



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE  
CONSEILLER DE CONFIANCE

# Offre conseil QualiSanté



# Présentation du pôle



L'équipe QualiSanté dispose de plus de 20 années d'expertise et d'expériences dans la mise en place de démarches qualité/gestion des risques. Notre approche transversale, pluridisciplinaire nous vaut une très grande crédibilité dans le secteur de la santé. Notre ADN allie l'expertise métier et une forte connaissance du terrain, des problématiques des établissements.

Vous bénéficiez :

- De la richesse et de la variabilité des situations que nous rencontrons dans nos missions
- De notre expérience dans la conduite du changement, d'une progression pas-à-pas pour un résultat certain
- De démarches agiles, adaptées à la situation du terrain
- De notre recherche permanente à donner du sens aux démarches, à capitaliser sur l'existant
- De méthodes d'intervention simples, lisibles et pratiques, appuyées par des outils métiers, spécifiques et éprouvés, directement utilisables par les établissements
- Du déploiement d'un processus d'intelligence collective, de co-construction et d'échanges de pratiques collaboratives
- De notre défi permanent de participer à la dynamique d'amélioration et à l'évolution des établissements de santé



# Présentation du pôle



Notre équipe est composée de 5 consultants seniors, spécialisés et complémentaires (pharmacien, cadre de santé, ingénieur qualité, gestionnaire de crise) et d'un grand nombre d'experts reconnus, ayant une importante variabilité de profils (médecins, directeurs d'hôpital, ...).

## Présentation de l'équipe



**Jean-Luc Le Moal**, docteur en pharmacie, diplômé en économie et gestion des systèmes de santé (IAE) : Responsable des offres CNEH « Pharmacie », « Stérilisation », « Hygiène »



**Cécile Goguet**, diplômée en gestion et politique de santé (Science Po), ingénieur : Responsable des offres CNEH « Gestion des risques », « Certification HAS », « Education thérapeutique du patient »



**Pascale Ravé**, directeur qualité-gestion des risques. Diplômée en management général hospitalier (ESSEC) : Responsable des offres CNEH « Gouvernance, stratégie, management de la qualité et de la sécurité des soins », « Parcours patient »



**Anja Andriamanantena**, diplômé en gestion globale des risques et des crises, ingénieur : Responsable des offres CNEH « Démarche qualité en institut de formation », « Gestion de crises », « Risques professionnels », « Démarche qualité dans le secteur du handicap », « Développement durable et RSE »



**Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, diplômée en santé publique (Paris XIII), cadre de santé: Responsable des offres CNEH « Expérience patient », « Expertise clinique », « Management des soins »





### DES RÉSULTATS ET DU SENS POUR LES PATIENTS ET LES PROFESSIONNELS

Nous accompagnons depuis plus de 20 ans les établissements de santé dans la mise en œuvre et le suivi de leurs démarches d'amélioration de la qualité. L'ambition de nos consultants seniors est de fédérer les métiers concernés autour d'objectifs clairs, mesurables et pragmatiques, de mobiliser les énergies pour créer de la valeur ajoutée pour les patients et pour les professionnels.

#### QUALITE ET ENJEUX STRATEGIQUES

- Coaching et accompagnement de la gouvernance au développement de la politique qualité et sécurité des soins
- Appui aux choix prioritaires et à la définition de la feuille de route stratégique et opérationnelle
- Mise en place d'une démarche qualité à l'échelle d'un territoire, d'un groupement, d'un GHT, d'un établissement
- Evaluation de la culture sécurité des soins
- Mise en œuvre et suivi des indicateurs de pratique, de sécurité et de qualité
- Déploiement des démarches de pertinence des soins
- Conseil à l'impulsion et au soutien du travail en équipe
- Aide au choix et au déploiement de logiciels qualité

*« Le pôle QualiSanté a été conseil au choix des risques prioritaires du compte qualité HAS de GHT et à la mise en place d'une politique qualité coordonnée. A la demande des établissements, le CNEH a réalisé une analyse des comptes qualité, des cartographies des risques existantes et a éclairé la définition des axes communs prioritaires de travail. »*





## CERTIFICATION HAS

- Accompagnement à la préparation à la certification HAS V2020
- Argumentaire pour satisfaire aux injonctions des tutelles et organismes de contrôles (HAS, CGLPL, ...)
- Réalisation d'audits à blanc de pré certification (au démarrage de la démarche afin de disposer d'un état des lieux de la situation, ou en pré visite officielle de la HAS)
- Aide à la rédaction du compte qualité V2020 et à la validation avant envoi à la HAS
- Réalisation de traceurs (patient traceur, parcours traceur, traceurs ciblés, traceurs systèmes)
- Réalisation d'évaluations thématiques, d'audits de processus
- Appui méthodologique / coaching des RAQ, des questionnaires de risques, des pilotes de processus
- Accompagnement des responsables de service dans le management des équipes pour développer une politique centrée sur le patient

