



Formation inter  
2 jours

## Formation

# Approche processus et Patient traceur

Le nouveau dispositif de la Certification V2014 repose sur une approche par processus et de maîtrise des risques se traduisant par la mise en place d'un outil de pilotage, le compte qualité, et la réalisation d'audits de processus et de patients traceurs par les experts visiteurs lors de la visite de certification. Ces changements portés par la Haute Autorité de Santé (HAS) visent à évaluer si le management de la qualité et des risques est installé dans la réalité quotidienne des équipes de soins. Il est important pour les établissements de santé d'appréhender cette nouvelle approche culturelle, en donnant du sens et de la temporalité à la logique PDCA.

### Objectifs pédagogiques

- Apport de méthodologies, d'outils et de retours d'expériences pour la maîtrise des modalités spécifiques à la certification V2014.

### Contenu

#### **Le management de la qualité et de la gestion des risques par l'approche processus**

- Engagement de la direction et des équipes et place de la V2014.
- Du concept de processus à l'audit de processus : rôles et interactions des pilotes, illustration sur des thématiques V2014 des étapes de mise en œuvre de l'analyse de processus, la logique PDCA dans l'audit de processus.
- Interview avec un expert visiteur et simulation avec des participants
- Interview avec un directeur d'établissement de santé

#### **Le patient traceur comme méthode d'analyse des pratiques professionnelles**

- Principes méthodologiques, étapes de mise en œuvre, boîte à outils, stratégie de développement au sein d'un établissement
- Un exemple d'appropriation sur des parcours de soins complexes entre 2 établissements (projet *COSMOS* du Ccecqa)
- Retour d'expérience d'un établissement de santé

### Méthodes pédagogiques

- Exposés, présentation d'outils de la Forap mis à disposition
- Echanges collectifs, jeux de cartes, jeux de rôle avec un expert visiteur

### Public cible

- Professionnels d'établissements de santé pilotes de processus ou membre de la direction Qualité – Gestion des Risques ; présidents de CME ; directeurs.

### Le + de cette formation :

- Animée par des professionnels aux compétences et expériences complémentaires : expert-visiteur HAS & directrice d'un ES en démarche de certification ISO ; co-directrice du CCECQA ; responsable qualité d'un ES passé en V2014.