



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE, CONSEILLER DE CONFIANCE

# QUALISANTÉ

ÉVALUATION QUALITÉ

ET GESTION DES RISQUES

# 2021

[WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)

# QUALISANTÉ ÉVALUATION QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

## L'ÉQUIPE



**Jean-Luc  
Le Moal**

Directeur du pôle Qualisanté du CNEH,  
docteur en pharmacie, diplômé en économie  
et gestion des systèmes de santé (IAE).

Tél. 06 82 89 94 42  
Email : jean-luc.lemoal@cneh.fr



**Cécile  
Goguet**

Diplômée en gestion et politique  
de santé (Science Po), ingénieur qualité (ILIS).  
**Expertises** : gestion des risques, méthodologie  
qualité, audit de processus, logistique, alimenta-  
tion et restauration.



**Pascale  
Ravé**

Directeur qualité-gestion des risques. Diplômée  
en management général hospitalier (ESSEC),  
ingénieur en sciences et techniques du vivant  
(CNAM).

**Expertises** : qualité et gestion des risques  
(management, mise en œuvre opérationnelle  
des projets, certification, EPP, accréditation des  
laboratoires).



**Anja  
Andriamanantena**

Diplômé en gestion globale des risques  
et des crises (Université Paris I Panthéon-  
Sorbonne).

**Expertises** : méthodologie qualité, EPP,  
gestion des risques, certification HAS, évalua-  
tion secteur médico-social, gestion de projet.



**Virginie  
Lazzarotti**

cadre de santé,  
ingénieur qualité et gestion des risques

**Expertises** : soins, méthodologie qualité,  
EPP, gestion des risques, certification HAS,  
gestion de projet, audits organisationnels,  
conduite du changement

## CONTACTS



FORMATIONS SUR SITE

**Mélanie Doisneau**

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr



FORMATIONS AU CNEH

**Bénédicte Ambry**

☎ 01 41 17 15 65

✉ benedicte.ambry@cneh.fr



# SOMMAIRE

## Praxis - Parcours métiers certifiants

► Gestionnaire de risques, Coordonnateur de risques associés aux soins (Réf. 906).....	4
► Management des risques au quotidien (Réf. 1459) <b>Nouveau</b> .....	6
► Manager la qualité en établissement de santé (Réf. 904).....	8
► Assistant qualité (Réf. 2301).....	10
► Responsable de la qualité en institut de formation des professionnels de santé (Réf. 1398).....	12
► Responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse (Réf. 2310).....	14
► Responsable qualité en radiothérapie (Réf. 1250).....	16
► Management de la qualité en service d'imagerie médicale (Réf. 1558) <b>Nouveau</b> .....	18
► Management des parcours patient (Réf. 2031).....	20
► IDE de coordination parcours patient (Réf. 1434).....	22
► IOA au service des urgences (Réf. 1416).....	24

## Certification HAS

► Les clés du maintien de la dynamique qualité entre 2 certifications (Réf.2083).....	28
► Les processus dans le cadre de la certification HAS V2020 (Réf.1628).....	28
► La certification HAS V2020 (Réf. 2032) <b>Nouveau</b> .....	29
► La certification HAS V2020 en e-learning (Réf.1657) <b>Nouveau</b> .....	29
► Le compte qualité HAS V2020 (Réf.1141) <b>Nouveau</b> .....	30
► Le patient traceur dans la V2020 (Réf.1069) <b>Nouveau</b> .....	30
► Le parcours traceur dans la V2020 (Réf.1629) <b>Nouveau</b> .....	31
► Le patient traceur et le parcours traceur (Réf.1672) <b>Nouveau</b> .....	31
► Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020 (Réf.1385) <b>Nouveau</b> .....	32
► Les audits de processus (Réf.1123).....	32

## Qualité

► Focus sur le financement à la qualité et à la pertinence des soins (Réf. 1455).....	33
► Financement par la qualité et la pertinence des soins (Réf. 1630).....	34
► Qualité, gestion des risques, quoi de neuf en 2021 ? (Réf. 2028) <b>Nouveau</b> .....	34
► L'essentiel du Lean management (Réf. 2044).....	35
► Mettre en place et réussir son projet Lean à l'hôpital (Réf. 2036).....	36
► L'ISO 9001 en pratique pour un établissement de santé (Réf. 170).....	37
► Qualité et gestion des risques en établissement spécialisé dans le secteur du handicap (Réf. 1473) <b>Nouveau</b> .....	37
► Bâtir et entretenir le système documentaire qualité (Réf.158).....	38

