

Qualité et certification HAS 98

- ▶ Deuxième procédure de certification HAS 98
- ▶ Préparation active à la venue des experts-visiteurs HAS 98
- L'après-certification HAS version 2
Certification ISO 9001 v 2000 ou certification de service :
quelle reconnaissance qualité choisir ? 98
- Conduire l'autoévaluation
dans le cadre de la certification HAS 99
- ▶ Conduire et accompagner la démarche
de certification HAS en établissement psychiatrique 99

Démarche qualité 99

- Concevoir et mettre en œuvre une politique qualité 99
- Le système de management intégré
dans un établissement de soins (SMI)
Application au QSE (qualité, sécurité, environnement) 100
- Optimiser le système qualité grâce
au système d'information
L'apport des SI et des logiciels
dans la valorisation du système qualité 100
- Le coût de la qualité et de la non-qualité
Valoriser le coût d'obtention de la qualité (COQ) 100
- ▶ Le responsable qualité en établissement de soins 101
- ▶ L'assistant qualité en établissement de soins 101
- Le référent qualité en établissement de soins 102
- L'approche processus
Savoir analyser et optimiser les processus 102
- ▶ Piloter un projet d'amélioration de la qualité 102
- ▶ Optimiser son système documentaire qualité 103
- ▶ Évaluation et audit qualité
Module de base 103
- ▶ Évaluation et audit qualité
Module de perfectionnement 103
- ▶ L'évaluation des pratiques professionnelles
Module 1 - Base 104
- ▶ L'évaluation des pratiques professionnelles
Module 2 - Perfectionnement 104
- ▶ L'évaluation des pratiques professionnelles
Module 3 - Revue de mortalité-morbidité 104
- Les relations mutuelles bénéfiques (RMB)
au sein d'un établissement de soins
Optimiser la relation clients/fournisseurs internes 105
- Les relations clients/fournisseurs externes 105
- Écoute client et enquêtes de satisfaction 105
- ▶ Construire et suivre efficacement ses tableaux de bord
d'indicateurs qualité : outil de management 106

Qualité et gestion des risques



Qualité et certification ISO	106	Management des risques	111
▶ La certification ISO 9001 version 2000 d'un service hospitalier	106	▶ La politique de gestion des risques Module 1	111
● La certification ISO 9001 version 2000 appliquée à la stérilisation et à la pharmacie	106	▶ Les vigilances et les systèmes de signalement des événements indésirables Module 2	112
Qualité en imagerie	107	● La gestion proactive de risques Module 3 • Analyse <i>a priori</i> des risques	112
● Le contrôle qualité en imagerie conventionnelle	107	▶ La gestion de projet Module 4	112
● Le contrôle qualité en imagerie par résonance magnétique	108	Risques spécifiques	113
▶ Le contrôle qualité en mammographie (analogique et numérique)	108	▶ Le risque juridique	113
● Le contrôle qualité en scanographie	108	▶ La matériovigilance	113
Qualité au laboratoire	109	● La pharmacovigilance	114
▶ La démarche qualité au secrétariat de laboratoire d'analyses de biologie médicale	109	▶ Maîtriser et sécuriser le circuit du médicament à l'hôpital	114
▶ L'audit qualité au laboratoire	109	● Maîtriser et sécuriser le circuit du médicament en établissement psychiatrique	115
▶ Le référent qualité de paillasse au laboratoire	110	● Maîtriser et sécuriser le circuit du médicament en EHPAD	115
● L'accréditation du guide de bonne exécution des analyses (GBEA) Quel bénéfice pour le laboratoire hospitalier ?	110	● La gestion du risque infectieux lié à l'environnement en établissement de santé Eaux, air, surfaces	116
▶ La biologie délocalisée	111	▶ La gestion des effluents et des déchets à risque chimique et toxique	117
		▶ La gestion des risques en établissement psychiatrique	117
		▶ Les risques professionnels	117
		● L'épuisement professionnel	117
		● Prévenir et gérer les situations de violence	118
		▶ La gestion des risques au bloc opératoire	118
		▶ L'analyse des risques en anesthésie	119
		● La gestion des risques en IRM	119

● Formation agréée par le Haut Comité de la formation pharmaceutique continue HCFCP



tarifs des formations en page 9

Qualité et certification HAS

Deuxième procédure de certification HAS

Réf. : 107.144

Public concerné

- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Cadres de santé

Intervenant

- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant CNEH*

Objectifs

- ▶ Établir sa feuille de route entre la phase post-accréditive (version 1) et la deuxième visite de certification HAS
- ▶ Maîtriser les nouvelles exigences du manuel version 2

Programme

- ▶ Les principales attentes HAS de la version 2
- ▶ Les éléments de production attendus lors de la deuxième visite de certification
- ▶ Analyse comparée des attentes du manuel de certification de la HAS version 1 et version 2
- ▶ L'organisation et la planification des projets qualité et de gestion des risques entre les deux passages des experts-visiteurs
- ▶ La hiérarchisation des points à améliorer

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	9 février 26 mars 25 mai 17 décembre

Préparation active à la venue des experts-visiteurs HAS

Réf. : 107.145

Public concerné

- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Cadres de santé

Intervenants

- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectif

- ▶ Structurer les points incontournables de la visite de certification

Programme

- ▶ Le choix du planning de visite
- ▶ L'élaboration du plan de communication
- ▶ La structure de pilotage qualité
 - la présentation aux experts-visiteurs
 - le rôle de la structure de pilotage qualité entre les deux visites de certification
 - la présentation de la dynamique en place, des démarches réalisées depuis la version 1 et des démarches en cours
- ▶ La préparation des visites dans les services (jour, nuit)
- ▶ Les fiches de synthèse sécurité, les documents à présenter
- ▶ L'autoévaluation
 - les éléments de progression depuis la visite version 1

- les éléments de preuve à recueillir et leurs modalités de présentation
- la pertinence des cotations
- les mots clés et les phrases à utiliser
- ▶ La préparation des membres des groupes avec les experts-visiteurs de la HAS
- ▶ Le balayage des références du manuel de certification et les éléments incontournables à mettre en œuvre au sein de l'établissement

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	22 janvier 12 mars 11 juin 3 décembre

L'après-certification HAS version 2

Certification ISO 9001 version 2000 ou certification de service : quelle reconnaissance qualité choisir ?

Réf. : 107.146



Public concerné

- Chefs d'établissement
- Responsables de pôle
- Responsables qualité
- Qualitiens

Intervenants

- Zied Guerfali, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Noémie Bonnay, *SGS certification, Qualicert*
- Chef de projet certification, SGS certification, Qualicert

Objectifs

- ▶ Connaître les avantages et les inconvénients des deux démarches
- ▶ Faire le lien entre les exigences de certification tierce partie et celles de certification HAS version 2
- ▶ Savoir choisir le modèle de certification adapté à la stratégie et à la structure de son établissement

Programme

- ▶ Les nouvelles attentes en matière de politique et de stratégie qualité
- ▶ La norme ISO 9001 version 2000
 - présentation de la norme
 - la traduction opérationnelle de la norme dans un établissement de soins et dans un pôle d'activité
 - retours d'expérience : les bénéfices de la certification ISO 9001 version 2000 au regard de la procédure de certification HAS version 2
- ▶ La certification de service
 - le champ d'application et le contexte
 - les modalités
 - le coût

- le suivi et le maintien de la certification
- retours d'expérience d'une certification de service : les bénéfices de la certification de service au regard de la procédure de certification HAS version 2
- ▶ Synthétiser les deux démarches : avantages, inconvénients et complémentarités

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	3, 4 juillet 22, 23 novembre



N Conduire l'autoévaluation dans le cadre de la certification HAS

Réf. : 107.192

Public concerné

- Tout professionnel de l'établissement de santé participant aux équipes d'autoévaluation

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante CNEH*
- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Acquérir les outils et méthodes permettant l'animation et la gestion d'une équipe d'autoévaluation
- ▶ Savoir formaliser et présenter les résultats au sein des grilles d'autoévaluation
- ▶ Connaître les attentes de la Haute Autorité de santé et des experts-visiteurs

Programme

- ▶ La planification du travail de l'équipe d'autoévaluation
- ▶ Le mode de remplissage des différentes grilles : commentaires, cotations
- ▶ La recherche et la classification des éléments de preuve

- ▶ La méthode de conduite de réunion
- ▶ Quelques exercices : rencontre avec les experts-visiteurs...

