

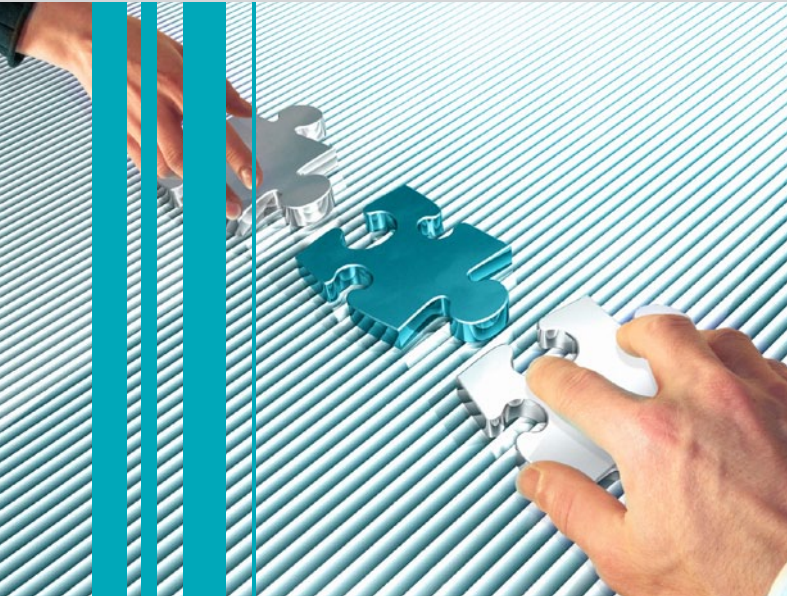


# Cycle de formation PRAXIS

## Manager la qualité en santé

Les clés pour réussir

Maîtriser en 12 jours les compétences managériales, méthodologiques et techniques indispensables pour déployer vos démarches avec succès.



### Les + du Cycle Praxis

- + Adapté à tous les acteurs de la qualité
- + Axé sur la pratique et l'acquisition de compétences opérationnelles
- + Toutes les clés pour réussir d'ores et déjà vos projets
- + Une pédagogie concrète : des formateurs, acteurs de terrain, et de nombreux retours d'expérience
- + Un coaching individuel par un tuteur du CNEH

## PLAN : Comment planifier et prévoir ?

### Atelier n°1 : Définition et panorama des démarches qualité existantes

- **Appréhender la qualité, ses fondements et ses principes**
- **Connaître les approches qualité déclinables en santé**
- Qu'est-ce que la qualité en santé ?
- Les modèles conceptuels (Deming, Shortell, Donabedian...)
- Les modèles industriels (contrôle qualité/assurance qualité/ TQM/EFQM)
- Les systèmes qualité, sécurité, environnement (QSE)
- Les certifications (HAS v2010 d'avril 2011 ; ISO 9001 version 2008 ; certification de services) - L'évaluation externe des établissements médico-sociaux
- La démarche qualité en laboratoire d'analyses médicales (ISO 15189 et GBEA)
- Les reconnaissances extérieures techniques (RABC, HACCP...)
- L'accréditation des équipes médicales à risque de la HAS

#### Le + de l'atelier :

Présentation des avantages, inconvénients et particularités de chaque approche ainsi que des critères de choix pour hiérarchiser et prioriser leur mise en œuvre

### Atelier n°2 : Le positionnement de la fonction qualité

- **Savoir présenter et valoriser la fonction qualité au sein de l'établissement**
- Les missions de la fonction qualité au sein de l'établissement
- Les missions au sein des pôles
- Le rôle et l'organisation des instances qualité internes : comité de pilotage, cellule qualité, référents qualité...

#### Le + de l'atelier :

Présentation de documents types et élaboration de fiches de mission et de règlements intérieurs d'instance

### Atelier n°3 : Le projet qualité en établissement de santé

- **Appréhender l'objectif et le contenu d'un projet qualité**
- **Pouvoir synthétiser et formaliser le projet qualité**
- Le recueil des priorités
- La politique qualité et ses objectifs
- La formalisation du projet qualité au sein de l'établissement, du service ou du pôle

#### Le + de l'atelier :

Exemples de politique qualité, présentation de projets qualité et de grilles d'élaboration

### Atelier n°4 : La certification HAS v2010 d'avril 2011

- **Comprendre les enjeux de la certification d'établissement et les attentes de la HAS**
- **Anticiper l'organisation, les méthodes et les outils de mise en œuvre de la certification HAS**

- Les principes de la certification HAS v2010 révisée d'avril 2011
- Le manuel de certification v2010 révisée d'avril 2011 et ses guides-outils
- Les points incontournables de la démarche, dont la procédure d'autoévaluation et les pratiques exigibles prioritaires