« Le pôle QualiSanté a accompagné de nombreux établissements de santé en métropole et dans les DOM. Plus de 80% des établissements accompagnés ont obtenu un niveau de certification A ou B. Le CNEH a par exemple accompagné un établissement SSR dans le Grand Est ayant eu une longue vacance de poste sur la démarche qualité. La mission urgente a consisté à renseigner le compte qualité, définir les priorités d'actions et préparer les équipes à la visite des experts HAS. L'établissement a été certifié en A. »

« Le pôle Qualisanté intervient dans d'autres domaines. Par exemple, il accompagne plusieurs instituts de formation dans leur autoévaluation en vue d'une certification Qualiopi. »

## LABELLISATIONS ET AUTRES CERTIFICATIONS

- Mise en place et déploiement de démarche qualité en secteur d'imagerie médicale et en radiothérapie
- Mise en place et déploiement de démarche qualité en secteur SAMU / SMUR
- Labélisation des instituts de formation
- Certification ISO





## MAITRISE DES RISQUES ET BONNES PRATIQUES

Nous nous appuyons sur les méthodes et l'expérience robuste de nos consultants pour procéder à l'analyse de votre existant (organisation, pratiques, ressources, définition des circuits et interfaces, rôles et responsabilités). Notre ambition est de vous proposer des schémas d'organisation futurs et sécuritaires.

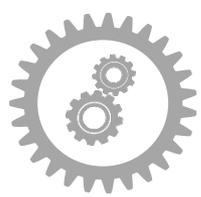
- Audit stratégique et fonctionnel des secteurs de stérilisation
- Mesure et recherche d'efficacité des process
- Accompagnement des responsables de services dans la mise en place de leur plan d'actions
- Audit de la gestion du risque infectieux et de l'hygiène du soins
- Audit hygiène des secteurs à risques (blocs opératoires, endoscopie, balnéothérapie, ...)
- Accompagnement à la démarche d'hygiène et HACCP en restauration collective, RABC en blanchisserie

« Nous avons accompagné une structure inter hospitalière de stérilisation des dispositifs médicaux dans l'analyse complète de ses circuits, depuis la pré désinfection au niveau des secteurs opératoires des établissements clients, jusqu'au stockage stérile dans les arsenaux en passant par le process complet au niveau de la stérilisation. Cela a permis de mobiliser l'ensemble des parties prenantes, de faciliter les liens entre les acteurs des secteurs opératoires et ceux du service de la stérilisation, de renforcer et optimiser les process, d'améliorer fortement la satisfaction des utilisateurs. »

« Nous avons analysé les pratiques d'un secteur d'endoscopie au regard des référentiels et recommandations externes. De manière partagée avec l'ensemble des acteurs, la démarche a abouti à la définition et à la mise en place d'actions sur les plans de l'organisation générale, des locaux, des circuits, des ressources nécessaires et des procédures de désinfection des endoscopes. »

« Au niveau d'une structure EHPAD, nous avons procédé à un audit complet de la gestion du risque infectieux (circuits propre et sale, bio nettoyage des locaux, préparation des soins, hygiène alimentaire, ...). Notre connaissance des spécificités du risque infectieux en EHPAD et les modalités d'accompagnement bienveillantes ont permis de re clarifier les rôles et responsabilités des acteurs, de mettre en œuvre les précautions standard et complémentaires de soins attendues, d'optimiser les organisations d'entretien locaux pour un meilleur service. »





## ANALYSER POUR MIEUX MAITRISER

La démarche globale de gestion des risques à l'hôpital regroupe différentes spécialités et spécificités. Le CNEH accompagne les établissements de santé dans chacun de ces domaines : risques associés au soins, professionnels, environnementaux, ...

Toutes les études nationales et internationales convergent : trop de risques liés aux soins sont évitables (environ 50%). L'équipe QualiSanté dispose de toutes les expertises pour accompagner vos équipes dans le processus de maîtrise des risques : de l'identification à la réduction acceptable, discipline par discipline, métier par métier.