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	7 mars 29 octobre

Conduire et accompagner la démarche de certification HAS en établissement psychiatrique

Réf. : 107.148

Public concerné

- Directeurs
- Responsables qualité
- Médecins
- Cadres de santé

Intervenants

- Dr Catherine Boiteux, *psychiatre hospitalier, CH Sainte-Anne*
- Françoise Gaps, *directeur des soins CHIC de Castres Mazamet*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Développer une culture qualité
- ▶ Bâtir la politique qualité et de gestion des risques
- ▶ Organiser la feuille de route qualité, en lien avec le projet d'établissement
- ▶ Lancer et manager les différents projets

Programme

- ▶ L'importance du comité de pilotage et de suivi
- ▶ La constitution d'un réseau de « leaders » pour conduire la démarche de certification et la démarche qualité
- ▶ Le repérage des facteurs d'adhésion des acteurs
- ▶ Le repérage des projets incontournables
- ▶ Le bilan des actions réalisées
- ▶ L'organisation de l'autoévaluation
 - la constitution des groupes
 - la méthodologie de travail
 - la réalisation d'enquêtes
 - la gestion des éléments de preuve

- ▶ L'élaboration de la politique qualité et de gestion des risques
- ▶ Le suivi des bilans sécuritaires
- ▶ Le suivi de la gestion documentaire
- ▶ Les évaluations
 - les évaluations des pratiques professionnelles
 - les audits internes
 - les enquêtes de satisfaction

Tarif	D
Durée	2,5 jours
Dates	29, 30, 31 janvier 25, 26, 27 juin 8, 9, 10 octobre

Démarche qualité

N Concevoir et mettre en œuvre une politique qualité

Réf. : 107.149

Public concerné

- Directeurs
- Directeurs qualité
- Responsables qualité

Intervenant

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant CNEH*

Objectifs

- ▶ Appréhender les principes de présentation et de formalisation d'une politique qualité
- ▶ Optimiser sa mise en place et sa diffusion au sein de l'établissement
- ▶ Déployer une culture qualité

Programme

- ▶ Les grands axes d'une politique qualité
- ▶ Les plans d'action qualité
 - l'identification
 - la hiérarchisation
 - la présentation : échéanciers, objectifs et indicateurs
- ▶ Les méthodes de formalisation
- ▶ L'élaboration d'un manuel d'assurance qualité

- ▶ L'interaction entre la politique qualité et la politique de gestion des risques
- ▶ Ateliers pratiques et études d'exemples hospitaliers

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	9 février 2 juillet

N

Le système de management intégré dans un établissement de soins (SMI) Application au QSE (qualité, sécurité, environnement)

Réf. : 107.150

Public concerné

- Chefs d'établissement
- Responsables qualité
- Qualitiens
- Gestionnaires de risques
- Ingénieurs travaux
- Responsables des services techniques

Intervenants

- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Zied Guerfalli, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant CNEH*

Objectifs

- ▶ Connaître les enjeux des systèmes intégrés tels que le QSE
- ▶ Entrer dans une démarche fédératrice visant l'excellence : vers le management par la qualité totale (TQM) et les modèles EFQM
- ▶ Savoir mutualiser des ressources et des modes organisationnels autour de démarches valorisantes

Programme

- ▶ **Présentation du système de management intégré** : définition, stratégie, champ d'application
- ▶ **Application au système QSE**
 - les fonctions, les avantages et les limites du système
 - description des trois référentiels QSE : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
- ▶ **Présentation et réflexion sur les supports du SMI** : politique, fiche de poste, tableau de bord, fiche d'amélioration...
- ▶ **Mise en œuvre et pilotage du SMI**
 - la méthodologie
 - le rôle des acteurs

- l'organisation du projet
- les mesures d'évaluation
- la description du fascicule FDX50-189 (lignes directrices pour l'intégration)
- ▶ **Séance de benchmarking**
 - les retours d'expériences sur les bénéfices
 - les leviers et les obstacles de mise en place d'une démarche orientée SMI

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	29 janvier 5 juillet

N

Optimiser le système qualité grâce au système d'information L'apport des SI et des logiciels dans la valorisation du système qualité

Réf. : 107.151

Public concerné

- Directeurs du système d'information
- Responsables qualité
- Qualitiens
- Gestionnaires de risques

Intervenants

- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Zied Guerfalli, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Experts en informatique et systèmes d'information

Objectifs

- ▶ Appréhender l'apport des systèmes d'information au sein du système qualité
- ▶ Transformer le système qualité en outil de management efficace et pérenne

Programme

- ▶ **Contexte** : évolution du management de la qualité dans les structures de soins
- ▶ **L'optimisation du système qualité et la réduction des circuits de décisions** : l'avantage d'un outil informatique de suivi
- ▶ **La centralisation et le partage des applications et des données**
 - l'aide à la décision, la mise à jour des documents, la gestion des plannings, le suivi du plan d'action, le suivi des états d'avancement des actions correctives et préventives, le management du personnel
 - l'intérêt du SharePoint et du workflow

- ▶ **L'évaluation du système d'information**
 - les exigences
 - la HAS version 2
- ▶ **Retours d'expériences pratiques sur le recours à un logiciel de pilotage de processus qualité**

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	26 février 14 septembre

N

Le coût de la qualité et de la non-qualité Valoriser le coût d'obtention de la qualité (COQ)

Réf. : 107.152

Public concerné

- Directeurs fonctionnels
- Responsables qualité
- Gestionnaires de risques
- Acteurs engagés dans une démarche qualité

Intervenants

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Virginie Monnot, *responsable qualité, CH Sainte-Anne, Paris*

Objectifs

- ▶ Connaître les concepts du coût de la qualité et de la non-qualité
- ▶ Appréhender des méthodes d'évaluation et de calcul du COQ
- ▶ Valoriser son organisation et savoir convaincre de l'intérêt des démarches qualité

Programme

- ▶ **Le coût de la qualité**
 - les concepts et la définition : le coût d'obtention de la qualité (COQ) et le coût d'investissement de la qualité
 - les méthodes et les outils de calcul
 - les expériences étrangères
- ▶ **La sélection des COQ** : quelles thématiques choisir dans un premier temps ?
- ▶ **La vision d'un acteur financier clé** : la CNAM

- ▶ **Retours d'expériences hospitalières innovantes** : COQ des délais de transmission des dossiers...
- ▶ **L'évaluation du COQ grâce aux EPP**

Tarif	A
Durée	1 jour
Date	24 septembre



Le responsable qualité en établissement de soins

Réf. : 107.153

Public concerné

- Directeurs qualité
- Responsables qualité

Intervenants

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Virginie Monnot, *responsable qualité, CH Sainte-Anne, Paris*

Objectifs

- ▶ Connaître le rôle, les missions et le positionnement du responsable qualité
- ▶ Appréhender les relations entre les démarches qualité et de gestion des risques
- ▶ Savoir identifier et formaliser la politique qualité de l'établissement
- ▶ Se perfectionner aux méthodes et aux outils qualité de référence

Programme

- ▶ **Construire une politique qualité**
 - définir des objectifs et des indicateurs de suivi en cohérence avec le projet d'établissement
 - formaliser la politique qualité
 - faire adhérer les équipes
- ▶ **Structurer et piloter un projet de gestion des risques**
 - les différentes étapes et l'échéancier
 - l'organisation des circuits
 - la coordination des risques et des vigilances
- ▶ **Les groupes d'amélioration de la qualité**
 - la méthodologie des PAQ
 - les outils de la qualité : cartographie des processus, prévention, résolution de problème, système documentaire
 - atelier pratique sur les outils méthodologiques de référence

- ▶ **L'évaluation de la qualité**
 - la méthodologie des audits qualité et l'évaluation des pratiques
 - la construction de tableaux de bord et d'indicateurs de pilotage
- ▶ **Témoignage et retours d'expériences d'un RAQ hospitalier**

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	2,3 avril 5, 6 novembre

L'assistant qualité en établissement de soins

Réf. : 107.154

Public concerné

- Assistants qualité

Intervenant

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant CNEH*

Objectifs

- ▶ Acquérir les méthodes et les outils permettant d'assumer la fonction d'assistant au sein d'une cellule qualité
- ▶ Appréhender les rôles et les missions de l'assistant qualité dans le déploiement de la démarche qualité

Programme

- ▶ **La préparation des différentes étapes de la certification HAS version 2 et de l'autoévaluation**
- ▶ **Les outils d'accompagnement d'un groupe d'amélioration de la qualité**
 - le soutien logistique
 - l'aide bibliographique
 - le cadrage du calendrier
- ▶ **La gestion documentaire qualité**
 - appréhender la construction du système documentaire
 - respecter les règles de gestion des documents : rédaction, diffusion, classement, archivage
 - maîtriser les outils associés

- ▶ **Le suivi des démarches d'amélioration de la qualité**
 - la construction des tableaux d'indicateurs
 - la préparation et l'accompagnement des audits qualité et des évaluations des pratiques professionnelles
- ▶ **Les programmes d'amélioration de la qualité (PAQ)**
 - la construction et le soutien des groupes de travail
 - les méthodologies de résolutions de problèmes et d'analyse de causes
- ▶ **Ateliers de mise en application**

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	1 ^{er} , 2 février 1 ^{er} , 2 octobre

N Le référent qualité en établissement de soins Réf. : 107.155

Public concerné

- Tout public

Intervenants

- Zied Guerfali, *ingénieur qualité, consultant CNEH*
- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*

Objectif

- ▶ Acquérir les méthodes et les outils permettant d'assurer la mission de référent qualité au sein d'un établissement

Programme

- ▶ Fondements et principes de la démarche qualité
- ▶ La démarche d'amélioration continue de la qualité
- ▶ La gestion documentaire
 - l'organisation
 - les règles de gestion
 - le rôle des acteurs

▶ L'évaluation de la qualité

- la méthodologie de l'audit interne
- la construction d'indicateurs et de tableaux de bord
- ▶ La communication : faire passer les messages auprès des équipes

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	19, 20 février 26, 27 novembre

N L'approche processus Réf. : 107.156

Public concerné

- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Gestionnaires des risques
- Assistants qualité
- Cadres de santé
- Tout acteur concerné

