



2  
Jours

## Améliorer la prise en charge des patients

dans SANTE - SECTEUR HOSPITALIER / Réf : SAN-HOSP-57

### Objectifs de la formation

- Optimiser la prise en charge des patients
- Développer la pertinence et la qualité des soins

### Programme de la formation

#### Jour 1 - matin

#### 1. Expliquer les notions du chemin clinique du patient

- Classification des plaies : plaies aiguës et chroniques ; plaies ouvertes et fermées, plaies pénétrantes ; plaies contuses
- Types de plaies et leurs caractéristiques : plaies abrasives ; plaies incisées ; plaies lacérées
- Facteurs influant sur la cicatrisation des plaies : facteurs intrinsèques et extrinsèques
- Complications des plaies : infections ; nécroses et ulcérations ; cicatrisation hypertrophique et chéloïdes
- Prise en charge des plaies : évaluation initiale des plaies ; protocoles de soins des plaies ; suivi et surveillance

#### 2. Ordonner efficacement les flux de patients dans le cadre de parcours patients bien identifiés

- Qu'est-ce qu'un parcours patient ?
- Importance des parcours patients pour la continuité et la qualité des soins
- Techniques de cartographie des parcours patients ; identification des étapes clés et des points de transition dans le parcours de soin
- Analyse des flux de patients : techniques ; identification des goulots d'étranglement et des points de congestion
- Segmentation des patients : critères (type de pathologie, gravité, urgence, besoins spécifiques)
- Techniques de planification des flux de patients : modèles de prévision ; planification des ressources
- Organisation des rendez-vous et des admissions : systèmes de gestion ; processus d'admission des patients : triage, priorisation des urgences, optimisation des délais d'attente
- Coordination des soins et transitions (protocoles de transfert des patients entre services)
- Utilisation des SIS pour le suivi et la gestion des flux de patients - fonctionnalités clés



- Dispositifs de suivi des patients (bracelets RFID, applications mobiles)
- Avantages des technologies de traçabilité pour la sécurité et la qualité des soins
- Amélioration continue et gestion de la qualité : indicateurs de performance ; processus d'amélioration continue
- Gestion des incidents et non-conformités

## Jour 1 - après-midi

### 3. Définir la communication au service du bien-être

- Rappel : définition de la communication et les différents types de communication
- Rôle et impact de la communication dans le bien-être
- Barrières de la communication efficace
- Techniques de communication positive : écoute active, communication non violente ; expression de la reconnaissance et de l'empathie
- Communication dans le cadre professionnel : communication en équipe ; gestion des conflits
- Communication et bien-être personnel : auto-communication (technique d'auto-communication positive) ; communication pour la gestion du stress

### 4. Définir l'organisation de la prise en charge psychologique du patient et de ses proches

- Définition de la prise en charge psychologique et objectifs
- Principes fondamentaux de la psychologie clinique : compréhension des émotions, des comportements et des processus mentaux ; importance de l'empathie, de l'écoute active et de la validation des sentiments
- Identification des besoins psychologiques : évaluation psychologique du patient et des proches
- Mise en place de la prise en charge psychologique : élaboration d'un plan de prise en charge ; interventions thérapeutiques pour les patients et pour les proches
- Coordination entre les professionnels de santé
- Communication avec le patient et les proches (en lien avec l'objectif pédagogique précédent)
- Suivi et évaluation de la prise en charge : évaluation de l'efficacité des interventions (indicateurs de réussite, outils d'évaluation) ; ajustement du plan de prise en charge en fonction des progrès et des besoins
- Prise en charge psychologique dans les situations particulières : en situation de crise ; prise en charge à long terme

## Jour 2 - matin

### 5. Identifier les risques iatrogéniques dans l'établissement

- Risques médicamenteux : erreurs de prescription ; erreur de dispensation ; erreurs d'administration



- Risques chirurgicaux : erreurs préopératoires ; complications opératoires ; erreurs postopératoires
- Risques liés aux soins et procédures : infections nosocomiales ; utilisation incorrecte des dispositifs médicaux ; erreur de diagnostic et de traitement
- Méthode d'évaluation des risques : audits cliniques et de sécurité ; analyse des incidents et des erreurs
- Outils de suivi et de surveillance : système de notification et de suivi ; indicateurs de qualité et de sécurité des soins
- Stratégies non pharmacologiques de gestion de la douleur : techniques de relaxation et de respiration ; thérapies cognitivo-comportementales ; thérapies physiques
- Stratégies de prévention et de gestion des risques : prévention des erreurs médicamenteuses ; des risques chirurgicaux ; des infections nosocomiales ; amélioration des soins et des procédures
- Procédures de gestion des incidents
- Plans d'action corrective et préventive (CAPA)

## 6. Maîtriser et sécuriser la prise en charge médicamenteuse du patient

- Définition de la prise en charge médicamenteuse et objectifs
- Principes de pharmacocinétique et de pharmacodynamie
- Interactions médicamenteuses et effets secondaires courants
- Bonnes pratiques de prescription : règles de prescriptions sécurisées ; guides des bonnes pratiques et des recommandations thérapeutiques
- Outils de prescription électronique : avantages et fonctionnalités
- Processus de dispensation sécurisée
- Techniques d'administration des médicaments
- Gestion des interactions médicamenteuses
- Prévention et gestion des erreurs médicamenteuses : types d'erreurs, stratégies de prévention des erreurs
- Utilisation des check-lists et des protocoles : élaboration et utilisation des protocoles standardisés pour la prescription et l'administration des médicaments
- Suivi et évaluation de la prise en charge médicamenteuse : suivi thérapeutique, évaluation de l'observance médicamenteuse
- Formation et sensibilisation du personnel

## Jour 2 - après-midi

## 7. Déterminer les moyens de déclaration et de prévention des événements indésirables

- Qu'est-ce qu'un événement indésirable ?
- Types d'événements indésirables : médicamenteux, chirurgicaux, liés aux soins et aux procédures
- Impact des événements indésirables : pour les patients ; pour l'établissement
- Identification et déclaration des événements indésirables : procédures et outils de déclaration ; barrières à la déclaration



- Analyse et gestion des événements indésirables : analyse des causes racines (RCA) ; analyse des modes de défaillances et de leurs effets (AMDE) ; mise en place de plans d'actions correctifs et préventifs (CAPA) ; suivi et évaluation de l'efficacité des actions mises en place
- Stratégies de prévention des événements indésirables : formation et sensibilisation du personnel ; standardisation des procédures ; amélioration des systèmes de communication
- Surveillance et évaluation continue : des indicateurs de sécurité, des audits cliniques ; importance des feedbacks réguliers pour l'amélioration continue

## Pré-requis

Exercer dans un établissement de santé

## Public cible

Infirmier(e) / Aide-soignant ( e)

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques :

Alternance de méthodes pédagogiques variées, adaptées aux différentes compétences à acquérir. Des cours magistraux permettront aux stagiaires d'acquérir les connaissances théoriques nécessaires, tandis que des travaux pratiques leur permettront de se familiariser avec les techniques d'analyse et de diagnostic. Des études de cas seront également proposées, afin d'encourager les stagiaires à développer leur esprit d'analyse et de synthèse

### Modalités d'évaluation :

Une évaluation formative sera réalisée tout au long du programme afin de permettre aux formateurs de fournir un retour régulier aux participants et de les aider à progresser dans leur apprentissage. Elle pourra prendre la forme d'exercices pratiques, de discussions de groupe ou de QCM

