



## Impliquer les cadres de l'hôpital dans le processus d'Accréditation

### Objectifs :

La direction des établissements de soins, cliniques ou hôpitaux, est convaincue de l'intérêt de mettre en place le processus d'Accréditation. Cependant cette démarche ne sera un succès qu'à une seule condition : que tous les membres du personnel de l'établissement comprennent les enjeux de la démarche et modifient leur façon de faire afin de se rapprocher des bonnes pratiques observées sur le plan international. Or pour cela, il faut avant tout que le management intermédiaire (le « middle management ») soit lui-même convaincu de l'intérêt de la démarche. Ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas. Ce qui peut donc gravement compromettre le processus d'accréditation. Le but de cette formation est donc de sensibiliser les cadres intermédiaires à cet enjeu crucial mais surtout de pouvoir encourager leurs collaborateurs à s'inscrire dans cette démarche de changement. Car la réussite de l'Accréditation ne peut se faire qu'à travers l'adhésion de tous les membres de l'établissement.

### Contenu :

Cette formation de deux jours se base avant tout sur des expériences vécues par les formateurs au sein de différents établissements de soins. De nombreux exercices, se basant sur la pédagogie « *learn to learn* » permettent aux participants de comprendre les enjeux et de mettre en œuvre le processus d'accréditation au sein de leurs équipes.

### JOUR 1

- Qu'est-ce que l'Accréditation?
  - Quel est l'objectif de l'Accréditation ?
  - En quoi consiste le processus ?
  - Que faut-il faire concrètement ?
  - Qui est concerné ?
- Mission et valeurs
  - Quel est le rôle de l'hôpital ?
  - Quelle est sa mission ?
  - Quelles sont ses valeurs ?
  - En quoi l'Accréditation s'inscrit-elle dans ces valeurs
- Quel est mon rôle, comme cadre intermédiaire, dans l'Accréditation ?
  - Quel est mon rôle à l'hôpital
  - Pourquoi ce rôle est-il important ?
  - Pourquoi ce rôle est-il important dans le cadre de l'Accréditation?
- Pourquoi l'Accréditation va-t-elle induire des changements au sein de l'hôpital ?
  - Partage d'expérience sur les changements rencontrés
  - Les obstacles au changement et à la mise en place de l'Accréditation ?
- La résistance au changement:
  - Sur base d'une vidéo, découvrons les mécanismes de résistance au changement
  - Nous ne sommes pas égaux face au changement
  - Les conséquences du changement

## **JOUR 2**

- Comment mettre en œuvre l'Accréditation à l'hôpital ?
  - Les expériences sur le sujet
  - L'attitude manager coach
  - l'Analyse transactionnelle pour mettre en œuvre le changement
- Quel type de communication employer pour mettre en œuvre l'Accréditation ?
  - La communication verbale et non verbale
  - La réunion d'équipe
  - L'attitude manager coach
- Comment fixer des objectifs pour réussir ?
  - Quelles sont les différentes étapes
  - L'objectif SMART
  - Faire de la reconnaissance pour célébrer le succès
- Comment faire face aux situations difficiles ?
  - Comment gérer les collaborateurs difficiles
  - Comment gérer le défaut de motivation face à l'Accréditation
  - Comment remotiver un collaborateur

### **Public concerné :**

Tous les cadres intermédiaires (médicaux, paramédicaux et administratifs) de tous les services lors de la mise en place de la démarche d'Accréditation

### **Déroulement de la formation :**

Cette formation de maximum 12 participants est avant tout pratique et combine l'apprentissage et les études de cas afin que tous les éléments soient directement applicables sur le terrain pour aider concrètement les participants dans leur démarche. De nombreux exercices permettent aux cadres intermédiaires de déjà se préparer à gérer les différentes situations rencontrées lors du processus d'Accréditation.