## Qualité en instituts de formation

► Etre tuteur de stage : optimiser ses compétences (Réf. 1478) <b>Nouveau</b> .....	39
► Coordonnateur de stage et référent de stage (Réf. 1640) <b>Nouveau</b> .....	40
► La certification des instituts de formation (Réf. 1477) <b>Nouveau</b> .....	40
► Le projet pédagogique dans le cadre des GHT (Réf. 1476).....	41

## Démarche qualité en SAMU - SMUR

► Coordonnateur Ambulancier au SAMU (Réf.1632) <b>Nouveau</b> .....	42
► Le superviseur de salle en SAMU (Réf.1633) <b>Nouveau</b> .....	44
► Qualité et performance au SAMU et dans les SMUR (Réf.1631) <b>Nouveau</b> .....	46

## Gouvernance qualité et appropriation par les équipes

► Management par la qualité et la sécurité des soins (Réf.1644).....	48
► Politique qualité et sécurité des soins de groupement (Réf.1645).....	49
► Le responsable qualité en établissement de santé (Réf.153).....	50
► Le référent qualité-gestion des risques (Réf.155).....	50
► L'assistant qualité en établissement de santé (Réf.154).....	51
► Le leadership au service de la qualité et de la sécurité des soins (Réf.1516).....	51
► Mobiliser vos équipes sur les enjeux de la qualité et sécurité des soins (Réf.1571).....	52
► Les rencontres sécurité, un levier au service du management (Réf.1474).....	54

## Evaluation et suivi des résultats

► Construire un dispositif d'écoute patient (Réf.164).....	55
► L'expérience patient, le patient expert (Réf. 1466).....	56
► Mesure de l'expérience patient - Formation-action (Réf.1646).....	57
► La méthode du "Focus Group" (Réf.1560).....	58
► La méthode du "Focus group" - Formation-action (Réf.1647).....	58
► Le résident traceur en EHPAD (Réf.1380).....	59
► Indicateurs et tableaux de bord (Réf.165).....	60

## EPP et pertinence des pratiques

► L'évaluation des pratiques professionnelles (Réf.161).....	61
► Mener un audit interne / clinique (Réf.159).....	61
► Revue de pertinence des pratiques (Réf.1379).....	62
► Les chemins cliniques : de l'élaboration au pilotage (Réf.1229).....	63
► Les revues de morbi-mortalité (RMM) (Réf.167).....	64
► Le comité de retours d'expériences et la méthode ALARME (Réf.1140).....	65
► Le comité de retours d'expériences en e Learning (Réf.1658).....	65

## Risques et travail en équipe

► La gestion des risques associés aux soins (Réf.1378).....	67
► La cartographie des risques (Réf.874).....	67
► Organiser une visite de risques (Réf.979).....	68
► L'analyse de la pratique clinique par les risques (Réf. 2030).....	68
► L'accréditation des médecins et des équipes médicales (Réf.1648).....	69
► L'accréditation des équipes médicales - formation-action (Réf.1649).....	69
► Le travail en équipe au service de la sécurité des patients (Réf.1384).....	70
► Les facteurs organisationnels et humains dans la gestion des risques liés aux soins (Réf.2353).....	71
► Crew Resource Management (CRM) en santé (Réf.1377).....	71
► Débriefing après événements indésirables ou situations complexes (Réf.1438).....	72
► Analyse des pratiques professionnelles (Réf.1673) <b>Nouveau</b> .....	72

## Risques spécifiques

► L'annonce d'un dommage associé aux soins (Réf.1022).....	73
► L'annonce d'un diagnostic grave (Réf.1480).....	73
► Les secteurs interventionnels : les attentes de la HAS V2020 (Réf.189).....	74
► Missions et responsabilités du manipulateur en électroradiologie médicale (Réf.1457).....	74
► L'examen somatique en psychiatrie (Réf. 1591).....	75
► La matériovigilance (Réf.182).....	75
► L'identitovigilance (Réf.978).....	76
► L'identitovigilance, en e-learning (Réf.1659) <b>Nouveau</b> .....	76
► Actualiser le document unique (Réf.670).....	77
► Construire son projet développement durable (Réf.861).....	77
► Les gestes écoresponsables au quotidien (Réf.885).....	78
► Ecoconception des soins (Réf.1650).....	78
► La responsabilité sociale entreprise (RSE) à l'hôpital (Réf.1517).....	79