Intervenant

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant CNEH*

Objectifs

- ▶ Connaître les méthodes et outils de l'approche processus
- ▶ Savoir décrire et formaliser les principaux processus hospitaliers
- ▶ Faire le lien avec les procédures et le système documentaire

Programme

- ▶ L'approche processus : fondement, démarche, méthode de segmentation
- ▶ Les attentes des normes et textes externes : certification HAS, normes ISO 9000
- ▶ Les différents types de processus : processus réalisation, processus métier, processus support
- ▶ La cartographie des processus
 - identification des principaux processus : natures, champs d'application
 - processus de la gestion des risques
 - ateliers pratiques de formalisation
 - lien avec les procédures du système documentaire

▶ L'évaluation des processus

- les interfaces et les zones à risques
- l'évaluation de la relation client/fournisseur interne

▶ L'amélioration continue des processus

- les indicateurs et tableaux de bord de gestion et de performance
- les méthodes projet d'amélioration de la qualité (PAQ)

Tarif	A
Durée	1 jour
Date	30 avril 11 décembre

Piloter un projet d'amélioration de la qualité Réf. : 107.157

Public concerné

- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Médecins
- Cadres de santé

Intervenants

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Virginie Monnot, *responsable qualité, CH Sainte-Anne, Paris*

Objectifs

- ▶ Connaître les différentes étapes d'un projet d'amélioration de la qualité (PAQ)
- ▶ Maîtriser les méthodes et les outils de conduite de projet

Programme

- ▶ Présentation des programmes d'amélioration de la qualité (PAQ)
 - la priorisation des thèmes de travail
 - le paramétrage du projet : composition du groupe, délimitation et complexité des actions d'amélioration
 - la communication des axes retenus
- ▶ La mise en œuvre des PAQ
 - la gestion de projet
 - ateliers pratiques autour des outils de résolution de problèmes : approche processus, logigramme, 5M, arbre des causes, diagramme Ischikawa, matrice de priorisation...
 - la gestion et l'animation des groupes

▶ L'évaluation des PAQ et le suivi de la performance

- les tableaux de bord et les indicateurs
- le rôle des acteurs et de la cellule qualité
- ▶ Témoignage hospitalier : la mise en œuvre et le suivi des PAQ

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	27, 28 février 30, 31 octobre



Optimiser son système documentaire qualité

Réf. : 107.158

Public concerné

- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Cadres de santé

Intervenants

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Hoda Kharrat, *responsable documentaire, CHI Robert-Ballanger d'Aulnay-sous-Bois*

Objectifs

- ▶ Rendre son système documentaire efficace et pérenne
- ▶ Favoriser l'appropriation et l'utilisation des procédures par le personnel
- ▶ Maîtriser les règles de construction et de gestion documentaire

Programme

- ▶ Intérêts et enjeux du système documentaire qualité (SDQ)
 - la place de l'écrit
 - les attentes de la HAS
 - les normes et les textes de référence
- ▶ La mise en place du SDQ
 - le rôle des acteurs
 - l'approche processus
 - la gestion de projet
 - ateliers pratiques de rédaction des principaux documents : manuel qualité, procédure des procédures, modes opératoires, enregistrements...

- ▶ La gestion et l'actualisation du SDQ
 - les outils de référence
 - les règles de gestion, d'actualisation et de diffusion des documents
- ▶ La communication interne
- ▶ Retour d'expérience hospitalier : le déploiement d'une gestion documentaire dématérialisée

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	5, 6 mars 8, 9 octobre

Évaluation et audit qualité Module de base

Réf. : 107.159

Public concerné

- Médecins
- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Cadres de santé

Intervenants

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Séverine Herte, *ingénieur en organisation, consultante CNEH*

Objectifs

- ▶ Appréhender les différentes phases d'un audit qualité interne
- ▶ Maîtriser la méthodologie de l'audit dans la perspective de la certification HAS

Programme

- ▶ L'audit dans l'organisation qualité
- ▶ La mise en place de l'audit
 - le planning d'audit
 - l'équipe d'auditeurs
 - la préparation des audités
 - la collecte et l'étude des documents de référence
- ▶ La réalisation de l'audit
 - l'animation de la réunion de lancement et de clôture
 - la prise de note
 - le relevé des preuves
 - l'analyse de la documentation
- ▶ L'entretien d'audit
 - l'élaboration des grilles d'observation et d'entretien et de leur guide

- les techniques d'entretien, la création d'une relation positive avec les audités
- ▶ Le rapport d'audit
 - la formalisation et les techniques de rédaction
 - la présentation des conclusions
- ▶ L'obtention et le suivi des plans d'actions
- ▶ Le comportement des auditeurs
- ▶ Exercices de mise en situation

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	7, 8 juin 29, 30 novembre

Évaluation et audit qualité Module de perfectionnement

Réf. : 107.160

Public concerné

- Médecins
- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Cadres de santé

Intervenants

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Séverine Herte, *ingénieur en organisation, consultante CNEH*

Objectif

- ▶ Perfectionner sa méthode et améliorer sa pratique de l'audit qualité

Programme

- ▶ Brefs rappels de la méthodologie de l'audit
- ▶ Les points clés des différentes phases
- ▶ Mise en situation/exercices pratiques des auditeurs sur la base d'outils déjà préparés : simulation des différentes étapes de l'audit avec les participants
- ▶ Analyse des résultats
 - les comportements
 - le vocabulaire utilisé
 - les comptes-rendus

- les relevés de preuve
- les écarts réels et observés
- ▶ Bilan et pistes individuelles d'amélioration pour les auditeurs
- ▶ Exercices de mises en situation

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	25 juin 10 décembre

tarifs des formations en page 9

L'évaluation des pratiques professionnelles Module 1 • Base

Réf. : 107.161

Public concerné

- Directeurs
- Responsables qualité
- Médecins
- Personnels paramédicaux

Intervenants

- Dr Éric Cassagne, *médecin, risk manager, consultant CNEH*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*
- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*

Objectifs

- ▶ Maîtriser les méthodes et les outils d'évaluation des pratiques professionnelles
- ▶ Intégrer l'évaluation des pratiques professionnelles dans ses pratiques au quotidien au niveau de l'établissement et des pôles

Programme

- ▶ Les évaluations des pratiques professionnelles (EPP) au niveau réglementaire
- ▶ Cartographie des approches, méthodes et outils d'EPP, leurs objectifs, critères de choix
- ▶ Préparation des EPP : cadrage des thèmes, objectifs...
- ▶ Le déroulé des différentes étapes des EPP
- ▶ Illustration par des cas concrets hospitaliers

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	15, 16 janvier 21, 22 juin 4, 5 octobre 10, 11 décembre
Sessions délocalisées	
Strasbourg	6, 7 février 23, 24 avril
Marseille	2, 3 juillet 5, 6 novembre
Toulouse	29, 30 mars 14, 15 juin 15, 16 octobre

L'évaluation des pratiques professionnelles Module 2 • Perfectionnement

Réf. : 107.166

Public concerné

- Directeurs
- Responsables qualité
- Médecins
- Personnels paramédicaux

Intervenants

- Dr Éric Cassagne, *médecin, risk manager, consultant CNEH*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*
- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*

Objectifs

- ▶ Maîtriser les méthodes et les outils d'évaluation des pratiques professionnelles
- ▶ Intégrer l'évaluation des pratiques professionnelles dans ses pratiques au quotidien (établissement, pôle)

Programme

- ▶ Approfondissement des méthodes d'évaluations des pratiques professionnelles (EPP), avec zoom notamment sur :
 - la revue de pertinence
 - l'approche par indicateurs
- ▶ Les grilles de recueil
- ▶ Le suivi des programmes d'amélioration issus de l'analyse des données
- ▶ L'implémentation des EPP au sein de l'établissement, au niveau des pôles

- ▶ La communication en amont et aval en matière d'EPP
- ▶ Retours d'expérience

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	14, 15 mai 29, 30 novembre

L'évaluation des pratiques professionnelles Module 3 • Revue de mortalité-morbidité

Réf. : 107.167

Public concerné

- Directeurs
- Responsables qualité
- Médecins
- Personnels paramédicaux

Intervenants

- Dr Éric Cassagne, *médecin, risk manager, consultant CNEH*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*
- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*

Objectifs

- ▶ Maîtriser la méthode de revue de mortalité-morbidité (RMM)
- ▶ Implanter cette méthode d'évaluation au sein de l'établissement

Programme

- ▶ Place de la RMM au sein des évaluations de pratiques professionnelles
- ▶ Place de la RMM dans la gestion des risques
- ▶ Organisation des RMM
- ▶ Modalités de déroulement des RMM
- ▶ Traçabilité des RMM

- ▶ Évaluation des RMM
- ▶ Retours d'expériences

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	4 juin 12 octobre



Les relations mutuelles bénéfiques (RMB) au sein d'un établissement de soins Optimiser la relation clients/fournisseurs internes

Réf. : 107.162

N

Public concerné

- Responsables de pôle
- Cadres de santé
- Responsables qualité
- Ingénieurs

Intervenants

- Responsable logistique
- Représentant service achat
- Cadre de santé
- Zied Guerfali, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Appréhender les avantages d'une relation clients/fournisseurs internes positive entre les services
- ▶ Favoriser l'émergence de la coordination et de la coopération grâce à l'approche transversale des processus

