Programme de Formation

Initiation à la qualité gestion des risques

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

L'ensemble du personnel hospitalier

Objectifs pédagogiques

Cette action de formation-sensibilisation a pour objectif principal de renforcer et propager une Culture Qualité-Sécurité-Gestion des risques auprès des professionnels :

- Connaître l'intérêt et les enjeux de la qualité et de la gestion des risques
- Connaître les concepts et les outils applicables
- Promouvoir des démarches d'amélioration continue de la qualité et de sécurité au quotidien et au sein des pôles

Description

1ère partie : Fondements et principes de la démarche qualité (en bref)

- Le cadre historique et normatif de la démarche qualité-sécurité : point sur les derniers textes
- La qualité en établissements de santé
- Le système qualité
- La responsabilité des acteurs
- Les attentes des acteurs externes : la HAS, l'ARS
- Place de la certification dans le cadre de la qualité
- Qualité, sécurité et gestion des risques : les liens, les attentes
- La place de l'usager dans la démarche qualité
- Les stratégies de qualité pour les établissements de santé
- Quelle est la place de chacun dans une démarche d'amélioration continue de la qualité
- Le pilotage de la qualité : comité de pilotage, responsable qualité, gestionnaire des risques, vigilants, référents
- Le rôle des instances : CME, directoire, les pôles d'activité

2ème partie : La démarche d'amélioration continue de la qualité

- Les programmes d'amélioration de la qualité
- La méthodologie de travail : analyse de la situation de départ, définition de la situation attendue, diagnostic : analyse des dysfonctionnements, choix es priorités de travail, propositions de solutions, choix et mise en œuvre de la solution

Chacune de ces étapes seront illustrées sur la base d'exemples concrets hospitaliers et travaillées au travers des différents outils de la qualité :

• L'analyse des processus et des pratiques

• La résolution de problèmes

• Les outils d'analyse des situations de travail : ordinogramme, diagramme de Pareto, diagramme

d'Ishikawa, …

3ème partie : La qualité pérenne et continue

- L'évaluation de la qualité
- Les audits
- Les évaluations des pratiques professionnelles et le DPC
- Les enquêtes de satisfaction internes et externes, les questionnaires de sortie
- Les missions et les résultats de la CRUQ
- Les indicateurs et tableaux de bord

4ème partie : La sécurité des soins et la gestion des risques

- La gestion des risques en établissement de santé
- Les principes et enjeux
- Les risques : typologie et enjeux
- La cartographie de risques
- La gestion des risques a priori et a posteriori
- L'identification des risques : outils et enjeux
- L'analyse des risques : quantification, analyse des causes, de l'évitabilité et des conséquences :
- Mesure de la fréquence et de la gravité
- Elaboration d'un programme de gestion des risques
- L'organisation de la gestion coordonnée des risques :
- Comment est organisée la gestion des risques ? les différentes modalités ?
- Quels sont les partenaires ?
- Qui sont les experts ? place des vigilances ?
- La problématique du signalement dans le cadre de la démarche de sécurité des soins :
- ENEIS, les EI liés aux soins, les EI Graves
- Pourquoi et comment signaler ?
- Comment exploiter le signalement au quotidien et au sein des pôles

Présentation de méthodes d'analyse des causes et de hiérarchisation des risques : ReX et RMM, ALARM et Arbre des causes.

Prérequis

Promouvoir les démarches Qualité et Gestion des risques auprès de ses équipes et de ses professionnels.

Modalités pédagogiques

Un modèle pédagogique interactionnel

- Apprenant actif
- Appropriation et construction collective des savoirs
- Réflexivité
- Alternance d'apports méthodologiques et d'analyse de pratiques
- Echanges d'expériences entre apprenants
- Travail en groupe et sous-groupes , ateliers
- Etude de situations réelles et apports de connaissances pratiques en lien avec des exemples concret

Moyens et supports pédagogiques

Des supports et moyens centrés sur le professionnel

- PDF ou Power Point de présentation
- Cas pratiques, études de cas et exercices
- Supports illustratifs : vidéos, podcast, documents…
- Bibliographie
- Questionnaires en ligne Livret pédagogique

Modalités d'évaluation et de suivi

Des modalités d'évaluation adaptées

- Auto-évaluation et questionnaire de positionnement
- Evaluation des connaissances et des compétences en continu
- Questionnaire d'évaluation des acquis des participants
- Questionnaire de satisfaction des participants

Un suivi personnalisé

- Bilan détaillé de la formation remis à l'établissement
- Possibilité de contacter le formateur après la formation pour assurer une bonne continuité
- Apports de connaissances basées sur les besoins des participants

Informations sur l'accessibilité

Un référent handicap est à votre écoute pour tout besoin en compensation : Mme Gulistan ALTUN - 01 49 66 22 51

Partenariat avec l'AGEFIPH : www.agefiph.fr