## Situations exceptionnelles, gestion de crises

► Plan de gestion des tensions hospitalières (Réf.1482).....	80
► Prendre en charge le stress et la souffrance post-traumatique des soignants (Réf.1669) <b>Nouveau</b> .....	80
► Débriefing autour des situations difficiles vécues (Réf.1670) <b>Nouveau</b> .....	81
► Tirer des enseignements des situations difficiles débriefées par les équipes (Réf.1671) <b>Nouveau</b> .....	81
► Gérer les crises à l'hôpital (Réf.2029).....	82
► Gérer les crises à l'hôpital dans un contexte de risque épidémique (Réf.1651).....	82
► Gestion des appels en situation d'urgence (Réf.1381).....	83
► Urgence médico-psychologique en situation d'exception (Réf.1228).....	83
► Le débriefing en pratique et la prise en charge post-traumatique (Réf.1265).....	84
► Le débriefing en pratique : soins immédiats post-traumatiques (Réf.1266).....	84
► L'accompagnement immédiat des familles endeuillées (Réf.2047).....	85



# GESTIONNAIRE DE RISQUES, COORDONNATEUR DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS



de formation intensive pour développer une pratique opérationnelle de la gouvernance des risques

## MODULE 1 (5 jours)

### La gestion des risques : principes, enjeux et méthodologie

- Connaître les différentes réformes hospitalières et leurs enjeux
- Appréhender les changements attendus en termes d'activités et de compétences

#### ATELIER 1

La gestion des risques, principes et enjeux

- Appréhender les fondamentaux de la gestion des risques
- Connaître le contexte de l'émergence de la gestion des risques
- Maîtriser le vocabulaire
- Connaître les implications et les enjeux de la gestion des risques pour mobiliser les acteurs
- La gestion des risques : historique et sémantique
- Les enjeux de la gestion des risques et de la sécurité sanitaire



#### Méthodes pédagogiques

- Quiz et exercices pratiques
- Revue des principaux textes réglementaires et bibliographie (articles de presse, etc.)

#### ATELIER 2

L'évolution des normes sanitaires, des contraintes réglementaires et normatives à visée sanitaire

- Comprendre la notion de vigilance et les exigences, réglementaires ou non, s'appliquant aux établissements de santé
- Les crises sanitaires
- Les vigilances réglementées et les alertes
- Les vigilances non réglementées (identitovigilance, nutrivigilance, etc.)
- Les références HAS
- L'accréditation des médecins
- Les références opposables (document unique, etc.)
- Les décrets en matière de gestion des risques



#### Méthodes pédagogiques

- Protocole d'alerte
- Exposé synthétique des vigilances, du rôle, des obligations des vigilants et des professionnels de santé

#### ATELIER 3

Structurer la gestion globale des risques : l'organisation et le processus de gestion des risques

- Connaître les organisations hospitalières existantes pour mettre en place et pérenniser un dispositif global de gestion des risques permettant à l'hôpital de répondre aux exigences auxquelles il est soumis
- Connaître le processus de gestion des risques
- Le processus de gestion des risques
- Les structures de gestion des risques en établissement de santé (structures décisionnelles, de pilotage, opérationnelles)
- Le rôle des différentes structures, de la définition de la politique à la mise en place du programme opérationnel de gestion des risques



#### Méthodes pédagogiques

- Retours d'expériences

#### ATELIER 4

Politique institutionnelle

- Appréhender la finalité et les points clés d'une politique de gestion des risques
- Définir une typologie de risques et la convertir en une véritable cartographie opérationnelle
- La politique de gestion des risques
- Les différentes étapes d'un programme de gestion des risques
- De la typologie des risques à la cartographie des risques



#### Méthodes pédagogiques

- Exemples de politique de gestion des risques
- Mises en situation, jeux de rôle
- Exercice de hiérarchisation
- Atelier de description des processus de gestion des risques et de management

#### ATELIER 5

Les outils et méthodes de la gestion des risques

- Acquérir les outils et les méthodes permettant d'accompagner son établissement
- Appréhender les spécificités de chaque méthode
- Choisir la méthode ou l'outil le plus adapté à la problématique
- Le programme de gestion des risques
- Les outils à disposition
- Les méthodes d'identification *a priori* des risques : la visite de risques ; l'analyse de scénario ; l'analyse préliminaire des risques APR ; l'AMDEC ; l'HACCP ; le staff EPP ; les méthodes préconisées par la HAS et l'EPP
- Les méthodes d'identification *a posteriori* des risques
- Les méthodes d'analyse des risques : ALARME, analyse systémique des risques ; arbre des causes, arbre des défaillances, RMM, 5 M ou diagramme d'Ishikawa
- La gestion de crise



#### Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices de mise en application d'identification et d'analyse de risques sous forme d'ateliers pratiques

#### Projet professionnel :

Présentation d'un projet type en début de module 1 et pour chacun des participants, définition du projet professionnel individuel en fin de ce module.