Programme

- ▶ **La relation clients/fournisseurs** : concepts, principes et fondements
- ▶ **L'approche processus** : porter une vision transversale basée sur la satisfaction client
- ▶ **La qualité de la relation clients/fournisseurs**
 - la méthode de déploiement
 - la sensibilisation des acteurs
 - l'évaluation de la satisfaction

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	8 mars 1 ^{er} octobre

Les relations clients/fournisseurs externes

Réf. : 107.163

N

Public concerné

- Responsables qualité
- Responsables d'achat
- Responsables logistique
- Ingénieurs

Intervenants

- Acheteur
- Responsable logistique
- Représentant d'un service achat
- Zied Guerfali, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*

Objectif

- ▶ Construire une relation de confiance entre l'établissement de soins et ses fournisseurs

Programme

- ▶ **Mettre en place et suivre la relation clients/fournisseurs**
 - les méthodes et outils
 - la démarche projet (identification des besoins, sélection des fournisseurs, analyse du cahier des charges...)
 - exemples hospitaliers et retours d'expériences de projet

- ▶ **Évaluation de la conformité d'un fournisseur** : non-conformités, revue de contrat
- ▶ **Les essais comparatifs et les modalités de démonstration de produits**

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	19 avril 7 novembre

Écoute client et enquêtes de satisfaction

Réf. : 107.164

N

Public concerné

- Directeurs
- Responsables qualité
- Médecins
- Cadres de santé

Intervenants

- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Brigitte Le Cossec, *pharmacien, responsable développement marketing, CNEH*
- Virginie Monnot, *responsable qualité, CH Sainte-Anne, Paris*

Objectifs

- ▶ Connaître les principes et les outils de l'approche client
- ▶ Savoir évaluer et suivre la satisfaction des utilisateurs
- ▶ Maîtriser la méthodologie d'enquête et les techniques de construction des questionnaires de satisfaction
- ▶ Répondre aux exigences de la certification concernant l'évaluation de la satisfaction

Programme

- ▶ **L'approche client**
 - les concepts et méthodes
 - les principes marketing de l'écoute client
- ▶ **Les outils d'évaluation de la satisfaction de la clientèle**
- ▶ **La définition des objectifs de l'enquête de satisfaction**
 - les attentes réglementaires
 - les attentes de l'accréditation HAS et des référentiels Sécurité Environnement
 - les finalités et les domaines d'application
- ▶ **La construction de l'enquête**
 - l'identification d'indicateurs pertinents
 - la typologie de la population mère
 - l'échantillonnage statistique
 - les méthodologies d'enquête

- ▶ **L'élaboration du questionnaire de satisfaction**
 - l'ordre et la formulation des questions
 - le guide d'entretien
- ▶ **L'organisation du projet**
 - les écueils à éviter
 - le planning de travail
 - la mallette d'outils des enquêteurs
- ▶ **L'exploitation des résultats et le plan d'actions d'amélioration**
- ▶ **Retour d'expérience d'une direction marketing**

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	26, 27 mars 3, 4 décembre

Construire et suivre efficacement ses tableaux de bord d'indicateurs qualité : outil de management

Réf. : 107.165

Public concerné

- Directeurs
- Responsables qualité
- Médecins
- Cadres de santé

Intervenants

- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Appréhender une méthodologie de construction et d'élaboration d'un tableau de bord
- ▶ Utiliser les tableaux de bord comme outil de pilotage

Programme

- ▶ **Le cadrage des indicateurs qualité**
 - le panel des outils d'évaluation
 - la place des indicateurs dans l'évaluation
 - la typologie et les caractéristiques des indicateurs
- ▶ **La mise en place des indicateurs**
 - le cadrage des objectifs et du domaine d'application
 - les critères et paramètres de calcul
 - l'élaboration de l'indicateur
 - la définition des seuils d'acceptabilité
- ▶ **La mise en œuvre des indicateurs**
 - la définition du rôle des acteurs
 - la collecte des données
- ▶ **Les tableaux de bord d'indicateurs**
- ▶ **Des indicateurs pour répondre aux référentiels du manuel de certification HAS**

- ▶ **L'exploitation des résultats**
 - le rôle de la cellule qualité
 - l'analyse des résultats, exemples de présentation
- ▶ **Les prises de décision** : qui ? comment ? avec quoi ?
- ▶ **Les erreurs à ne pas commettre**
- ▶ **La communication des résultats**
- ▶ **Le suivi des plans d'action**
- ▶ **Les indicateurs, des outils de management**

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	7, 8 juin
	6, 7 décembre

Qualité et certification ISO

La certification ISO 9001 version 2000 d'un service hospitalier

Réf. : 107.170

Public concerné

- Directeurs qualité
- Responsables qualité
- Assistants qualité
- Médecins
- Cadres de santé
- Tout professionnel concerné par un projet de certification

Intervenants

- Zied Guerfalli, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Benjamin Meyer, *ingénieur qualité, consultant CNEH*
- Anne-Valérie Lebel, *pharmacienne, CHU d'Angers*

Objectifs

- ▶ Acquérir les méthodes et les outils de mise en place d'une certification ISO 9001 version 2000
- ▶ Connaître les attentes spécifiques des auditeurs ISO
- ▶ Mobiliser ses équipes autour du projet

Programme

- ▶ **Le référentiel ISO 9001 version 2000**
 - l'analyse des critères de la norme
 - l'inventaire des exigences de la norme
- ▶ **Les étapes du projet de certification**
 - les responsabilités et les rôles des acteurs
 - la communication autour du projet
 - la cartographie des processus
 - l'analyse des situations à risque
 - l'évaluation (indicateurs et audit)

- ▶ **La gestion documentaire**
 - le manuel qualité
 - les supports d'enregistrement
 - l'organigramme
 - les profils de poste
- ▶ **Les attentes des auditeurs ISO**
- ▶ **Retours d'expériences hospitalières**

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	11, 12 janvier
	19, 20 juin



La certification ISO 9001 version 2000 appliquée à la stérilisation

Réf. : 107.171

Public concerné

- Pharmaciens
- Cadres de stérilisation
- Préparateurs en pharmacie
- IBODE et IDE de stérilisation

Intervenants

- Zied Guerfali, *ingénieur qualité, consultant, coordinateur CNEH*
- Sophie Saizy-Callaert, *pharmacien, responsable qualité, CHI de Créteil*

Objectifs

- ▶ Maîtriser le référentiel ISO 9001 version 2000
- ▶ Acquérir la méthode projet et les outils pour mener la démarche de certification ISO version 2000
- ▶ Anticiper les attentes des auditeurs ISO

Programme

- ▶ Le référentiel ISO 9001 version 2000
- ▶ Les exigences de la norme
 - la responsabilité de la direction
 - le management des ressources
- ▶ Les déclinaisons pratiques des exigences pour les acteurs de la certification
 - la planification et la gestion des processus
 - la gestion des achats
 - la gestion documentaire
- ▶ Le projet de certification en pharmacie et stérilisation
 - les étapes du projet
 - la répartition des rôles et des responsabilités
 - la communication et le pilotage du projet

- ▶ L'évaluation et l'amélioration
 - les indicateurs
 - la maîtrise des produits non conformes
- ▶ Les attentes des auditeurs ISO et le déroulement de l'audit de certification
- ▶ Retours d'expériences hospitalières

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	13, 14 juin 6, 7 décembre

Qualité en imagerie

Le contrôle qualité en imagerie conventionnelle

Réf. : 107.434

Incontournable

Public concerné

- Médecins radiologues
- Ingénieurs et techniciens biomédicaux
- Cadres et manipulateurs d'imagerie
- Physiciens

Intervenants

- Ingénieurs biomédicaux
- Physiciens
- Organisme de contrôle
- Myriam Coulibaly, *ingénieur biomédical, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Maîtriser la réglementation
- ▶ Connaître la méthodologie du contrôle qualité en imagerie conventionnelle
- ▶ Bénéficier de retours d'expériences

Programme

- ▶ Le contrôle qualité en imagerie médicale
 - la terminologie
 - la théorie
 - l'avancement des travaux de l'AFSSAPS
- ▶ Point réglementaire et normatif sur l'obligation du contrôle qualité en imagerie médicale
- ▶ La place du contrôle qualité
 - le processus d'achat
 - la réception
 - les contrôles qualité périodiques et routiniers
 - la réforme

- ▶ Expériences concrètes de mise en œuvre dans différents centres hospitaliers
- ▶ Les modalités concernées : radiologie standard, conventionnelle et numérique, échographie

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	24 janvier 4 juillet

- Formation agréée par le Haut comité de la formation pharmaceutique continue HCFCP



tarifs des formations en page 9

N Le contrôle qualité en imagerie par résonance magnétique (IRM) Réf. : 107.432

- Public concerné**
- Ingénieurs biomédicaux
 - Techniciens biomédicaux
 - Cadres d'imagerie
 - Manipulateurs d'électroradiologie

- Intervenants**
- Hind Bouk'hil, *docteur en génie biomédical*
 - Radiophysicien
 - Myriam Coulibaly, *ingénieur biomédical, consultante, coordinatrice CNEH*

