



## MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ ET LEADERSHIP : FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR D'OBJECTIFS COMMUNS ET PÉRENNISER UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

### ■ CONTEXTE

L'implication de la gouvernance et du management des secteurs d'activités dans les démarches qualité et gestion des risques est primordiale dans la mise en œuvre des bonnes pratiques et des exigences réglementaires sur le terrain. Le développement de la culture qualité et sécurité des soins est un axe prioritaire qui doit être porté par le management. La stratégie concourant à sensibiliser et à impliquer les professionnels dans les démarches qualité et sécurité des soins est mise en évidence par la HAS dans le référentiel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, qui valorise dans un des critères impératifs le rôle de la gouvernance en ce sens. Ainsi, l'utilisation spécifique d'outils de management par la qualité permet une dynamique intégrée au quotidien et assure la pérennité de la démarche qualité en favorisant la fédération des professionnels autour d'objectifs communs.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre le rôle du management pour la mise en place d'une dynamique d'amélioration intégrée
- Savoir identifier et structurer les parcours au sein de l'établissement et avec son territoire
- Savoir identifier les enjeux de pertinence des prises en charge et identifier les améliorations en lien
- Appréhender certains des dispositifs permettant le développement et le suivi de la culture de sécurité
- Clarifier les notions d'expérience patient
- 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 PEDAGOGIQUE 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

**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 débuter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

7000 € pour 5 jours de formation

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

# MANAGEMENT

## MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

### MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ ET LEADERSHIP : FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR D'OBJECTIFS COMMUNS ET PÉRENNISER UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

**MODULE 1 (1 jour) :**  
**MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ :**  
**DU PILOTAGE DE LA QUALITÉ VERS UNE**  
**DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION INTÉGRÉE AU**  
**MANAGEMENT**

#### INTRODUCTION

1/Contexte et enjeux normatives

2/Le management par la qualité

- Définitions et représentations

#### Cas pratique

- Les principes du management par la qualité
- L'organisation de la démarche et les outils de pilotage en place au niveau de l'établissement
- 

3/La place de chacun dans la dynamique d'amélioration continue

- Rôle de chacun et coordination

4/Les outils de mise en œuvre d'un management par la qualité

- La formalisation d'une stratégie
- La coordination des équipes managériales
- La Communication comme outil de management

**Cas pratiques** sur la construction d'outils de management par la qualité et de stratégie de déploiement (*charte de management par la qualité, Check list de conformité des secteurs et des bonnes pratiques, Check list de complétude des dossiers patients, Outils de communication et d'implication des équipes*)

5/L'évaluation de la performance d'un management par la qualité

#### CONCLUSION

**MODULE 2 (1 jour) :**  
**OPTIMISER LA STRUCTURATION ET LA**  
**COORDINATION DES PARCOURS**

#### INTRODUCTION

1/Contexte et enjeux

2/Valorisation de l'offre de soins et des enjeux de pertinence

- Structuration des parcours et valorisation des prises en charge spécifiques et à risques

#### Cas pratique

- Identification des enjeux d'amélioration de la pertinence des soins et des évaluations de la pertinence des soins

#### Cas pratique

- Lien avec les orientations stratégiques

3/Prise en charge sécuritaire et coordonnée

- Coordination des interfaces
- Sécurisation des prises en charge à risques et des risques prioritaires

#### Cas pratique

4/Prise en charge adaptée et personnalisée

- Optimisation du PPS et mise en place d'outils facilitateurs
- Engagement du patient dans sa prise en charge

5/Évaluation du parcours, de la qualité et de la sécurité des prises en charge (dont indicateurs de résultats cliniques)

#### Cas pratique

#### CONCLUSION

# MANAGEMENT

## MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

### MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ ET LEADERSHIP : FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR D'OBJECTIFS COMMUNS ET PÉRENNISER UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

#### ■ 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/Connaître 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/Connaître 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/Contexte et enjeux

- ###### 2/Notions d'engagement et d'expérience patient
- L'engagement et l'implication des patients
  - L'expérience patient

###### 3/Contexte et enjeux

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

###### 4/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

###### 5/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

###### 6/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

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

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

##### CONCLUSION

# MANAGEMENT

## MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

### MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ ET LEADERSHIP : FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR D'OBJECTIFS COMMUNS ET PÉRENNISER UNE DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### MODULE 5 (1 jour) : CULTURE DE L'ÉVALUATION DE LA PERTINENCE ET DU RÉSULTAT

###### INTRODUCTION

###### 1/Contexte

- Contexte national et international
- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la démarche de certification

###### 2/Développement de la culture de pertinence

- Identification des enjeux d'amélioration de la pertinence des soins et adaptation de la prise en charge
- Identification des enjeux d'évaluation
- Modalités d'évaluation et méthodologie (Revue de pertinence, Indicateurs, Audits...)

###### Cas pratique

###### 3/Développement de la culture du résultat

- Le rôle de chacun
- Définir et mettre à jour la politique d'évaluation et d'implication des professionnels
- Les différentes évaluations à mettre en place et les outils de pilotage
  - Les différents indicateurs et le tableau de bord

###### Cas pratique

-Les audits et le plan d'audits

###### Cas pratique

-Les EPP et le tableau de bord des EPP  
-Les évaluations de la pertinence des soins (dont revue de pertinence)  
-Les autres évaluations

- Identifier les évaluations à mettre en place et impliquer les professionnels

###### Cas pratique

###### 4/Communication : rôle de chacun

- Stratégie et communication et plan de communication
- Communication sur la stratégie et sur les résultats
- Outils et moyens de communication

###### Cas pratique

###### CONCLUSION