



## Se préparer à la V2014 (Formation DPC)

### Le Contexte et les Enjeux

La V2014 modifie l'approche des démarches qualité et gestion des risques en établissement de santé.

#### Les ambitions de la certification V2014

- Une certification continue mieux synchronisée avec les autres démarches de management de la qualité
- Une certification personnalisée par établissement en fonction de ses enjeux et ses risques
- Une évaluation de la réalité de l'activité de prise en charge des patients et de l'implication des équipes
- Le maintien d'un haut niveau de vigilance et le refus de toute régression

#### 5 messages clés pour la V2014

- Placer la qualité et la gestion des risques au cœur du management de l'établissement
- Ancrer les objectifs de résultats sur les pratiques exigibles prioritaires (PEP) et les enjeux de sécurité ;
- Développer des approches processus pour parler davantage aux professionnels de santé ;
- Affirmer la place centrale de la dimension « équipe » pour atteindre des gains en matière de sécurité
- Avec une préoccupation constante de conforter la place des usagers en V2014

#### Les enjeux

Pour chaque thématique :

- Mettre en œuvre une approche systémique visant à la maîtrise du processus.
- Promouvoir les dispositifs d'amélioration continue et de prévention des risques.

### Les objectifs de formation et objectifs pédagogiques

- S'approprier les spécificités de la démarche de certification V2014 et les différences avec la V2010
- Etablir le dispositif de la démarche pour gérer le projet V2014
- Piloter la démarche dans la perspective de la certification V2014

A l'issue de la formation, les participants :

- auront compris les enjeux spécifiques de la V2014
- auront identifié les actions et l'organisation à mettre en œuvre au sein de leur établissement
- connaîtront les nouvelles méthodologies et nouveaux outils à mettre en pratique au sein de leur établissement

## **La préparation de la formation**

---

En amont de la formation, un **questionnaire d'analyse de pratiques** sera remis à chaque participant sur :

- La définition des politiques qualité et gestion des risques au sein de son établissement
- Les instances de pilotage et les groupes de travail qualité et gestion des risques existante
- Les compétences développées en matière de qualité et de gestion des risques et les ressources humaines et techniques utilisées
- Les méthodologies et les outils développés au sein de son établissement

Les participants mettront, s'ils le souhaitent, à disposition des formateurs, sur le centre de ressources web de CRP Consulting, la politique qualité et gestion des risques, l'organigramme de gestion de la qualité et des risques, la cartographie des risques de l'établissement et le PAQSS.

## Les attendus de la V2014

### Objectifs

➔ **S'approprier les spécificités de la démarche de certification V2014.**

### Contenus et méthode

#### ● Contenu

- Les enjeux de la V2014
- Les ambitions de la Certification V2014
- Les 5 messages de la V2014
- Les différences entre la V2010 et la V2014
- Les éléments culturels considérés comme acquis : les PEP, les EPP et les Indicateurs (nationaux, régionaux et hôpital numérique).

#### ● Méthodes :

Méthode affirmative : présentation d'un powerpoint

Méthode active : échanges avec les participants concernant les actions en cours et l'état de la pratique dans leurs unités

## LA CONSTRUCTION DU DISPOSITIF ET LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA V2014

### Objectifs

- Définir l'organisation interne, les rôles et responsabilités, les ressources et la gestion des interfaces entre les acteurs au sein des processus.
- S'assurer de l'effectivité de la mise en œuvre des démarches (traçabilité)

### Contenus et méthode

#### ➊ Contenu :

- Les nouvelles modalités de préparation de la visite et de réalisation de la visite pour la V2014
- Le rôle des structures de pilotage
- L'implication des professionnels sur le terrain
- La communication et le déploiement des différentes démarches à l'ensemble des professionnels et aux usagers

#### ➋ Méthodes :

- Méthode interrogative : à partir du retour des questionnaire, élaboration de bilans et des pistes de travail à développer

## Les outils et méthodologies de la V2014

### Objectifs

- ➔ **Interpeler les professionnels sur la notion de risque, les intérêts du risque dans l'activité humaine, le risque en système complexe, le mécanisme de l'accident, l'acceptabilité du risque et les objectifs de la gestion des risques dans leur secteur d'activité et au sein de leur établissement**
- ➔ **Permettre à chaque participant de situer son niveau de responsabilité et son périmètre d'intervention dans la gestion des risques**

### Contenus et méthode

#### ❶ Contenu :

- La cartographie des risques,
- Les outils d'analyse : RCP, RMM et CREX
- le PAQSS
- le Compte Qualité
- Le lien entre cartographie, PAQSS et Compte Qualité
  
- Les audits de processus (à partir de la méthode PDCA)
  
- Le mode d'investigation des patients traceurs
  
- Les Indicateurs

#### ❷ Méthodes :

Méthode Affirmative : Exposé sur base powerpoint

Méthode Interrogative : A partir des questionnaires préalables, et des documents mis à disposition en préparation de la formation, le formateur permettra au participant de trouver par déduction voire induction les connaissances à acquérir.

Méthode Active : Exercice pratiques en sous-groupes

## **L'évaluation de la formation et des acquis**

---

En amont et en aval de la formation, les participants devront remplir un **QCM sur le centre de ressources web** de CRP Consulting permettant de mesurer les compétences acquises grâce à cette formation.

Une évaluation à chaud sera réalisée en fin de formation à partir d'un questionnaire papier sur les attendus et les conditions de réalisation de la formation.

Un bilan individualisé sera remis à chaque participant et à la demande au service formation et ressources humaines de l'établissement.

## **Les prestations complémentaires dans la logique e-learning**

---

En complément à cette formation présentielle, CRP Consulting propose dans une approche e-learning de :

- Mettre à disposition des participants, sur la plateforme web de CRP Consulting, de courts (10 min environ) modules de formation aux outils et méthodologies précédés et suivis d'un QCM permettant de mesurer l'acquisition individuelle des compétences méthodologiques.
- Mettre gratuitement à disposition des participants des liens structurés vers des vidéos utiles à la V2014.
- Mettre gratuitement à disposition des participants une bibliothèque de documents numériques sur le centre de ressources web
- Proposer (hors budget formation) des séances de e-tutorat individualisé
- Une liste « trombinoscope » des participants à cette formation avec leur coordonnées afin de faciliter les échanges entre les participants.

---

**Contactez-nous ! Nous définirons avec vous le meilleur moyen de trouver des réponses à vos questions, des solutions à vos problèmes, des balises pour votre avenir.**