



## CULTURE QUALITÉ : PARTAGER DES VALEURS COMMUNES AUTOUR DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

**DURÉE** 1 jour **PRIX INTER** 295 € ht **PARIS** 1<sup>er</sup> févr / 2 sept / 18 déc 2019 **INTRA** Sur site

MPQ001

RÈGLEMENTAIRE

### OBJECTIFS

- > Développer une culture qualité et des valeurs communes en équipe en matière d'amélioration continue
- > Connaître les enjeux et les concepts de base liés à la qualité/gestion des risques
- > Comprendre les rôles et missions de tous, les facteurs incitatifs à la mise en place d'une démarche qualité et le lien avec le modèle de Shortell

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- > Pourquoi et comment mettre en place une démarche qualité
- > Enjeux d'amélioration continue en établissement sanitaire et médicosocial
- > Management par la qualité : définitions, perceptions, a priori, principes fondamentaux
- > Lien entre qualité, gestion des risques et culture de sécurité des soins
- > Principaux messages pour développer une culture qualité commune
- > Focus sur le déploiement d'actions qualité et leurs modalités de suivi

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- > e-Pana'Book de la culture qualité
- > Débat après projection vidéo
- > Échanges sur les dispositifs déjà en place et sur la concrétisation d'un management par la qualité
- > PDCA illustré à travers un exemple de plan d'action de réduction des risques
- > Présentation de l'enquête culture de sécurité (HAS)

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de santé ou administratif concerné (personnel de direction, encadrement, médecins, pharmaciens, sages-femmes, IDE, AS, ASH...)

### INTERVENANTS

Responsable qualité/gestion des risques  
Expert visiteur Has

### RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

> **Cidàlia MOUSSIER**  
Cadre supérieur de santé paramédical - CH Tours (37)

### LES +

- > Un public mixte pour promouvoir un management opérationnel et participatif, indispensable à la mise en place d'une démarche qualité pérenne.
- > Exigence de la certification V2014.
- > Conforme à l'arrêté du 11/06/2010 relatif à la formation des chefs de pôles.



NOUVEAU PROGRAMME

MODULE  
PARCOURS

## PILOTAGE ET MANAGEMENT DES PÔLES ET DES PROCESSUS

**DURÉE** 2 jours **PRIX INTER** 590 € ht **PARIS** 1<sup>er</sup> avr et 28 mai / 12 nov et 16 déc 2019 **INTRA** Sur site

MPQ005

RÈGLEMENTAIRE

### OBJECTIFS

- > Construire le tableau de bord d'un processus d'un pôle clinique, médico-technique ou administratif
- > Communiquer en interne les indicateurs de suivi et avoir un regard critique pour mieux piloter l'activité
- > Intégrer un tableau de bord et l'exploiter au quotidien pour manager son équipe médico-soignante (analyser les écarts, réagir et décider d'un plan d'action, évaluer, communiquer)

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

#### SESSION 1 (1 jour)

- > Pourquoi mesurer ? Finalité d'un tableau de bord et place dans le pilotage par l'activité et la procédure de certification
- > Définitions d'un indicateur et d'un tableau de bord/Types de mesure et d'indicateurs
- > Le dossier d'évaluation demandé par l'ARS, le CAQES
- > Les indicateurs qualité sécurité des soins
- > Construction d'un tableau de bord et mise en place
- > Conseils et recommandations pour pérenniser la mesure du progrès
  - Communication et reconnaissance
  - Comparaisons (benchmark interne et externe)
  - Déploiement au sein des équipes : étapes à ne pas manquer

#### ATELIER

Construire la stratégie d'utilisation des indicateurs dans le pilotage des pôles et processus sur votre établissement

#### INTERSESSION

#### SESSION 2 (1 jour)

- > Déployer une stratégie du pilotage par les indicateurs : définir un calendrier et les étapes nécessaires
- > Déploiement des tableaux de bord et indicateurs qualité au sein des équipes
- > Retours d'expérience et exploitation d'un tableau de bord : analyse des écarts et élaboration d'un plan d'action/Focus sur le plan d'action

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- > Synthèse et fiches techniques
- > Exemples d'indicateurs et de présentation des résultats
- > Échanges d'expériences
- > Ateliers pratiques : analyse critique d'indicateurs et de tableaux de bord

### PUBLIC CONCERNÉ

Personnel de direction, d'encadrement, chefs de pôle, cadres coordinateurs et pilotes de processus

**Pré requis :** avoir suivi la formation CEA003 « le compte qualité dans la certification en tant qu'outil de pilotage »

### INTERVENANTS

Professionnel chargé de la qualité/gestion des risques

### RESPONSABLES PÉDAGOGIQUES

> **Dr Sébastien THOMAS**  
Pharmacien assistant spécialiste à l'UF Qualité et essais hospitaliers - AGEPS (AP-HP)

> **Marielle MARBACH**  
Ingénieur Hospitalier

### LES +

- > Intervenants issus du public et du privé pour un regard croisé.
- > Exigence de la certification V2014.