

**SANITAIRE**

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

V2-SEPTEMBRE 2025



## MAITRISE DES RISQUES EN ÉTABLISSEMENT : DÉVELOPPER UNE CULTURE SÉCURITÉ

### ■ CONTEXTE

Les précédentes démarches de certification des établissements de santé ont permis la mise en place progressive des démarches de management de la qualité et de la sécurité des soins, d'outils de pilotage et l'acculturation à ces démarches. Il convient néanmoins de pérenniser et optimiser ces démarches et outils pour maintenir leur bon fonctionnement et disposer des moyens nécessaires à la mise en œuvre du management par la qualité et la maîtrise des risques.

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives au management de la qualité et de la sécurité des soins
- Pouvoir optimiser la démarche qualité et gestion des risques et mettre en place les organisations adaptées
- Savoir actualiser les outils de pilotage et d'évaluation de l'établissement
- Savoir mettre en œuvre l'analyse des événements indésirables et des presqu'accidents avec les professionnels concernés
- Appréhender certains des dispositifs permettant le développement et le suivi de la culture de sécurité
- Appréhender certains des dispositifs permettant le développement et le suivi de l'expérience patient

### ■ PUBLIC VISÉ

Gouvernance (Direction, Direction des soins, Président de la CME), encadrement de proximité, responsable qualité et gestionnaire des risques, professionnels impliqués dans la démarche qualité

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point – cas pratiques

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 5 jours (35 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques et de management en établissement de santé.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

6000 € pour 5 jours de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

### MAITRISE DES RISQUES EN ÉTABLISSEMENT : DÉVELOPPER UNE CULTURE SÉCURITÉ

#### DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### MODULE 1 (2 jours) : L'OPTIMISATION DES OUTILS DE PILOTAGE ET DE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

##### INTRODUCTION

###### 1/Contexte

- Les concepts de la qualité et de la gestion des risques
- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

###### 2/Le management de la qualité et de la sécurité des soins et l'optimisation des outils de pilotage

- Les rôles et responsabilités de chacun et l'organisation fonctionnelle
- **Cas pratique**
- La politique qualité et sécurité des soins
- **Cas pratique**
- Le plan de formation et de communication
- Le système documentaire
- L'évaluation de la démarche
- Les outils de pilotage et leur suivi
  - Le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
  - La cartographie des risques
  - Le tableau de bord des EPP
  - Les indicateurs et le tableau de bord
  - Les outils de communication

###### **Cas pratique**

###### 3/La mise en œuvre de la démarche qualité et gestion des risques

- La veille réglementaire et normative
- La gestion documentaire
- La gestion des événements indésirables et des vigilances sanitaires
- La gestion des risques a priori
- Les évaluations de pratiques professionnelles (EPP) et le travail en équipe
- La gestion de crise
- La gestion des plaintes et réclamations
- La prise en compte de l'expérience patient

###### **Cas pratique**

##### CONCLUSION

#### MODULE 2 (1 jour) : UTILISER LA MÉTHODE ALARM POUR L'ANALYSE DES ÉVÈNEMENTS

##### INTRODUCTION

###### 1/Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

###### 2/L'analyse des événements indésirables avec la méthode ALARM

- Choix des événements indésirables à analyser et du dispositif d'analyse (CREX, RMM...)
- Organiser et animer la réunion d'analyse
- Maîtriser la méthode ALARM pour la mise en œuvre de l'analyse

###### **Cas pratiques**

- Le choix et suivi des actions

###### 3/L'évaluation de la démarche et mise en place du retour d'expérience

- Enjeux pour le renforcement de la culture de sécurité
- Le retour d'expérience
- L'évaluation du dispositif
- La communication
  - Sur l'organisation de l'établissement et la méthodologie
  - Sur les événements indésirables analysés et les actions mises en place
  - Sur le dispositif d'analyse

##### CONCLUSION

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

### LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION, VERS UN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### MODULE 3 (1 jour) : DÉPLOYER DES OUTILS D'AMÉLIORATION DU TRAVAIL EN ÉQUIPE POUR L'AMÉLIORATION DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ

##### INTRODUCTION

###### 1/Contexte et enjeux

- Contexte international et national
- Notions d'équipe et de culture de sécurité
- Le travail en équipe dans la certification
- Enjeux

###### 2/Connaitre et déployer des outils pour l'amélioration du travail en équipe

- **Agir sur l'équipe**
  - Développer la gestion des risques en équipe
  - Apprendre à mieux communiquer entre professionnels et favoriser la coordination des soins
- **Agir sur la dynamique d'équipe – Team building**
  - Travailler sur le leadership
- **Agir sur le patient**
  - Impliquer le patient dans l'équipe
  - Mieux communiquer avec le patient
- **Agir sur la gouvernance**
  - Mettre en place des rencontres sécurité ou safety walkrounds

###### 3/Connaitre les démarches spécifiques de travail en équipe

- Le programme PACTE
- L'accréditation en équipe
- Autres dispositifs

##### CONCLUSION

#### MODULE 4 (1 jour) : DÉVELOPPEMENT ET RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET DE L'IMPLICATION DES USAGERS

##### INTRODUCTION

###### 1/Notions d'engagement et d'expérience patient

- L'engagement et l'implication des patients
- L'expérience patient

###### 2/Contexte et enjeux

- Contexte international et national
- L'engagement et l'expérience patient dans la certification
- Enjeux

###### 3/Favoriser l'engagement des patients dans la prise en charge

- Identifier les modalités de recueil et de prise en compte du point de vue du patient dans la prise en charge
- Identifier les modalités de recherche de l'implication du patient

##### Cas pratique

###### 4/Développer le recueil de l'expression du patient au sein de l'établissement

- Le recueil d'expression déjà existant au sein de l'établissement (Evaluation de satisfaction, plaintes et réclamations...)
- Mise en place d'entretiens individuels ou collectifs
- Mise en place et recueil d'indicateurs recueillis auprès des patients (PREM'S et PROM'S)

##### Cas pratiques

###### 5/Développer la collaboration des représentants des usagers, des associations et des patients dans les projets de l'établissement

- La participation des usagers et le projet des usagers

##### Cas pratique

- L'implication dans les instances et groupes de travail
- L'implication dans les évaluations (AMPPATTI, EPP...)
- L'implication dans l'information et la formation (patient expert, pair...)
- La valorisation de l'expertise du patient

##### Cas pratique

###### 6/Prendre en compte l'expérience patient et en mesurer l'impact

- Communiquer sur l'expérience patient
- Mesurer l'impact de l'expérience patient

##### CONCLUSION