- Accompagnement à la gestion de crise
- Déploiement d'une démarche de management global des risques (risques informatiques, EIAS, risques cliniques, risques logistiques et techniques, ...). APR, cartographies des risques génériques et spécifiques : identitovigilance, erreurs médicamenteuses, bloc opératoire, endoscopie, ...)
- Analyse des EIAS, déploiement des méthodes d'analyse des causes (ALARME, ORION, ...)
- Gestion du stress, analyse en équipe, ...
- Elaboration de plan de continuité d'activités (PCA), de plan de sécurisation de l'établissement (PSE)
- Aide à la mise en place d'un plan de gestion des tensions hospitalières
- Déploiement de démarche responsable sociale entreprise (RSE) et aide à l'élaboration d'un projet développement durable

« Nous accompagnons de nombreux établissements dans la mise en place d'une politique globale de gestion des risques ces projets ont tous permis de mettre en place une structuration de ce métier (qui, fait quoi, comment ?... ); d'identifier les outils majeurs de signalement, d'analyse et de réduction des principaux risques liés aux activités de l'établissement et aux profils des patients accueillis. »

« Nous avons accompagné de nombreux établissements dans la mise en œuvre de CREX, RMM : de la constitution, à la réalisation, en passant par l'accompagnement et le suivi. Ces accompagnements ont permis de formaliser les règlements intérieurs de fonctionnement, mettre en place des « kit standardisés » en vue de l'analyse et du reporting, accompagner les coordinateurs des risques associés aux soins dans l'analyse cumulée de ces analyses. »

« Nous avons également accompagné de nombreux établissements sur des risques spécifiques : risque d'erreur de patients, risque médicamenteux, risque de taxi infection alimentaire, risque infectieux, risque transfusionnel, ... tous ces accompagnements ont permis d'établir un diagnostic au regard des référentiels de référence, construire des plans d'actions réalistes au regard des ressources de l'établissement, mise en place de plans de suivi avec indicateurs de résultats. »

« Dans le cadre de la gestion de crise COVID 19 nous avons accompagné un établissement du Sud Ouest dans la définition de son plan de communication de crise interne et externe. Cet accompagnement a permis de valider à distance un dispositif complet de communication ascendante et descente : contenus, fond et forme pour les rituels quotidiens de communication interne,; une maquette d'analyse quotidienne de la crise, et une boîte à outils à destination des patients et de leur entourage, un dispositif d'écoute et traitement des problématiques individuelles et collectives. »





## PERTINENCE, CONTINUITE, SECURITE ET EFFICIENCE

Notre méthodologie permet une analyse des écarts la plus consensuelle possible afin de faciliter l'application des recommandations externes. Notre force de proposition de schémas d'organisation futurs et sécuritaires et notre excellente connaissance de la fonction pharmaceutique et du monde médical garantissent la sécurisation du circuit du médicament et la réduction de la iatrogénie médicamenteuse.

- Audit stratégique et fonctionnel des pharmacies à usages intérieure PUI
- Mise en conformité de la prise en charge médicamenteuse
- Aide au déploiement de l'automatisation, analyse des impacts sur les RH, SI, locaux et organisations
- Appui à la rédaction de cahiers des charges (logiciel, automate PDA, etc )
- Mesure et recherche d'efficacité des process
- Accompagnement au renforcement du bon usage, de la pertinence des produits de santé
- Accompagnement des responsables de services dans la mise en place de leur plan d'actions
- Accompagnement à la mise en place de la conciliation médicamenteuse

*Suite à une obligation d'amélioration HAS sur la prise en charge médicamenteuse, un audit complet du circuit du médicament a été mené. L'éclairage des écarts et de leurs impacts, l'accompagnement mené auprès des acteurs ont permis une redéfinition complète des circuits tant en intra PUI, qu'au sein des unités de soins, une clarification des missions des acteurs, un renforcement du pilotage et des ressources allouées, un rôle dans la clinique plus important tenu par la PUI. Au final l'obligation HAS a été totalement levée.*

*Un audit des pratiques cliniques chez le sujet âgé a été mené au niveau d'un établissement gériatrique de taille importante. Cela a consisté en une analyse d'un grand échantillon d'ordonnances, en associant les médecins, les IDE et les acteurs de la pharmacie. Le résultat a permis une significative prise en compte des dernières recommandations chez le sujet âgé par les équipes de soins et une dynamisation du COMEDIMS.*

*Un audit de faisabilité de mise en place d'une PUI inter hospitalière a été mené entre 3 établissements. L'analyse de l'existant et la présentation de scénarii ont permis l'élaboration d'une politique de prise en charge médicamenteuse concertée, ambitieuse, forte, entre les différents partenaires. L'automatisation de la préparation des doses à administrer a aidé au déploiement d'une dispensation individuelle nominative sur l'ensemble des lits.*





## UN PARCOURS LISIBLE ET DES RESULTATS POUR LE PATIENT

Nous accompagnons vos équipes managériales et opérationnelles dans la mise en œuvre et le suivi des parcours patients. Notre ambition est de faire converger les objectifs de qualité des soins et des pratiques, de sécurité pour le patient, et les objectifs de pertinence et de financement des parcours.