- Objectifs**
- ▶ Connaître la méthodologie du contrôle qualité en IRM
 - ▶ Optimiser le fonctionnement de l'appareil d'IRM en anticipant les dérives
 - ▶ Appréhender le contrôle qualité dans le cadre d'études multicentriques en IRM
 - ▶ Acquérir une autonomie pour l'évaluation en routine de la qualité en IRM

Incontournable

- Programme**
- ▶ Rappels des principes technologiques de l'IRM
 - ▶ Le contrôle de la qualité en IRM-SRM
 - les aspects réglementaires
 - les bénéfices en termes de coûts
 - le contrôle qualité : acteurs, fréquence, méthodes
 - exemples de méthodes standard d'évaluation de paramètres

- ▶ Retours d'expériences pratiques de contrôles qualité en IRM-SRM

Tarif	A
Durée	1 jour
Date	20 juin

Le contrôle qualité en mammographie (analogique et numérique) Réf. : 107.433

- Public concerné**
- Médecins radiologues
 - Ingénieurs et techniciens biomédicaux
 - Cadres et manipulateurs d'imagerie
 - Physiciens

- Intervenants**
- Ingénieurs biomédicaux
 - Physiciens
 - Organisme de contrôle
 - Myriam Coulibaly, *ingénieur biomédical, consultante, coordinatrice CNEH*

- Objectifs**
- ▶ Maîtriser la réglementation
 - ▶ Connaître la méthodologie du contrôle qualité en mammographie
 - ▶ Bénéficier de retours d'expériences

Incontournable

- Programme**
- ▶ Les modalités du contrôle qualité en mammographie (conventionnel et numérique)
 - ▶ Les activités concernées par le contrôle qualité
 - le processus d'achat
 - la réception
 - les contrôles qualité périodiques et routiniers

- ▶ Expériences concrètes de mise en œuvre dans différents centres hospitaliers

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	25 janvier 5 juillet

N Le contrôle qualité en scanographie Réf. : 107.435

- Public concerné**
- Ingénieurs biomédicaux
 - Techniciens biomédicaux
 - Cadres d'imagerie
 - Manipulateurs d'électroradiologie

- Intervenants**
- Ingénieur biomédical
 - Myriam Coulibaly, *ingénieur biomédical, consultante, coordinatrice CNEH*

- Objectifs**
- ▶ Connaître la méthodologie du contrôle qualité en scanographie
 - ▶ Optimiser le fonctionnement d'un scanographe
 - ▶ Acquérir une autonomie pour l'évaluation en routine de la qualité en scanographie

Incontournable

- Programme**
- ▶ Principes technologiques de la scanographie et du traitement d'images
 - ▶ Le contrôle qualité en scanographie
 - les aspects réglementaires
 - les bénéfices en termes de coûts
 - le contrôle qualité : acteurs, fréquence, méthodes
 - exemples de méthodes standard d'évaluation de paramètres

- ▶ Retours d'expériences pratiques sur le contrôle qualité en scanographie

Tarif	A
Durée	1 jour
Date	21 juin



Qualité au laboratoire

La démarche qualité au secrétariat de laboratoire d'analyses de biologie médicale

Réf. : 107.172

Public concerné

- Biologistes
- Secrétaires médicales en laboratoire d'analyses de biologie médicale

Intervenants

- Audrey Lannoy, *ingénieur santé, expert CNEH*
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Appliquer la démarche qualité à l'organisation de son secrétariat
- ▶ Connaître la réglementation applicable dans le cadre du GBEA et les recommandations des normes d'accréditation
- ▶ Mettre en place des outils d'amélioration de la qualité

Programme

- ▶ **Sensibilisation à la démarche qualité**
 - l'historique de la qualité
 - les référentiels GBEA, accréditation COFRAC, HAS
 - l'amélioration continue : principes et fondamentaux
 - le système documentaire : spécificités rédactionnelles
- ▶ **La fonction du secrétariat dans le processus préanalytique et post-analytique**
 - les modalités d'accueil physique et téléphonique
 - la réception et la conformité des échantillons
 - l'enregistrement des dossiers et ses implications
 - la transmission des analyses externes
 - la transmission des résultats et la facturation

- ▶ **La fonction du secrétariat dans les processus support**
 - l'hygiène, la sécurité, l'élimination des déchets
 - l'approvisionnement en consommables
 - la conservation et l'archivage des documents
- ▶ **Le secrétariat médical et les thèmes transversaux**
 - la confidentialité et le secret professionnel
 - l'identification et la traçabilité des données
 - la gestion des non-conformités et des réclamations patients/prescripteurs
 - l'organisation du personnel et la définition des habilitations

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	9 février 8 octobre
Session	délocalisée
Nice	16 mai

L'audit qualité au laboratoire

Réf. : 107.173

Public concerné

- Cadres techniques
- Techniciens

Intervenants

- Audrey Lannoy, *ingénieur santé, expert CNEH*
- Gérard Martin, *cadre technicien en laboratoire*
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Maîtriser la méthodologie et les phases de l'audit
- ▶ Savoir réaliser des audits de procédures et des modes opératoires
- ▶ Préparer un programme d'audit qualité interne

Programme

- ▶ **Les principes de l'audit qualité**
 - la typologie des audits
 - l'intérêt de l'audit interne en laboratoire d'analyses de biologie médicale
 - le rôle et les responsabilités des acteurs
 - les conditions de réussite
 - les qualités de l'auditeur
- ▶ **Le déroulement d'un audit qualité**
 - définir les objectifs
 - réaliser la phase préparatoire
 - organiser l'information et la réunion d'ouverture

- relever les observations, classer les écarts, organiser et optimiser la revue d'audit
- formaliser les résultats et rédiger le compte-rendu
- définir un plan d'action adéquat
- ▶ **Mises en pratique**
 - préparation des grilles d'audit qualité
 - simulation d'audit
 - retours d'expériences

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	12, 13 février 22, 23 octobre

Le référent qualité de paillasse au laboratoire

Réf. : 107.174

Public concerné

- Techniciens
- Cadres techniques

Intervenants

- Audrey Lannoy, *ingénieur santé, expert CNEH*
- Gérard Martin, *cadre technicien en laboratoire*
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Connaître et utiliser les concepts et les outils du management de la qualité appliqués à une paillasse technique
- ▶ Définir et mettre en œuvre la démarche d'amélioration de la qualité
- ▶ Construire des indicateurs de suivi de la qualité

Programme

- ▶ **La fonction de référent de paillasse**
 - les responsabilités du référent de paillasse
 - la réglementation et les processus supports adaptés à la paillasse technique
- ▶ **L'harmonisation des pratiques**
 - la gestion de la traçabilité des données
 - l'organisation de la validation analytique
 - la gestion de la documentation qualité à la paillasse
- ▶ **Les méthodologies à maîtriser**
 - l'audit interne, les indicateurs qualité, la gestion des non-conformités
 - l'analyse des données de calibration : intérêt, fréquence, conditions d'évaluation

- l'analyse des contrôles qualité : notions statistiques, contrôles internes et externes, indicateurs de performance
- la constitution du dossier de validation de méthode : exploitation des données fournisseurs, mise en place de tests, évaluations périodiques

Retours d'expériences hospitalières

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	8, 9 janvier 17, 18 septembre
Session	délocalisée
Nice	14, 15 mai

L'accréditation du guide de bonne exécution des analyses (GBEA) Quel bénéfice pour le laboratoire hospitalier ?

Réf. : 107.175



Public concerné

- Médecins
- Responsables qualité
- Référents qualité
- Cadres de laboratoire
- Techniciens de laboratoire

Intervenants

- Audrey Lannoy, *ingénieur santé, expert CNEH*
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Comprendre l'intérêt et les enjeux de la démarche
- ▶ Mettre en œuvre et suivre la démarche d'accréditation GBEA dans son laboratoire d'analyse

Programme

- ▶ Définition de la qualité et de ses concepts
- ▶ Les différents référentiels existants dans le milieu de la santé
- ▶ Présentation générale du GBEA
- ▶ Les règles de fonctionnement
 - le personnel
 - les procédures d'activité
 - les installations
 - l'équipement et l'instrumentation
 - les réactifs et les consommables
 - l'élimination des déchets
- ▶ L'assurance qualité
 - le contrôle de la qualité interne et externe
 - les actions préventives et correctives
- ▶ Le rôle du responsable qualité et des différents personnels
- ▶ Le GBEA et le système documentaire
- ▶ Les chapitres d'accréditation à valeur ajoutée pour le laboratoire

La gestion des contrôles qualité internes et externes

- la méthodologie
- l'utilisation des données statistiques
- la mise en place d'indicateurs
- assurer la qualité des procédures analytiques

Les atouts des protocoles de validation des méthodes du COFRAC

La métrologie : quel impact pour garantir la qualité des résultats ?