#### Le + de l'atelier :

Exposé de plannings et d'exemples de diagrammes-projets

### Atelier n°5 : La certification ISO 9001 version 2008

- **Comprendre la norme ISO 9001 et ses spécificités appliquées à la santé**
- **Appréhender les méthodes et outils de déploiement**

- Le référentiel ISO et ses exigences normatives
- Le projet de certification : responsabilités et rôle des acteurs ; étapes du projet ; communication ; points clés à maîtriser

#### Le + de l'atelier :

Exemples de manuels qualité ISO spécifiques d'établissements de santé (publics et privés)

### Atelier n°6 : L'évaluation externe des établissements médico-sociaux

- **Connaître la démarche obligatoire d'évaluation externe des EHPAD**
- **Anticiper le déploiement de la démarche et préparer son établissement**
- **Identifier et mettre à profit les exigences communes aux secteurs sanitaire et médico-social**

- Les modalités d'évaluation externe : agence, acteurs, méthodologie
- Le référentiel EVA du CNEH
- Les avantages et points critiques à maîtriser

#### Le + de l'atelier :

Présentation du référentiel EVA du CNEH et calendrier du projet

## DO : Comment mettre en œuvre ?

### Atelier n°7 : Le management d'un projet qualité

- **Repérer les points clés de la méthodologie pour planifier, organiser et suivre les démarches qualité internes**
- **Déployer la culture qualité auprès des professionnels**

- La déclinaison pratique de la roue de Deming (PDCA)
- Les aspects organisationnels
- La déclinaison des objectifs et leur suivi
- Les modalités de communication interne et externe

#### Le + de l'atelier :

Cas pratique : élaboration individuelle du planning et de la feuille de route pour déployer son projet qualité

### Atelier n°8 : L'approche processus et la cartographie des processus

- Connaître les principes et les objectifs de l'approche processus
- Pouvoir analyser les processus et élaborer leur cartographie
- Les définitions, principes et typologies des processus
- La cartographie des processus : modalités de présentation (carte d'identité et schémas synthétiques)
- La méthodologie du projet d'élaboration

#### Le + de l'atelier :

Cas pratiques : élaboration individuelle du planning de son projet et feuille de route du déploiement qualité

### Atelier n°9 : Le système documentaire qualité (SDQ)

- Connaître les règles de construction et de gestion d'un système documentaire qualité
- Pouvoir rendre le système documentaire harmonisé, efficace et pérenne
- Les intérêts et enjeux du SDQ : place de l'écrit en santé et attentes de la HAS
- Les méthodologies d'élaboration et les points clés de réussite : rédaction, diffusion, actualisation, élimination et archivage
- L'évaluation de la pyramide documentaire : indicateurs et appropriation par les professionnels

#### Le + de l'atelier :

Cas pratiques : construction de la pyramide documentaire et élaboration d'une procédure interne sous forme de logigramme

### Atelier n°10 : Le PAQ et les méthodologies de résolution de problème

- Connaître les différentes étapes d'un projet d'amélioration de la qualité (PAQ)
- Appréhender les outils qualité de résolution de problème
- Savoir décliner ces outils dans les autres approches (EPP, autoévaluation, gestion des risques...)
- La méthodologie des PAQ : définition, gestion de projet, communication
- Les outils adaptés à chaque phase du projet
- L'évaluation des PAQ : indicateurs et suivi des améliorations

#### Le + de l'atelier :

Présentation des fiches-outils et manipulation de 11 outils qualité (logigramme, QQQQCP, brainstorming, Pareto, 5M, Ishikawa, diagramme d'affinité, arbre des causes, arbres de défaillance, votes simples et pondérés, matrice de priorisation)

### Atelier n°11 : Synthèse et lancement de son projet professionnel

- Préparer son propre projet professionnel en utilisant les outils et méthodes présentés au cours du Cycle
- Bien cerner sa problématique, adopter l'approche et les outils adéquats

#### Le + de l'atelier :

Soutien méthodologique à distance apporté par un tuteur CNEH



# CHECK

## CHECK : Comment évaluer ?

### Atelier n°12 : Les méthodes d'évaluation

- Connaître les différentes méthodes d'évaluation
- Savoir quand les mettre en œuvre et pour quels projets
- Convaincre et faire participer les professionnels à la dynamique d'évaluation

- L'audit interne : définition, méthode d'élaboration, utilisation des outils
- Les EPP : présentation et enjeux, attentes de la HAS, panorama des méthodologies de 1<sup>ère</sup> et de 2<sup>ème</sup> génération, lien avec la gestion des risques
- Les enquêtes et questionnaire de satisfaction : approche client, intérêts des démarches, modalités de construction, facteurs clés de succès

