

La démarche qualité en pratique au sein des ressources humaines du secteur sanitaire

Textes de référence :

Ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière qui introduit la certification au sein du système de santé français.

Manuel de certification V2014 HAS, Norme qualité (ISO 9001)

Mots clés associés : Qualité, risque, accréditation, certification, norme

Public : Professionnels non-initiés à la démarche qualité appartenant à un même service ou au même processus de réalisation.

Durée de la formation : 3 jours de formation

Cout de la formation : Pour les établissements de santé demander un devis à contact@akordense.com

Contexte

Comprendre les enjeux de la démarche qualité et les risques de la non qualité, valoriser son travail, améliorer ses pratiques pour mieux satisfaire le client... Il s'agit bien de démontrer la plus-value d'une démarche qualité.

Cette démarche se heurte à ceux qui s'expriment ainsi : « on a toujours fait comme ça, on m'avait appris comme ça, pourquoi changer ? »

La démarche qualité n'a cependant un intérêt que si les professionnels ont compris les enjeux (évaluation externe : certification, ISO...). Il faut changer le « pourquoi changer ? » en « pourquoi pas changer » ?

Cette formation/action a pour but de former les professionnels non-initiés aux fondements de la démarche qualité et aux méthodes/outils qu'ils devront utiliser, pour formaliser leurs tâches et évaluer leur pratique. Elle se décompose en 3 modules personnalisés en fonction du secteur d'activité et du site.

Objectifs pédagogiques de la formation

■ ■ ■ ■ ■ Objectif n°1

Objectifs :

- Favoriser l'implication des professionnels dans la démarche qualité
- Développer un langage commun, la culture qualité

Axes de Contenu :

- Présentation des enjeux de la démarche qualité et de ces fondements
- Retour d'expérience, chiffres clefs du secteur d'activité concerné
- Présentation des outils qualité adaptés au secteur



La démarche qualité en pratique au sein des ressources humaines du secteur sanitaire

- Les évaluations externes

■ ■ ■ ■ ■ Objectif n°2

Objectifs :

- S'approprier les outils Qualité en réalisant des exercices pratiques et corrigés
- Permettre aux professionnels d'utiliser les outils dans son quotidien, faciliter le changement

Axes de Contenu :

- Formalisation des tâches (rédaction de document qualité),
- Enjeux des contentieux/plaintes, des événements indésirables
- Evaluation des pratiques (audit de dossier et audit ciblé sur site),

Les méthodes pédagogiques

Lister les méthodes pédagogiques utilisées, à titre d'exemple :

- Accompagnement personnalisé
- Approche en groupe de travail (8 personnes maximum)
- Apports théoriques et méthodologiques en ateliers
- Travail personnel entre le temps de formation

Programme et durée de la formation

Cette formation se déroule sur 2,5 jours :

1^{er} jour	Intervention initiale : → ½ journée Module 1 : « La démarche qualité, pourquoi et comment ? » <ul style="list-style-type: none">- Présentation des enjeux et des fondements de la démarche qualité- Les évaluations externes de la structure et du secteurs- Personnalisation des ateliers à venir
2ème et 3ème jours	Module 2 : Ateliers → 2 jours Atelier 1 : Formalisation des tâches (5h) Atelier 2 : Contentieux, plaintes et événements indésirables : enjeux pour le patient, les agents et la structure (2h) Atelier 3 : Evaluation du dossier agent (5h)
3ème jour	Module 3 : Evaluation → 2h (à la fin du 3ème jour) <ul style="list-style-type: none">- Evaluation à chaud de la formation- Séances de questions-réponses



La démarche qualité en pratique au sein des ressources humaines du secteur sanitaire

- Evaluation de la satisfaction

Responsables pédagogiques et intervenants

Katia LAVAUD, Ingénieur Qualité, Centre Hospitalier de Narbonne

Caroline ALPHAND, Cadre de santé, IDE, secteur public



La démarche qualité en pratique au sein des ressources humaines du secteur sanitaire