexte et les enjeux
 - Les définitions
 - Les leviers dans la construction d'un parcours de soins
- La méthodologie d'analyse et de structuration des Parcours Patients
 - Les points clés
 - L'approche processus
 - Les grandes étapes des parcours
- La démarche d'élaboration et de validation du Parcours Patient
- Le pilotage des Parcours Patients
 - Les indicateurs de performance
 - Le patient traceur
 - L'audit de processus

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques & Revue de dossiers et analyse de cas :
 - Identification des Parcours Patient du GHT
 - Formalisation de Parcours Patient intra GHT
 - Construction d'outils de pilotage



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



Tél. : 05 59 30 41 65



contact@focusqualite.fr



www.focusqualite.fr

Sécuriser les parcours de soins au sein d'un GHT

Durée : 1 jour

Contexte

Les parcours de santé des patients dans un établissement, sur le territoire de santé et plus globalement dans le système de santé sont de plus en plus nombreux et complexes.

La Loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 impose aux établissements publics de santé d'adhérer à un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

Pour garantir un accès à des soins sécurisés et de qualité, dans une logique territoriale de filières, le déploiement d'un management territorial des parcours devient une priorité.

Aussi est-il nécessaire de cartographier les risques de ces Parcours Patient à l'échelle du GHT. Analyser, structurer et sécuriser ces Parcours Patient au sein d'un GHT contribue à améliorer la Qualité de la prise en charge des patients et à améliorer l'efficacité des soins.

Etablissements concernés

Sanitaire

GHT

Public concerné :

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs de soins
- Cadres supérieurs de santé
- Cadres de santé
- Responsables qualité et gestion des risques

Objectifs :

- Appréhender les concepts de gestion des risques
- Maîtriser les méthodes et outils d'élaboration d'une cartographie des risques pour un Parcours Patient
- Être en mesure de suivre l'efficacité des actions mises en place, avec actualisation de la cartographie des risques.

Apports cognitifs :

- Notions de base en matière de gestion des risques
 - Les notions de risques
 - La gestion des risques
- La cartographie des risques et les 5 étapes de mise en œuvre
- La hiérarchisation des risques
- Le plan d'actions

Analyse des pratiques professionnelles :

- Groupe d'analyse de pratiques & Revue de dossiers et analyse de cas :
 - Cartographie des risques du parcours, avec hiérarchisation et priorisation
 - Plan d'actions d'amélioration



STRATÉGIE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Définir votre stratégie qualité et gestion des risques.

Organiser et suivre la mise en œuvre effective.

Comment ça marche ?

- ▶ Nous vous accompagnons pour définir vos priorités.
- ▶ Nous vous proposons un appui adapté à chaque étape de votre démarche, sur place ou à distance.
- ▶ Nous formulons des préconisations pour la définition du plan de formation.
- ▶ Nous vous accompagnons dans la mobilisation de l'ensemble des équipes.

Pour quels résultats ?

- ▶ Une feuille de route stratégique et opérationnelle structure votre démarche.
- ▶ Un véritable Management Qualité est mis en œuvre dans votre établissement.
- ▶ La qualité de la prise en charge du Patient est durablement améliorée.

AUDITS DE PROCESSUS

Évaluer le fonctionnement de vos processus.

Préparer pilotes de processus et professionnels de terrain aux visites de certification.

Comment ça marche ?

- ▶ Vous déterminez les processus à auditer.
- ▶ Nous évaluons le pilotage et l'organisation des processus avec les pilotes et co-pilotes.
- ▶ Nous évaluons la mise en œuvre sur le terrain avec vos professionnels.
- ▶ Nous nous appuyons sur les recommandations de la HAS.

Pour quels résultats ?

- ▶ Une restitution à chaud, comprenant points forts - écarts - préconisations, est présentée à l'équipe de direction et aux pilotes/copilotes de processus.
- ▶ Une synthèse complète des audits réalisés vous est transmise.
- ▶ Un plan d'actions est élaboré ensemble pour améliorer votre organisation.
- ▶ Les professionnels sont mieux préparés aux visites de certification.

FORMATION DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

Assurer l'appropriation durable des outils et méthodes par les équipes.

Développer les bonnes pratiques.

Répondre aux attendus de la HAS.

Comment ça marche ?

- ▶ Nous définissons ensemble les besoins de votre établissement.
- ▶ Nous adaptons les modalités et les contenus à vos objectifs, nous utilisons le même langage que les professionnels.
- ▶ Nous alternons théorie et mise en pratique.
Nous donnons du sens aux concepts à l'aide d'exemples issus du terrain.

Pour quels résultats ?

- ▶ Les professionnels comprennent les enjeux et le sens de la démarche Qualité.
- ▶ Une amélioration durable des pratiques conformément aux recommandations de la HAS.
- ▶ Le développement d'une Culture Qualité sur le long terme.
- ▶ Une meilleure prise en charge du patient.

QUALI'LEARN, SOLUTION E-LEARNING

Développer la Culture Qualité de votre établissement.

Préparer les professionnels aux certifications.

Comment ça marche ?

- ▶ Vous composez votre programme de formation à partir des modules existants qui correspondent aux thématiques de la HAS.
- ▶ Nous personnalisons les modules avec des éléments spécifiques à votre établissement.
- ▶ Nous accompagnons la mobilisation des cadres pour le déploiement.
- ▶ Vous formez rapidement un grand nombre de professionnels, sur leur lieu de travail, à l'horaire le plus adapté.

Pour quels résultats ?

- ▶ Les essentiels de la qualité sont mieux connus.
- ▶ Les professionnels sont mieux préparés à la rencontre avec les experts visiteurs.
- ▶ Un bilan permet de mettre en place des actions ciblées.



STRATÉGIE
QUALITÉ

FORMATION
PRÉSENTIELLE

AUDITS
DE PROCESSUS

QUALI'LEARN
E-LEARNING

Progressons ensemble pour le Patient



Technopôle Hélioparc
2, av. Pierre Angot
64053 Pau cedex



contact@focusqualite.fr



Tél.: 05 59 30 41 65



www.focusqualite.fr

odpc N° B496
Organisme enregistré par l'Agence nationale du DPC
Retrouvez toute l'offre du DPC sur www.odpc.fr



Datadock