#### Le + de l'atelier :

Cas pratiques : élaboration d'outils d'audit (lettre de mission, questionnaire, planning...) ; exemples de méthodologies d'EPP (chemin clinique, revue de pertinence, règlement de RMM, charte de fonctionnement de staff-EPP...) ; construction d'un mini-questionnaire de satisfaction ciblé

#### Atelier n°13 : La visite de risques

- Appréhender l'intérêt et l'enjeu des visites sur site
- Savoir mener une visite et pouvoir former les professionnels à cette approche

- L'approche initiale : le diagnostic Flash
- L'approche gestion des risques et assurance : évaluation des circuits organisationnels et de leurs points critiques
- L'approche des experts-visiteurs HAS : le patient traceur

**Le + de l'atelier :**  
Présentation de grilles de visite type

## ACT & ADJUST : Comment ajuster et pérenniser ?

#### Atelier n°14 : La construction des indicateurs

- Appréhender le contexte et les attentes autour des indicateurs en santé
- Connaître la méthodologie d'élaboration des indicateurs
- Pouvoir les décliner et les suivre au sein des unités/pôles et de l'établissement

- Les contextes et attentes externes : HAS, COMPAQH, IPAQSS, et leur lien avec la tarification et le PMSI
- Les indicateurs de pratiques cliniques
- La mise en place des indicateurs : méthodologie, carte d'identité de l'indicateur, critères et paramètres de calcul
- La communication autour des indicateurs synthétiques
- La méthodologie, projet d'élaboration

**Le + de l'atelier :**  
Cas pratiques : construction de la carte d'identité d'un indicateur  
Listes d'exemples détaillés d'indicateurs en santé

#### Atelier n°15 : Le management par la qualité

- Appréhender son propre positionnement qualité au sein de sa structure
- Pouvoir définir ses missions spécifiques sur le terrain
- Favoriser la conduite du changement et motiver le management (comité de pilotage, conseil exécutif, instances...)

- La structuration des acteurs qualité
- La définition des missions
- La conduite du changement
- La communication et les résultats autour des projets

**Le + de l'atelier :**  
Présentation d'une politique de communication interne autour de la qualité

#### Atelier n°16 : Les tableaux de bord prospectifs de la qualité

- Acquérir la méthodologie de construction et d'élaboration des tableaux de bord qualité
- Utiliser les tableaux de bord comme outils de pilotage pour son établissement / pôle / service

- Les différents types de tableaux de bord
- La méthodologie de construction et de suivi des tableaux de bord
- Le tableau de bord des pôles et des processus métiers : contenu et exemples

**Le + de l'atelier :**  
Cas pratiques : construction du tableau de bord fonctionnel du service qualité  
Exemples de tableaux de bord hospitaliers prospectifs

#### Atelier n°17 : Le lien entre la qualité et la gestion des risques

- Appréhender la gestion des risques dans son quotidien
- Identifier les leviers et forces communes entre les deux approches (qualité et gestion des risques)

- Présentation de la gestion des risques : historique, définition, principes et concepts fondamentaux
- Le panorama succinct des approches méthodologiques de la gestion des risques

**Le + de l'atelier :**  
Faire le lien organisationnel et fonctionnel avec l'approche complémentaire et nécessaire que représente la gestion des risques

#### Atelier n°18 : Conclusion et synthèse du cycle (Table ronde)

- Quelles sont les perspectives d'évolution de la qualité en santé ? Point sur l'informatisation, le coût de la non qualité, la performance médico-économique (clinical governance)
- Identification des facteurs clés de succès et des points critiques à maîtriser : comment optimiser sa prise de fonction au sein de la qualité ?

**Le + de l'atelier :**  
Intervention d'un acteur institutionnel majeur (HAS, tutelle...)



#### Atelier n°19 : Évaluation du cycle

Présentation des projets professionnels pédagogiques (3P) devant un jury

#### Atelier n°20 : Approfondissements méthodologiques en présence de directeurs qualité confirmés :

- Benchmarking sur les méthodes présentées
- Conseils et partages d'expérience

• **Public**

Ce cycle est ouvert aux professionnels en charge du management de la qualité au sein d'un établissement de santé, d'un pôle d'activité ou d'un secteur : assistants qualité, cadres de santé assumant une fonction qualité, chefs de pôle ou membres de trio de pôle chargés du déploiement de la qualité dans un secteur, etc. Les candidats doivent avoir une connaissance empirique de la démarche qualité ainsi qu'une réelle implication sur le terrain, mais aucun diplôme en matière de qualité n'est requis.

• **Sélection**

La sélection des candidats s'effectue sur dossier (parcours professionnel et attentes du candidat par rapport au cycle exprimées dans une lettre de motivation). La préinscription se fait via le formulaire au dos, également disponible sur le site Internet du CNEH ([www.cneh.fr](http://www.cneh.fr)).