## MODULE 2 (5 jours)

### Les risques en établissement de santé

#### ATELIER 6

Zooms pratiques

- Acquérir une vision globale de la gestion des risques et une culture transversale de l'ensemble des domaines d'activité d'un établissement
- Appréhender les priorités en fonction du contexte et de l'identité d'un établissement
- Zoom 1 : la gestion des risques iatrogènes et assurantiels
- Zoom 2 : la gestion des risques liés au circuit du médicament
- Zoom 3 : la gestion des risques liés à la prise en charge et place du système d'information dans la production des indicateurs
- Zoom 4 : place des facteurs humains en gestion des risques



#### Méthodes pédagogiques

- Présentation et retours d'expérience de dispositifs de gestion des risques



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 3 (3 jours)

### De la politique à la gouvernance des risques

#### ATELIER 7

Les prérequis indispensables à la démarche

- Comprendre la définition du poste de gestionnaire de risques
- Connaître les facteurs de réussite pour la mise en place d'une démarche globale de gestion des risques
- Le gestionnaire des risques : rôle, missions, place et positionnement
- Les prérequis à la mise en place d'un dispositif de gouvernance des risques
- La posture managériale du coordonnateur (positionnement et évaluation de la fonction gestion des risques)

#### Méthodes pédagogiques

- Témoignages, fiche de poste, organigramme
- Échanges/débats
- Retours d'expérience

#### ATELIER 8

Politique de gestion des risques et projets opérationnels

- Affiner ses connaissances sur la politique de gestion des risques
- Acquérir une méthodologie de construction de cette politique
- Le lien avec la politique globale de l'établissement et notamment la politique d'amélioration continue de la qualité
- Les différentes composantes du projet de gestion des risques : stratégiques, structurelles, techniques et culturelles

#### Méthodes pédagogiques

- Retours d'expérience de l'industrie et cas pratique sur sa transposition à l'hôpital

#### ATELIER 9

Les outils et méthodes de la conduite de projet

- Maîtriser les fondamentaux de la conduite de projet
- Coordonner et impliquer les multiples acteurs
- Le comité de pilotage et son lien avec la sous-commission qualité, sécurité des soins de la CME, le lien avec les instances (CLIN, CLUD, COMEDIMS, CHSCT, CDU)
- Les groupes projet
- Les techniques d'animation
- La planification des actions
- Les fiches actions
- L'importance du plan de communication
- Les indicateurs et tableaux de bord
- L'organisation à mettre en place

#### Méthodes pédagogiques

- Exemples de procédures et de règlements intérieurs
- Jeux de rôle
- Exercices de planification et élaboration de fiches actions

#### ATELIER 10

L'évaluation du programme de gestion des risques et le reporting auprès des acteurs (direction, pôles, prestataires)

- Évaluer l'efficacité du dispositif de gestion des risques dans son ensemble
- Les dimensions à évaluer
- Les indicateurs
- Le bilan d'activité
- L'importance du plan de communication

#### Méthodes pédagogiques

- Cas pratique : construction d'indicateurs et de tableaux de bord

### CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant le jury d'experts du rapport sur le projet professionnel valide le parcours de formation

Réf. 906



Soit une durée de 98 heures

1 <sup>ère</sup> session 2021	15 au 19 mars 2021
	17 au 21 mai 2021
	16 au 18 juin 2021
	5 juillet 2021
2 <sup>ème</sup> session 2021	21 au 25 juin 2021
	4 au 8 octobre 2021
	15 au 17 novembre 2021 6 décembre 2021

Tarif adhérents*	5 500 €
Tarif non-adhérents*	6 200 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

### PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux gestionnaires de risques en poste souhaitant approfondir leurs connaissances pour l'exercice de leur fonction, ainsi qu'aux professionnels en cours de prise de fonction au poste de gestionnaire de risques.

Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### INTERVENANTS

**Cécile Goguet**, ingénieur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis

**Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

Un groupe d'experts : gestionnaires de risques, assureur, spécialiste des facteurs humains



# MANAGEMENT DES RISQUES AU QUOTIDIEN

## Travail en équipe et prise en compte du facteur humain



pour maîtriser les compétences managériales, méthodologiques et techniques indispensables au renforcement de la gouvernance de la gestion des risques

### MODULE 1 (5 jours)

#### La gestion des risques efficace : principes, enjeux et outils du travail en équipe

- Appréhender le positionnement du coordonnateur de la gestion des risques (CGDR), coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins (CGRAS)
- Appréhender les liens entre la transformation du système de santé et les attendus de la certification HAS
- Appréhender, par une approche pluri professionnelle, intégrative, les outils et les méthodes du travail en équipe

#### ATELIER 1

Le management de la qualité et de la sécurité des soins : Ma santé 2022, le financement par la qualité et la pertinence des parcours à l'échelle d'un GHT / à l'échelle d'un établissement

- Appréhender les liens entre la contractualisation et la performance en santé
- Appréhender les liens entre PACTE, Crew Ressource Management (CRM) et la démarche de certification HAS
- Réaliser le diagnostic de la culture qualité, sécurité des soins de sa structure
  - les filières, les parcours de soins et les structures (amont, aval)
  - la performance, l'efficacité et la qualité, la sécurité des soins à l'échelle de la structure, du GHT



#### Méthodes pédagogiques

- Exercice pratique de réalisation du diagnostic qualité, sécurité des soins de sa structure
- Retours d'expérience

### ATELIER 2

#### Le gestionnaire des risques, manager d'équipe

- Connaître les principes du management
- Se positionner comme animateur de son équipe
- Motiver ses collaborateurs et développer leurs potentiels
- Acquérir les outils et les méthodes d'animation d'une équipe
- Questionner sa pratique quotidienne pour mieux la transformer, la faire évoluer et s'adapter aux besoins et à l'environnement
  - les différents styles de management
  - le positionnement du CGDR, CGRAS au sein de la structure, au sein du GHT et vis-à-vis de sa direction
  - identifier ses principaux partenaires : identité professionnelle, prisme de lecture des comportements et des attitudes
  - les interactions entre les différents corps professionnels



#### Méthodes pédagogiques

- Travail sur les représentations
- Exercice ludique sur la communication pour améliorer les relations avec les autres professionnels
- Animation d'une séance de co-développement (résolution de problématique complexe)
- Questionnement sur sa pratique professionnelle à travers les outils de l'intelligence collective : se positionner pour gagner en efficacité et en performance

### ATELIER 3

#### La gestion des risques en équipe : créer une dynamique d'amélioration partagée

- Comprendre les déterminants du travail en équipe
- Connaître les aspects méthodologiques de l'évaluation du travail en équipe
  - la culture sécurité, les bonnes pratiques de sécurité au sein d'une équipe
  - les outils d'analyse : SAED, « faire dire », briefing / débriefing au sein de son équipe
  - la communication : s'entraîner à communiquer positivement et de façon efficace
  - l'intégration de l'usager et ses modalités au sein de l'équipe



#### Méthodes pédagogiques

- Mise en situation à partir de situations inhabituelles : briefing, débriefing...
- Animation d'équipe

### ATELIER 4

#### Favoriser l'amélioration des pratiques et la culture professionnelle liées à la sécurité : Crew Ressource Management (CRM)

- Élaborer un diagnostic de fonctionnement de l'équipe à partir des compétences non techniques
- Améliorer la performance de l'équipe en travaillant sur les facteurs humains
  - le CRM : pourquoi ? quels moyens ? quels buts ? les prérequis
  - les compétences non techniques : compétences sociales, gestion des conflits, du stress
  - l'anticipation des menaces par le briefing
  - le plan d'actions issu du briefing



#### Méthodes pédagogiques

- Atelier pratique : diagnostic du fonctionnement collectif de l'équipe
- Mises en situation

#### Projet professionnel :

Au cours du Praxis, chaque participant est accompagné de manière individuelle sur son projet. Des entretiens (par téléphone ou par échange de mails) sont prévus entre le participant et son tuteur : le premier entre le module 1 et le module 2, le second entre le module 2 et la certification du parcours.