L'évaluation des fournisseurs : méthodologie et gains pratiques

La gestion des non-conformités : anomalies, réclamations patients et prescripteurs

Plan d'audits internes périodiques organisationnels et techniques

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	5, 6 mars 19, 20 novembre
Session	délocalisée
Toulouse	11, 12 juin



La biologie délocalisée

Réf. : 107.176

Public concerné

- Biologistes
- Techniciens de laboratoire
- Cadres de santé
- Cadres médico-technique

Intervenants

- Frédéric Pujade, *médecin biologiste, expert CNEH*
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Mettre en place une démarche qualité concernant la biologie délocalisée
- ▶ Définir les indicateurs de suivi et évaluer sa démarche qualité
- ▶ Choisir ses partenaires industriels

Programme

- ▶ Analyser les problématiques de la biologie délocalisée
 - la cartographie des partenaires
 - la revue du matériel existant
 - la structure de l'hôpital
 - les besoins cliniques
- ▶ Mettre en place une démarche qualité
 - la définition des objectifs
 - le rôle et les responsabilités des acteurs
 - l'analyse de l'existant
- ▶ Définir les indicateurs de suivi
 - la feuille de contrôle qualité
 - les corrélations entre la biologie délocalisée et la biologie classique
 - le risque d'accident d'exposition au sang (manipulateur et patient)
 - le coût
- ▶ Gérer les relations avec les fournisseurs
 - qu'attendre des fournisseurs?
 - établir une coopération
 - mettre en place la contractualisation
- ▶ La gestion informatisée de la biologie délocalisée
 - les connexions au SIL
 - les projets des industriels
 - les différentes architectures
- ▶ Manipulation d'outils de résolution de problème et retours d'expériences

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	8, 9 mai 24, 25 septembre

Management des risques

La politique de gestion des risques Module 1

Réf. : 107.177

Public concerné

- Directeurs
- Directeurs qualité
- Gestionnaires de risques

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*
- Jean-Luc Quenon, *gestionnaire de risques, CCECQA*
- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Médecin, gestionnaire de risque

Objectifs

- ▶ Comprendre les concepts, les enjeux et le champ d'application de la gestion des risques
- ▶ Connaître les différentes phases d'un programme de gestion des risques

Programme

- ▶ Les enjeux de la gestion des risques
 - l'historique de la gestion des risques
 - les enjeux juridiques
- ▶ L'identification des risques
 - les sources d'information internes et externes
 - le classement et la typologie des risques
 - l'élaboration du programme de gestion des risques
- ▶ L'analyse des risques
 - la quantification et la hiérarchisation
 - l'analyse des causes, de l'évitabilité et des conséquences
- ▶ Le traitement des risques
 - les outils de réduction des risques : prévention et protection
 - le financement
- ▶ La gestion coordonnée des risques
 - le positionnement de la gestion des risques par rapport à la démarche qualité et à la procédure d'accréditation
 - les acteurs et les partenaires
- ▶ Retours d'expériences et ateliers pratiques

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	16, 17 janvier 20, 21 septembre

Les vigilances et les systèmes de signalement des événements indésirables Module 2

Réf. : 107.178

Public concerné

- Directeurs
- Directeurs qualité
- Gestionnaires de risques

Objectifs

- ▶ Comprendre le fonctionnement des vigilances
- ▶ Mettre en place un système de signalement opérationnel
- ▶ Évaluer les systèmes mis en place

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*
- Jean-Luc Quenon, *gestionnaire de risques, CCECQA*
- Coordonnateur des vigilances

Programme

- ▶ Les systèmes de vigilance
 - principes et méthodes
 - les obligations réglementaires
- ▶ Les alertes ascendantes et descendantes
- ▶ La coordination des vigilances
- ▶ Les systèmes de signalement des événements indésirables
 - les étapes de la mise en place
 - les facteurs de réussite, les freins et les limites

- ▶ L'évaluation des systèmes de vigilance et de signalement
- ▶ Étude de cas
 - la conduite à tenir lors de la survenance d'un incident ou d'un accident
 - la réponse aux alertes sanitaires

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	15, 16 mars 18, 19 octobre

La gestion proactive de risques Module 3 • Analyse a priori des risques

Réf. : 107.179



Public concerné

- Directeurs
- Directeurs qualité
- Gestionnaires de risques
- Vigilants

Objectifs

- ▶ Comprendre l'intérêt d'une démarche proactive de gestion des risques
- ▶ Connaître les méthodes et les outils d'identification et d'analyse a priori des risques
- ▶ Savoir utiliser les méthodes appropriées selon les contextes

Intervenants

- Jean-Luc Quenon, *gestionnaire de risques, CCECQA*
- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Programme

- ▶ D'une démarche réactive vers une démarche proactive en gestion des risques
- ▶ Les principes méthodologiques de l'analyse a priori des risques
- ▶ Présentation de méthodes à partir de retours d'expériences
 - analyse préliminaire des risques (APR)

- analyse des modes de défaillance et de leur criticité (AMDEC)
- les visites de risques
- la sécurité environnement
- les arbres de défaillance

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	24, 25 mai 19, 20 novembre

La gestion de projet Module 4

Réf. : 107.180

Public concerné

- Directeurs
- Directeurs qualité
- Gestionnaires de risques

Objectifs

- ▶ Préparer et construire le projet de gestion des risques
- ▶ Mettre en œuvre et évaluer son projet
- ▶ Travailler sur des études de cas à partir des expériences des participants

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*
- Philippe Amiel, *sociologue de la santé*
- Gestionnaire de risques

Programme

- ▶ Rappels sur la gestion des risques
- ▶ Présentation d'un retour d'expérience de conduite de projet en gestion des risques
- ▶ Mise en œuvre d'un projet et gestion de la résistance au changement : méthodes et outils

- ▶ Construction technique du projet des participants

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	25, 26 juin 4, 5 décembre



Risques spécifiques

Le risque juridique

Réf. : 107.181

Public concerné

- Directeurs
- Directeurs des affaires juridiques
- Directeurs qualité
- Gestionnaires de risques
- Personnels d'encadrement
- Chefs de service

Intervenants

- Juristes
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Connaître la réglementation sur le risque juridique et ses implications
- ▶ Maîtriser les outils et les méthodes pour prévenir et gérer le risque juridique
- ▶ Appréhender le risque juridique sous l'angle assurantiel

Programme

- ▶ **Typologie et caractéristiques du risque juridique**
- ▶ **Les conséquences de la réalisation d'un risque juridique**
 - la responsabilité institutionnelle
 - la responsabilité de l'agent
 - la protection juridique de l'agent
- ▶ **La couverture du risque juridique et la politique assurantielle**
 - les apports de la loi du 4 mars 2002
 - l'assurance des acteurs de santé
 - l'assurance des activités de santé
 - l'assurance de responsabilité et l'aléa médical
- ▶ **Les outils et les méthodes réglementaires**
 - la gestion des réclamations
 - la gestion des demandes
 - les questionnaires de satisfaction

▶ Les autres méthodes de gestion des risques

- les enquêtes spécifiques, les enquêtes génériques et les sondages
- la veille juridique
- la formation des personnels
- ▶ **Le rôle du gestionnaire de risque**
 - le positionnement au sein de l'établissement
 - les relations avec les assureurs
 - les relations avec les experts

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	25, 26 janvier 18, 19 juin

La matériovigilance

Réf. : 107.182

Public concerné

- Correspondants de matériovigilance
- Ingénieurs biomédicaux
- Cadres de soins
- Pharmaciens

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*
- Ingénieurs biomédicaux
- Pharmacien
- Anesthésiste réanimateur
- Ancien expert à la Commission de Bruxelles

Objectifs

- ▶ Connaître les procédures de matériovigilance aux niveaux international, national et local
- ▶ Savoir construire une déclaration pertinente et déjouer les pièges

Incontournable

Programme

- ▶ La matériovigilance dans le contexte international
- ▶ Les perspectives dans le cadre de l'harmonisation globale
- ▶ Les procédures de matériovigilance en France
 - l'historique, la réglementation, le fonctionnement de l'échelon national
 - le fonctionnement de l'échelon local : rôle du matériovigilant, aide à la déclaration

- ▶ Présentation d'une expérience d'organisation dans un établissement
- ▶ Témoignage concernant les dispositifs stériles et les problématiques de traçabilité
- ▶ Les pièges à éviter
- ▶ Études de cas (fiches de déclaration) et jeux de rôles

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	23 janvier 14 septembre

La pharmacovigilance

Réf. : 107.232

Public concerné

- Correspondants locaux de pharmacovigilance
- Médecins
- Pharmaciens
- Soignants

Intervenants

- Dr Lillo-Le-Louet, *médecin pharmacovigilance, HEGP, AP-HP*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Appréhender la surveillance et la gestion des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des médicaments
- ▶ Étudier l'organisation locale de la pharmacovigilance et les outils associés

Programme

- ▶ Rappels autour de la réglementation et de l'organisation
- ▶ Le bon usage du médicament
- ▶ Alertes descendantes, alertes ascendantes et circuits de l'information
 - les organisations à mettre en place
 - le rôle du coordinateur de pharmacovigilance
 - la formation des professionnels (médicaux, paramédicaux et administratifs)
 - les procédures de signalement (alerte ascendante)
 - la diffusion de l'information (alerte descendante)
 - l'analyse des signalements et la mise en place des mesures correctives

- ▶ Les liens avec les autres vigilances : la coordination des vigilances et des risques
- ▶ Étude de cas concrets de dossiers
- ▶ Retours d'expériences

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	22 janvier 18 juin 3 décembre

Maîtriser et sécuriser le circuit du médicament à l'hôpital

Réf. : 107.235

Public concerné

- Médecins
- Directeurs des soins
- Pharmaciens
- Cadres de santé
- Préparateurs en pharmacie
- IDE

