

---

# Programme de Formation

---

## Améliorer la qualité et la sécurité des soins aux urgences

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Mixte

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Professionnels de santé - Référents qualité



#### **Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Analyser les points critiques du parcours patient aux urgences
- Identifier les situations à risque en contexte de tension
- Comprendre les causes organisationnelles des ruptures de sécurité
- Structurer des réponses adaptées au fonctionnement réel
- Préparer les équipes à expliciter leurs pratiques en visite HAS



#### **Description**

1. **Objectiver le parcours patient en situation réelle**
  - Accueil, tri et délais de prise en charge
  - Décisions médicales, orientation et articulation avec les services d'aval
  - Analyse des écarts entre organisation prévue et réalité
2. Atelier : réaliser un mini-traceur patient à partir d'un parcours réel
3. **Identifier les situations à risque en contexte de tension**
  - Saturation, surcharge et gestion des attentes prolongées
  - Défauts de transmission et risques de "perte de patient" dans le parcours
  - Coordination difficile avec les services d'aval
4. Atelier : analyse de situations critiques vécues par les participants
5. **Analyser les événements indésirables et les ruptures de sécurité**
  - Typologie des incidents aux urgences et causes organisationnelles
  - Facteurs humains et exploitation des retours d'expérience
6. Atelier : analyse d'un événement indésirable en logique causes profondes
7. **Clarifier les responsabilités et sécuriser la coordination**
  - Interfaces urgences / services d'aval et répartition des responsabilités
  - Traçabilité des décisions et cohérence des pratiques interprofessionnelles
8. Atelier : formaliser une matrice simple des responsabilités
9. **Mettre en place des réponses opérationnelles et réalistes**
  - Priorisation des risques et ajustements organisationnels
  - Rituels de régulation (brief, points flux, transmissions) et suivi des actions
10. Atelier final : élaborer un plan d'amélioration ciblé
11. **Se préparer à la certification HAS**
  - Critères liés aux urgences et attendus des experts-visiteurs
  - Éléments de preuve concrets et préparation des équipes aux échanges



## 12. Atelier : formaliser une trame simple d'éléments de preuve



### **Prérequis**

Aucun prérequis



### **Modalités pédagogiques**

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Analyse de cas et retour d'expérience
- Simulation de situation de visite
- Livrable : Plan d'amélioration des pratiques aux urgences. Une trame pour structurer et piloter les actions d'amélioration du service.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation du plan d'action élaboré
- Questionnaire de satisfaction



### **Informations sur l'accessibilité**

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : [contact@larelevesante.fr](mailto:contact@larelevesante.fr)