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 2 (4 jours)

### L'approche managériale des risques : réunir le management et les équipes autour des événements indésirables associés aux soins (EIAS)

- Comprendre les enjeux de sécurité à travers une approche participative
- Permettre au « top management » d'organiser le dialogue avec les équipes sur les thèmes de la sécurité du patient
- Bâtir un plan de maîtrise des risques cliniques adapté aux parcours patients
- Adopter une posture collective d'anticipation des risques cliniques
- Évaluer l'efficacité et la sécurisation des parcours patients

#### ATELIER 5

##### Les rencontres sécurité

- Fédérer le « top management » sur les enjeux des rencontres sécurité



##### Méthodes pédagogiques

- Mises en situation suivies de debriefing: élaboration d'une cartographie de ses partenaires et d'une « stratégie des alliés » ; animation d'une rencontre « sécurité »

#### ATELIER 6

##### Pour aller plus loin dans le déploiement des outils innovants (exemple des Trigger Tools)

- Appréhender la méthode de détection « élément déclencheur d'un EI » par une revue systématisée de dossiers
- Appréhender l'analyse du parcours patient par une méthode de gestion des risques *a posteriori*
  - l'organisation du dispositif
  - la méthodologie d'analyse
  - le choix des messages clés à faire passer lors de la préparation des résultats
  - la pertinence du paramétrage du système d'information hospitalier et la dynamique de recueil
  - benchmark potentiel ? inter établissements ? à l'échelle d'un GHT ?



##### Méthodes pédagogiques

- Analyse de la littérature : traduction française des modules de déclenchement de l'Institute for Healthcare Improvement (IHI)
- Présentation d'une banque de données Trigger Tools / parcours patients
- Exercices d'identification de Trigger Tools paramédicaux et / ou médicaux
- Retours d'expérience en chirurgie

#### ATELIER 7

##### La coordination des parcours patients : prise en compte de l'expérience patient

- Appréhender les déterminants de l'expérience patient
- Acquérir des outils et des méthodes
- Intégrer les outils de mesure de l'efficacité d'une prise en charge et les outils d'analyse de l'expérience patient
  - les outils de mesure de l'expérience patient : au-delà des questionnaires
  - l'efficacité des prises en charge et la perception du point de vue du patient : indicateurs de satisfaction du patient et indicateurs de l'expérience patient (PREMs) ; indicateurs de résultat clinique rapporté par le patient (Patient reported Outcome Measure : PROMS)



##### Méthodes pédagogiques

- Témoignages de patients
- Cas pratique : élaboration d'un journal de bord patient et construction d'indicateurs expériences patients

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, fait l'objet d'un tutorat : le participant est ainsi accompagné depuis le choix de sujet jusqu'à la présentation de ses travaux
- Soutenance du projet devant un jury d'experts

Réf. 1459



Soit une durée de 70h

Session 2020 du 28 sept. au 2 oct. 2020  
du 16 au 19 nov. 2020  
16 déc. 2020

Session 2021 15 au 19 mars 2021  
7 au 10 juin 2021  
1<sup>er</sup> juillet 2021

Tarif adhérents\* 4 050 €  
Tarif non-adhérents\* 4 550 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Être en poste de gestionnaire de risques, coordonnateur des risques associés aux soins depuis au moins 5 ans, ou justifier d'une formation longue en gestion des risques.

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux gestionnaires de risques en poste souhaitant approfondir leurs connaissances pour l'exercice de leur fonction (cf prérequis).  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Virginie Lazzarotti**,  
coordinatrice du parcours Praxis, cadre de Santé, directeur qualité gestion des risques, consultante au CNEH

**Anja Andriamanantena**,  
ingénieur qualité et gestion des risques, consultant au CNEH

**Pascal Ravé**,  
directeur qualité gestion des risques, consultante CNEH



# MANAGER LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



pour maîtriser les compétences managériales, méthodologiques et techniques indispensables au déploiement réussi des démarches qualité

## MODULE 1 (5 jours)

### PLAN & DO : comment planifier et prévoir ? Comment mettre en œuvre ?

#### ATELIER 1

Définition et panorama des démarches qualité

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

#### Méthodes pédagogiques

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

#### ATELIER 2

Le lien entre démarche qualité et démarche de gestion des risques

- ▶ **Les enjeux : humains, financiers et sociétaux (résultats patients, IFAQ,...)**
- ▶ **Appréhender la gestion des risques au quotidien**
  - Présentation de la gestion des risques : historique, définition, principes et concepts fondamentaux
  - Le panorama succinct des approches méthodologiques de la gestion des risques
- ▶ **Identifier les leviers et forces communes entre les approches (qualité et gestion des risques)**

#### Méthodes pédagogiques

- Faire le lien organisationnel et fonctionnel avec l'approche complémentaire et nécessaire que représente la gestion des risques

#### ATELIER 3

L'approche processus et la cartographie des processus

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

#### Méthodes pédagogiques

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

#### ATELIER 4

Le système documentaire qualité (SDQ)