• **Lieu**

Centre de formation du CNEH à Malakoff (accès métro ligne 13).

• **Durée**

Deux périodes d'une semaine complétées par deux jours.

• **Méthode pédagogique**

Le cycle est principalement orienté sur la pratique. Le participant, accompagné par l'équipe pédagogique, progresse grâce à un entraînement intensif basé sur des mises en situation. Il s'exerce à résoudre lui-même les questions posées, encadré par les intervenants.

• **Évaluation**

À l'issue du cycle, une évaluation des aptitudes est réalisée au travers de la mise en oeuvre puis de la présentation d'un Projet Professionnel Pédagogique (3P) par le participant, devant un jury composé de formateurs et d'experts qualité. Clé de voûte de ce cycle qualité, le 3P exprime la capacité du participant à organiser et à mener un projet d'amélioration tout en manipulant des outils et techniques qualité.

• **Équipe pédagogique**

La coordination du cycle et de l'équipe d'intervenants est assurée par Cécile Goguet, consultante CNEH.

• **Validation**

Le suivi du cycle complet et la réussite à la mise en oeuvre du Projet Professionnel Pédagogique conduisent à la délivrance, par le CNEH, d'un certificat d'habilitation spécifique à ce cycle de formation.

• **Prix du cycle**

Tarif adhérent CNEH : 4 500 € nets de taxe  
Tarif non adhérent CNEH : 5 000 € nets de taxe

## Équipe pédagogique aux compétences complémentaires



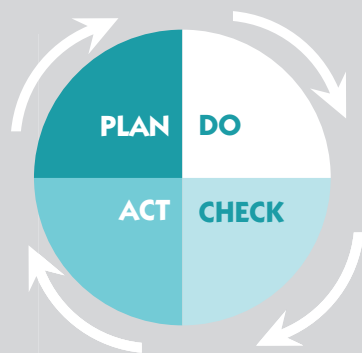
**Consultants CNEH**

(de gauche à droite) : **Eric Cassagne**, médecin, risk manager  
**Elodie Constant**, ingénieur qualité (ILIS)  
**Cécile Goguet**, ingénieur qualité, Master Sciences Po  
**Jean-Luc Le Moal**, pharmacien, directeur du secteur Évaluation du CNEH  
**Pascale Ravé**, ingénieur qualité, gestionnaire de risques



**+ Experts et intervenants extérieurs :**

directeurs qualité, ingénieurs qualité,  
représentants de la HAS, médecins experts,...



	Dates
PLAN (ateliers 1 à 6)	du 25 au 29 juin 2012
DO (ateliers 7 à 11)	
CHECK (ateliers 12 et 13)	du 15 au 19 octobre 2012
ACT & ADJUST (ateliers 14 à 17)	
Conclusion (atelier 18)	
Évaluation (atelier 19)	les 4 et 5 décembre 2012
Benchmarking (atelier 20)	

	PLAN - DO	CHECK - ACT	Évaluation/ Benchmarking
SESSION	du 25 au 29 juin 2012	du 15 au 19 octobre 2012	les 4 et 5 décembre 2012

## Vos contacts

Horaires : 9h - 12h30 / 14h - 17h30 (déjeuner pris en commun)

### Coordination et renseignements pédagogiques

Cécile Goguet, consultante, coordinatrice du Cycle Praxis  
cecile.goguet@cneh.fr

### Inscription et renseignements pratiques

Bénédicte Ambry, assistante formation  
benedicte.ambry@cneh.fr  
Tél. : 01 41 17 15 65  
Fax : 01 41 17 15 32

## BULLETIN DE PRE-INSCRIPTION

### Manager la qualité en santé (réf. : 904)

À la suite de cette demande d'inscription, vous recevrez un dossier de candidature complet. Votre inscription ne sera validée qu'après examen de votre dossier.

#### Établissement

Nom : .....

Adresse : .....

CP : ..... Ville : .....

#### Tarif

Adhérent CNEH : 4 500 € nets de taxe

Non adhérent CNEH : 5 000 € nets de taxe

#### Responsable formation

Mme  Melle  M.

Prénom : .....

Nom : .....

Adresse : .....

CP : ..... Ville : .....

E-mail : .....

Tél. : ..... Fax : .....

#### Candidat

Mme  Melle  M.

Prénom : ..... Nom : .....

Fonction / Service : .....

Tél. : ..... Fax : .....

E-mail : .....

#### Session choisie

session : du 25 au 29 juin 2012 / du 15 au 19 octobre 2012 / les 4 et 5 décembre 2012

Bulletin à photocopier et à adresser à Bénédicte Ambry par fax au 01 41 17 15 32  
ou par courrier au CNEH - 3 rue Danton - 92 240 Malakoff

Retrouvez ce formulaire en ligne sur [www.cneh.fr](http://www.cneh.fr)