Intervenants

- Michel Juste, *pharmacien chef de service, CH d'Épernay*
- Philippe Rabiller, *contrôleur de gestion, méthodologiste*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Appréhender les outils et les techniques permettant de réduire la iatrogénie médicamenteuse
- ▶ Maîtriser le circuit des produits pharmaceutiques

Programme

- ▶ La pathologie iatrogène médicamenteuse
 - les erreurs médicamenteuses
 - les erreurs de médication
- ▶ Le circuit du médicament
 - identification des processus du circuit
 - les indicateurs de performance du circuit
 - le relevé des incidents et des événements sentinelles
- ▶ La prescription et l'ordonnance
- ▶ Le processus de délivrance
 - la dispensation
 - les différents modes et systèmes de délivrance, avantages et inconvénients
 - la problématique spécifique de la dispensation nominative
 - la sécurisation de la délivrance globale
- ▶ L'administration des médicaments : problématiques
- ▶ La logistique pharmaceutique au service du circuit du médicament
 - les demandes de produits hors dotation
 - la gestion du guichet et le traitement de l'urgence
 - l'armoire de service et la maîtrise des dotations
 - les équipements de stockage et de délivrance

- ▶ Faire évoluer le circuit du médicament
 - les leviers pour mobiliser les acteurs
 - l'analyse des risques et la recherche de solutions
 - les relations à mener auprès des acteurs clés
 - la construction d'un plan d'action qualité
- ▶ Le suivi de la performance et de l'efficacité
- ▶ Retours hospitaliers

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	11, 12 janvier 1 ^{er} , 2 mars 28, 29 juin 10, 11 décembre
Sessions délocalisées	
Strasbourg	26, 27 avril 8, 9 octobre
Marseille	2, 3 juillet 26, 27 novembre

- Formation agréée par le Haut Comité de la formation pharmaceutique continue HCFCP





Maîtriser et sécuriser le circuit du médicament en établissement psychiatrique

Réf. : 107.236

Public concerné

- Médecins
- Directeurs des soins
- Pharmaciens
- Cadres de santé
- Préparateurs en pharmacie
- IDE

Intervenants

- Philippe Rabiller, *contrôleur de gestion, méthodologiste*
- Annick Moulisma, *pharmacien chef de service, CH de Saint-Cyr-au-Mont-d'Or*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Connaître les outils et les méthodes permettant de réduire la iatrogénie médicamenteuse
- ▶ Maîtriser le circuit des produits pharmaceutiques et l'adapter aux spécificités d'un établissement psychiatrique

Programme

- ▶ La pathologie iatrogène médicamenteuse
 - les typologies et les causes
 - les spécificités en psychiatrie
- ▶ Maîtriser et améliorer le circuit du médicament : outils méthodologiques
- ▶ La prescription et l'analyse des ordonnances
 - l'organisation et les moyens nécessaires
 - les impacts sur les pratiques professionnelles
- ▶ Maîtriser la préparation et l'administration des médicaments
 - la dispensation individuelle nominative

- ▶ La logistique pharmaceutique au service du circuit du médicament
- ▶ Faire évoluer le circuit du médicament
 - les leviers pour mobiliser des acteurs
 - l'analyse des risques et la recherche de solutions
- ▶ Retours d'expériences en psychiatrie

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	24, 25 mai 6, 7 décembre

Maîtriser et sécuriser le circuit du médicament en EHPAD

Réf. : 107.237

Public concerné

- Médecins
- Directeurs
- Pharmaciens
- Cadres de santé
- Préparateurs en pharmacie
- IDE

Intervenants

- Véronique Matz, *pharmacien hospitalier, CH de Bar-le-Duc*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Appréhender les avantages et les inconvénients du recours à une pharmacie à usage intérieur ou à une officine de ville
- ▶ Connaître les outils et les méthodes permettant de réduire la iatrogénie médicamenteuse
- ▶ Maîtriser le circuit des produits pharmaceutiques et l'adapter aux spécificités d'un EHPAD

Programme

- ▶ La réglementation relative au circuit du médicament en EHPAD
- ▶ Pharmacie à usage intérieur/officine de ville : avantages, inconvénients, impacts
- ▶ La pathologie iatrogène médicamenteuse
 - les typologies et les causes
 - les spécificités en EHPAD
- ▶ La prescription et l'analyse des ordonnances
 - les supports de prescription, la multiplicité des prescripteurs
 - les circuits
 - les impacts sur les pratiques professionnelles
- ▶ Maîtriser et améliorer le circuit du médicament
 - la logistique pharmaceutique au service du circuit du médicament
 - la gestion des références des produits pharmaceutiques

- ▶ Maîtriser la préparation et l'administration des médicaments
 - le rôle de chacun des acteurs
 - la maîtrise du risque et la gestion du temps des personnels infirmiers
- ▶ Faire évoluer le circuit du médicament
 - les leviers pour mobiliser les acteurs
 - l'analyse des risques et la recherche de solutions
- ▶ Retours d'expériences en EHPAD

Tarif	J
Durée	2 jours
Dates	3, 4 mai 3, 4 octobre

- Formation agréée par le Haut Comité de la formation pharmaceutique continue HCFCPC



tarifs des formations en page 9

La gestion du risque infectieux lié à l'environnement en établissement de santé

Eaux, air, surfaces

Réf. : 107.183

N

Public concerné

- Équipes opérationnelles d'hygiène
- Membres des CLIN
- Directeurs des services techniques
- Biologistes
- Techniciens de laboratoire

Intervenants

- Fabien Squinazi, *médecin, directeur du laboratoire d'hygiène de la ville de Paris*
- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectifs

- ▶ Identifier les principaux risques liés à l'environnement
- ▶ Connaître les enjeux et la réglementation
- ▶ Comprendre les aspects techniques des installations et équipements concernés
- ▶ Construire et gérer un programme de prévention et de traitement des risques liés aux eaux, air et surfaces

Programme

▶ Les risques infectieux liés à l'environnement

- les enjeux et objectifs nationaux
- la réglementation et les normes en vigueur
- identification et caractérisation des principaux risques spécifiques : micro-organismes, risques pour les patients et les personnels
- la gestion *a priori* et *a posteriori* des risques spécifiques : le rôle des CLIN, gestionnaire de risques, service qualité, CHSCT, services techniques

▶ Savoir diagnostiquer et traiter la contamination des eaux

- connaître l'écosystème microbien des installations techniques pour comprendre les actions préventives et curatives
- la surveillance de la qualité des eaux et les stratégies d'action
- les aspects techniques des réseaux intérieurs de distribution d'eau

▶ Savoir diagnostiquer l'aspergillose et les autres infections nosocomiales liées à l'air

- les micro-organismes concernés, les réservoirs, l'épidémiologie,
- la surveillance de la qualité de l'air et les stratégies d'action
- les mesures préventives
- les aspects techniques des installations, les équipements de traitement d'air

▶ Savoir diagnostiquer et traiter la contamination des surfaces

- les micro-organismes concernés, les réservoirs, l'épidémiologie,
- les principes de surveillance et de traitement
- les mesures préventives
- les types de revêtements et les techniques de traitement des surfaces

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	4, 5 juin 5, 6 novembre

La gestion des effluents et des déchets à risque chimique et toxique

Réf. : 107.185

Public concerné

- Directeurs
- Directeurs qualité
- Gestionnaires de risques
- Ingénieurs biomédicaux
- Responsables de services techniques

Intervenants

- Philippe Parvy et Patricia Napol, *mission risques chimiques, AP-HP*
- Renée Runigo-Magis, *ingénieur sécurité au travail, AP-HP*
- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Maîtriser la réglementation et comprendre les enjeux de la gestion des effluents hospitaliers
- ▶ Identifier les risques et les dangers associés à chaque type de déchets
- ▶ Organiser le traitement des déchets à risque chimique

Programme

▶ Les effluents hospitaliers

- la réglementation applicable
- les responsabilités individuelles et pénales
- la typologie et les caractéristiques des effluents
- les contrôles et autocontrôles

▶ L'identification des dangers et des risques

- les symboles de danger, les concentrations seuils, les mélanges interdits
- les sources d'information et les fiches de données sécurité (FDS)

▶ Les déchets dangereux et les effluents spécifiques

▶ Le tri des déchets à risque chimique

- méthodologie pour les DRCT
- travaux pratiques

▶ L'enlèvement, le transport et le traitement des déchets à risque chimique

- le contrat de prestation
- le conseiller à la sécurité
- la traçabilité et les documents à vérifier

▶ Retours d'expériences

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	4, 5 juin 5, 6 novembre



La gestion des risques en établissement psychiatrique

Réf. : 107.191

Public concerné

- Directeurs
- Directeurs qualité
- Gestionnaires de risques

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*
- Reynald Trannin, *psychologue clinicien*
- Gestionnaires de risques

Objectifs

- ▶ Identifier et analyser les risques spécifiques en établissement psychiatrique
- ▶ Prévenir et gérer le risque de violence
- ▶ Appréhender les risques juridiques
- ▶ Élaborer des plans d'actions préventifs et correctifs

Programme

- ▶ Principes et enjeux de la gestion des risques en établissement psychiatrique
- ▶ L'identification et l'analyse des risques
 - les outils d'identification et d'analyse
 - le signalement des événements indésirables
- ▶ Analyse d'un risque spécifique : la violence
 - l'éthologie et les facteurs déclenchants
 - l'éthique
 - les signes précurseurs
 - les actions préventives et correctives