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

#### Méthodes pédagogiques

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

#### ATELIER 5

Le positionnement de la fonction qualité

- ▶ **Présenter et valoriser la fonction qualité au sein de l'établissement**
  - Les missions de la fonction qualité au sein de l'établissement
  - Les missions au sein des pôles, des secteurs d'activités et des services
  - Le rôle et l'organisation des instances qualité internes : comité de pilotage, cellule qualité, référents qualité, CME, coordonnateur des risques associés aux soins, RSMQPEC Med)

#### Méthodes pédagogiques

- Présentation d'exemples et réalisation d'un atelier

#### ATELIER 6

Lancement du projet professionnel des participants

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

#### Méthodes pédagogiques

- Soutien méthodologique à distance apporté par un tuteur CNEH

#### ATELIER 7

Le management d'un projet qualité

- ▶ **Repérer les points clés pour planifier, organiser et suivre les démarches qualité internes**
- ▶ **Déployer la culture qualité auprès des professionnels**
  - La déclinaison pratique de la roue de Deming (PDCA)
  - Les aspects organisationnels
  - La déclinaison des objectifs et leur suivi
  - Les modalités de communication interne et externe

#### Méthodes pédagogiques

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

#### ATELIER 8

La certification HAS

- ▶ **Comprendre les enjeux et les attentes de la HAS**
- ▶ **Anticiper l'organisation de mise en œuvre de la certification HAS**
- ▶ **Développer les nouveaux outils et méthodes à disposition**
  - Les principes et les enjeux de la certification HAS
  - Les étapes, le calendrier de la procédure et les nouvelles modalités de visite
  - Le compte qualité et la méthode des traceurs
  - L'intégration des indicateurs au niveau de la procédure HAS
  - Les modalités de préparation
  - Les évolutions dans le cadre des GHT

#### Méthodes pédagogiques

- Exposé de plannings et d'exemples de diagrammes-projets

#### ATELIER 9

La certification ISO 9001

- ▶ **Comprendre la norme ISO 9001 et ses spécificités appliquées à la santé**
- ▶ **Appréhender les méthodes et outils de déploiement**
  - Le référentiel ISO et ses exigences normatives
  - Le projet de certification : responsabilités et rôle des acteurs, étapes du projet, communication, points clés à maîtriser

#### Méthodes pédagogiques

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

#### ATELIER 10

L'évaluation externe des établissements médico-sociaux

- ▶ **Connaître la démarche obligatoire d'évaluation externe des EHPAD**
- ▶ **Anticiper le déploiement de la démarche et préparer son établissement**
- ▶ **Mettre à profit les exigences communes aux secteurs sanitaire et médico-social**
  - Les modalités d'évaluation externe : agence, acteurs, méthodologie
  - Le référentiel EVA du CNEH
  - Les avantages et points critiques à maîtriser

#### Méthodes pédagogiques

- Présentation du référentiel EVA du CNEH et calendrier du projet



## MODULE 2 (5 jours)

### CHECK & ACT : comment évaluer ? Ajuster et pérenniser ?

Réf. 904



#### ATELIER 11

Suivi du projet professionnel des participants

- **État d'avancement du projet professionnel**
- **Rappel méthodologique, réajustement et aide au cas par cas**

#### ATELIER 12

Les méthodes et outils d'évaluation

- **Connaître les différentes méthodes d'évaluation**
- **Savoir quand les mettre en œuvre et pour quels projets**
- **Convaincre et faire participer les professionnels à la dynamique d'évaluation**
- Les EPP : présentation et enjeux, attentes de la HAS, panorama des méthodologies de 1<sup>re</sup> et de 2<sup>e</sup> génération, lien avec la gestion des risques (RMM, CREX, APR, etc.) et la pertinence des soins
- L'audit interne : définition, méthode d'élaboration, utilisation des outils
- L'expérience patient : enquête et mesure de la satisfaction
- Les différents traceurs (patient, parcours, ciblé)
- Les indicateurs en santé



#### Méthodes pédagogiques

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

#### ATELIER 13

Le management opérationnel d'un projet

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



#### Méthodes pédagogiques

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

#### ATELIER 14

Le management par la qualité : cap vert les résultats patient

- **Appréhender son positionnement managérial au sein de sa structure**
- **Pouvoir définir ses missions spécifiques sur le terrain**
- **Favoriser la conduite du changement et motiver le management (comité de pilotage, conseil exécutif, instances, etc.)**
- La structuration des acteurs qualité
- La définition des missions
- La conduite du changement
- La communication



#### Méthodes pédagogiques

- Présentation d'une politique de communication interne autour de la qualité

#### ATELIER 15

Le pilotage de la démarche et la mise en place de tableaux de bord prospectifs de la qualité