- Appui à la structuration des parcours sur le plan populationnel, par mode de prise en charge ou par pathologie
- Analyse des filières de soins, de l'offre de soins en parcours gradués au regard des objectifs et exigences locales, régionales et nationales (notamment : certification HAS, IFAQ, CAQES, ...)
- Analyse de la pertinence des orientations patient et des actes
- Appui au déploiement du recueil de l'expression, de l'expérience du patient (focus group, patient expert, ...), analyse des PREMS, PROMS et PRIMS
- Déploiement opérationnel et optimisé des parcours de soins, de santé, de vie
- Accompagnement à l'agrément par l'ARS des démarches d'éducation thérapeutique du patient (ETP)

« Nous accompagnons les équipes de plusieurs GHT dans la mise en œuvre de leurs parcours prioritaires. Cela a permis de mettre en place un schéma de gouvernance des parcours au niveau du GHT en impliquant tous les sites concernés, une boîte à outils harmonisée afin de décrire, documenter et qualifier les parcours, co-construire un dispositif de recueil de l'expérience patient. »

« Dans le cadre de sa certification HAS V2014, nous avons accompagné un CHU dans la mise en place de sa cartographie des parcours intra-hospitaliers. Cet accompagnement a permis de décrire les parcours et d'harmoniser les pratiques sur les étapes clés de la prise en charge générique et spécifique, évaluer en double regard (patient / professionnels) les critères majeurs de qualité et sécurité des soins définis par la HAS. »

« Nous accompagnons de nombreux établissements dans la mise en œuvre et le suivi de leurs chemins cliniques, dans l'analyse de la pertinence des orientations patients et des actes. Ces accompagnements permettent d'identifier les indicateurs et d'organiser leur production en routine, soit par quick audit, soit par requête au niveau du système d'information de l'établissement. »





## RAISONNEMENT CLINIQUE ET EXPERTISE

A partir de vos données et de vos savoirs faire, nous vous accompagnons à l'amélioration des organisations et à l'analyse des pratiques médico soignantes.

Notre ambition est d'enraciner le raisonnement clinique pluridisciplinaire et le savoir expérimentiel des équipes dans une approche réflexive du travail en équipe.

- Déploiement de méthodes innovantes pour l'amélioration des soins
- Mise en place de démarches de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance
- Appui au montage du dispositif d'accréditation des médecins et des équipes médicales
- Analyse des organisations de travail des secteurs de soins, analyse des charges de travail et des charges en soins
- Audits organisationnels et fonctionnels, conduite de changement des services de soins, hospitalisations et services à domicile ...

« Le pôle Qualisanté a accompagné les équipes soignantes d'un établissement en santé mentale au paramétrage et à la mise en place d'un Projet Personnalisé de Soins commun à l'intra et l'extrahospitalier. Cela a permis notamment d'harmoniser la prise en charge des patients et de structurer les réunions de synthèse. »

« Le pôle Qualisanté a accompagné les équipes médico-soignante d'un CHU à la création de bases de données pour détecter les potentiels événements déclencheurs de risques cliniques (Trigger Tools) en anesthésiologie-réanimation, transplantation rénale; réanimation hématologique et chirurgie de l'obésité.....Cela a permis notamment de favoriser le travail en équipe autour de l'harmonisation des stratégies thérapeutiques et de réorganiser certaines pratiques de soins en regard des Recommandations de Bonnes Pratiques. »

« Dans le cadre d'une nouvelle offre de soins et d'un renouvellement majeur de ses équipes médico-soignantes, Le pôle QualiSanté a accompagné un établissement SSR dans l'optimisation des organisations de ses activités cliniques, paramédicales, de rééducation, sociales et diététiques. Cet accompagnement a permis de diagnostiquer puis d'ajuster les organisations et les charges de travail par métier et inter-métiers, d'éliminer les activités redondantes voire inutiles et de mettre en place des cycles de travail en cohérence avec les besoins des patients accueillis. »





ÉCOLE DE RÉFÉRENCE  
CONSEILLER DE CONFIANCE

**Contact**

Directeur du pôle QualiSanté  
Jean-Luc LE MOAL

Mail : [jean-luc.lemoal@cneh.fr](mailto:jean-luc.lemoal@cneh.fr)  
Tél : 06 82 89 94 42