- ▶ Les risques juridiques
 - le statut du patient
 - les procédures d'admission
 - l'information : dossier médical, consentement, secret médical
 - les défauts de surveillance : fugue, suicide, accidents corporels
 - la gestion des plaintes et des contentieux
- ▶ Retours d'expériences

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	5, 6 février 3, 4 septembre

Les risques professionnels

Réf. : 107.186

Public concerné

- Médecins du travail
- Ingénieurs biomédicaux
- Ingénieurs travaux
- Responsables des services techniques
- Membres du CHSCT
- Directeurs

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*
- Pascale Ravé, *responsable qualité, hôpital Notre-Dame-de-Bon-Secours, expert CNEH*
- Ingénieurs hygiène et sécurité
- Avocat
- Représentant du ministère de l'Emploi et de la Cohésion sociale
- Fournisseurs de logiciels

Objectifs

- ▶ Connaître la réglementation et les obligations en matière de risques professionnels
- ▶ Maîtriser leurs enjeux : l'élaboration du document unique
- ▶ Mettre en œuvre les outils nécessaires à la mise en place d'une politique de surveillance et de prévention

Programme

- ▶ Les risques professionnels et le contexte international et réglementaire
- ▶ Champs d'application et définitions
- ▶ Les risques juridiques
- ▶ La gestion et la prévention des risques professionnels au travers de l'élaboration d'un document unique
- ▶ Les logiciels du marché
- ▶ Exemples de méthodologies élaborées par certains établissements hospitaliers

- ▶ Vidéos des risques professionnels spécifiques à l'hôpital
- ▶ Ateliers de construction de supports d'inventaire (première démarche à mettre en œuvre pour répondre à la réglementation)

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	12, 13 mars 11, 12 octobre

L'épuisement professionnel

Réf. : 107.187

Public concerné

- Tout public

Intervenants

- Noëlle Lombard, *cadre supérieur de santé, expert CNEH*
- Séverine Herte, *ingénieur en organisation, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Comprendre le processus d'épuisement professionnel
- ▶ Discerner les actions possibles ainsi que les axes de prévention

Programme

- ▶ La compréhension du *burn-out*
 - la définition du processus de stress et du syndrome d'épuisement professionnel
 - le processus d'épuisement professionnel
 - les stratégies d'adaptation individuelles et collectives
 - le plaisir et la souffrance au travail
- ▶ L'évaluation du niveau d'épuisement
 - les signes physiques, psychologiques et existentiels
 - les sources et les facteurs de risques personnels et professionnels
 - les stratégies actuelles
 - les positions défensives et les répercussions sur la pratique professionnelle

- ▶ L'épuisement professionnel : occasion de renouvellement et de progression
 - l'identification des ressources personnelles
 - les différentes démarches
 - la recherche de l'équilibre
- ▶ La prévention dans le contexte professionnel
- ▶ Questionnement sur le sens de l'activité professionnelle
- ▶ Regard sur les conditions du « travailler ensemble »

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	19, 20 mars 15, 16 octobre



**Prévenir et gérer les situations de violence**

Réf. : 107.188

Public concerné

- Tout public

Intervenants

- Annick Siquin, *psychologue clinicienne, expert CNEH*
- Séverine Herte, *ingénieur en organisation, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Comprendre les mécanismes physiologiques, psychologiques et sociologiques mis en jeu dans l'agressivité et la violence
- ▶ Connaître les attitudes et les stratégies de réponse sur le plan individuel, d'équipe, de service

Programme▶ **Définition des notions : agressivité, violence**

- la nature de l'agressivité et de la violence
- la double finalité de l'agressivité visant à se défendre, à s'affirmer à l'encontre de quelqu'un
- l'ambivalence de la notion sous sa forme positive liée à l'affirmation de soi et destructrice contre soi et l'autre

▶ **Approche théorique de la notion d'agressivité**

- l'agressivité, la colère, le conflit, la violence
- les mécanismes de défense, les phénomènes transférentiels
- les différents types de réaction à la frustration

▶ **Violence : agressivité agie**

- les causes de la violence
- le concept d'attachement et de séparation (Bowlby)
- la typologie des violences
- l'analyse de la crise de violence, les signes précurseurs, les interventions appropriées

▶ **Approche institutionnelle : violence en institution, violence de l'institution**

- les règles institutionnelles et les répercussions sur le comportement.
- la relation de dépendance.
- la cohabitation et la communication avec d'autres personnes : regard sur l'autre, source d'agressivité

- les moyens pour prévenir la violence ou y remédier : médicaments, espace, gestion des émotions
- la prise en charge médico-psychologique, socioprofessionnelle, administrative et juridique de l'agent victime de la violence
- la réparation des préjudices et les sanctions de l'agresseur
- ▶ **Le personnel face aux manifestations de la violence**
- ▶ **La situation de crise**
 - de quelle nature est-elle ? pourquoi est-elle déclenchée ?
 - comment et où se manifeste-t-elle ? à quel moment ou période survient-elle ?
 - quel sens a-t-elle pour le patient, pour le soignant ?
- ▶ **Les axes de progrès : gestion de l'agressivité et prévention de la violence**
 - la relation d'aide
 - l'écoute active
 - l'affirmation de soi
 - la relation d'équipe
- ▶ **Les différentes techniques de type corporel**
 - la contenance corporelle
 - la défense

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	2, 3 avril

La gestion des risques au bloc opératoire

Réf. : 107.189

Public concerné

- Cadres de bloc opératoire
- IBODE et IDE de bloc opératoire

Intervenants

- Catherine Marino, *cadre supérieur de santé, CHU de Nîmes*
- Philippe Rabiller, *contrôleur de gestion, méthodologiste*
- Jean-Luc Le Moal, *pharmacien, consultant, coordinateur CNEH*

Objectif

- ▶ Appréhender la gestion des risques et la maîtrise des processus au sein des blocs opératoires

Programme▶ **Introduction à la gestion des risques au bloc opératoire**

- définition, motivation de la gestion des risques au bloc opératoire, méthodologie de réalisation

▶ **Les responsabilités des différents acteurs au bloc opératoire**

- l'identification des processus de prise en charge
- les risques associés

▶ **La maîtrise des risques liés à la prise en charge du patient au bloc opératoire**

- la maîtrise des risques aux différentes étapes (depuis la prescription de l'acte chirurgical au retour du patient dans son service)

- ▶ **La maîtrise des risques en chirurgie ambulatoire**
- ▶ **La prise en charge en fonction de la nature du risque lié au patient lui-même ; le relevé des incidents et des événements sentinelles**
- ▶ **Travail de groupe** : analyse des problématiques rencontrées fréquemment
- ▶ **Les risques liés aux infections nosocomiales au bloc opératoire**
- ▶ **Les risques liés à l'utilisation des équipements**

Tarif	C
Durée	2 jours
Dates	4, 5 juin 26, 27 novembre



L'analyse des risques en anesthésie

Réf. : 107.190

Public concerné

- Directeurs
- Anesthésistes
- Réanimateurs
- Cadres d'anesthésie
- Cadres de réanimation
- Ingénieurs biomédicaux
- Gestionnaires de risques

Intervenants

- Cécile Goguet, *ingénieur en gestion des risques, consultante, coordinatrice CNEH*
- Anesthésistes
- Assureur

Objectifs

- ▶ Connaître les méthodes d'analyse des risques et les conduites à tenir en cas d'accident
- ▶ Mesurer les responsabilités de l'anesthésiste
- ▶ Analyser et améliorer ses pratiques

Programme

- ▶ La responsabilité juridique des personnels en cas d'accident
- ▶ La conduite à tenir en cas d'accident
- ▶ L'analyse systémique du risque en anesthésie
- ▶ De l'analyse des risques à leur prévention
- ▶ Travaux pratiques et étude de cas

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	28 mars 3 octobre

La gestion des risques en imagerie par résonance magnétique

Réf. : 107.431



Public concerné

- Cadres d'imagerie
- Manipulateurs d'imagerie
- Ingénieurs biomédicaux
- Gestionnaires de risques

Intervenants

- Physiciens
- Médecin radiologue
- Myriam Coulibaly, *ingénieur biomédical, consultante, coordinatrice CNEH*

Objectifs

- ▶ Optimiser l'organisation de la démarche qualité en imagerie et spectrométrie par résonance magnétique
- ▶ Prévenir les risques pour le patient et l'équipe médicale et assurer leur sécurité
- ▶ Bénéficier de retours d'expériences

Programme

- ▶ **Qualité et sécurité en IRM-SRM**
 - les aspects réglementaires : code de la santé publique, loi sur la veille sanitaire, directive Euratom 97/43
 - autoévaluation rapide du système « Qualité et sécurité » de votre établissement
- ▶ **Le contrôle qualité en IRM-SRM**
 - les aspects techniques : acteurs, fréquence, méthodes
 - exemples de méthodes d'évaluation standard de paramètres

- ▶ **La sécurité en IRM-SRM**
 - les biomatériaux métalliques et l'IRM
 - les interactions et les risques
 - les bonnes pratiques à mettre en œuvre
- ▶ **Retours d'expériences pratiques sur la qualité et la sécurité en IRM-SRM**

Tarif	A
Durée	1 jour
Dates	1 ^{er} février 28 septembre