- **Acquérir la méthodologie de construction et d'élaboration des tableaux de bord qualité**
- **Utiliser les tableaux de bord comme outils de pilotage pour son établissement/pôle/service**
- Les différents types de tableaux de bord
- La méthodologie de construction et de suivi des tableaux de bord
- Le tableau de bord des pôles et les processus métiers : contenu et exemples



#### Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques : construction du tableau de bord fonctionnel du service qualité
- Exemples de tableaux de bord hospitaliers prospectifs

### CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'améliorations, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant le jury d'experts du rapport sur le projet professionnel valide le parcours de formation
- Clôture du cycle

### BONUS

1 journée d'actualité sur les évolutions de la qualité en santé

Soit une durée de 84h

**1<sup>ère</sup> session 2021** 22 au 26 mars 2021  
7 au 11 juin 2021  
20 et 21 sept. 2021

**2<sup>ème</sup> session 2021** 11 au 15 oct. 2021  
22 au 26 nov. 2021  
14 au 15 déc. 2021

**Tarif adhérents\*** 5 010 €  
**Tarif non-adhérents\*** 5 370 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

### PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels en charge du management de la qualité au sein d'un établissement de santé, d'un pôle d'activité ou d'un secteur : assistants qualité, cadres de santé assumant une fonction qualité, chefs de pôle ou membres de trio de pôle chargés du déploiement de la qualité dans un secteur, etc.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### INTERVENANTS

**Cécile Goguet**,  
ingénieur qualité et gestion des risques,  
consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis

**Anja Andriamananta**,  
ingénieur qualité et gestion des risques,  
consultant au CNEH



Certification et compte qualité



# ASSISTANT QUALITÉ

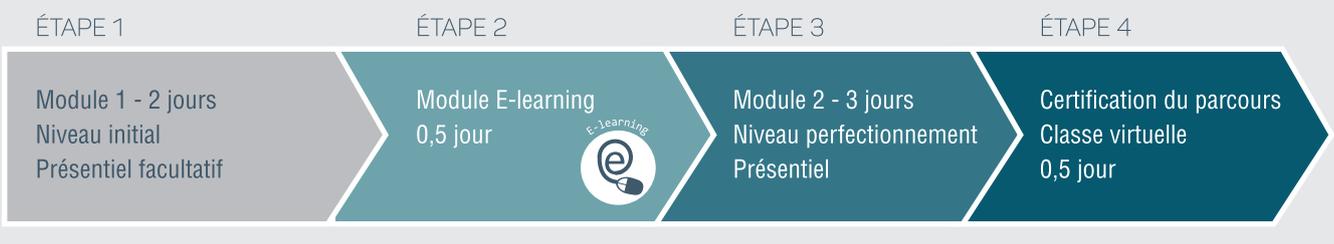


pour connaître les méthodes et outils utilisés dans le cadre d'une démarche qualité efficace en établissement de santé

## PARCOURS À LA CARTE

Étapes 1 à 4 : Cursus complet pour les participants n'ayant jamais suivi de formation sur la démarche qualité

Étapes 2 à 4 : Cursus Perfectionnement pour les participants justifiant d'une formation initiale à la démarche qualité (ex : Réf.154 L'assistante qualité) ou d'une expérience significative dans ce domaine



## MODULE 1 (2 jours)

### Niveau initial

- **Connaître les fondamentaux de la démarche qualité**
- **Savoir se repérer dans les documents qualité et assurer leur bonne gestion**
- **Définir les missions de l'assistant qualité et son positionnement**

## ATELIER 1

### La démarche qualité : à quoi ça sert, comment ça marche ?

- Définir la qualité, les concepts
  - Définition, vocabulaire et acronymes
  - La roue de Deming
- La place de la gestion des risques et la complémentarité entre la démarche qualité et la gestion des risques
- Comprendre les principes du management de la qualité
- Organiser la démarche qualité en établissement de santé : rôle et missions des principaux acteurs
- Les principaux référentiels des démarches qualité en établissement de santé
  - Le manuel de certification HAS
  - Le référentiel ISO 9001
  - Les référentiels d'évaluation externe
- L'approche par processus

## ATELIER 2

### La gestion documentaire

- L'importance du système de gestion documentaire
- L'architecture de la gestion documentaire
- Les exigences qualité et matière de gestion documentaire
  - La réponse aux besoins et validation
  - La création des documents, la rédaction
  - La diffusion : la mise à disposition aux équipes
  - La mise à jour des documents
  - L'archivage, le classement
- Adapter la documentation aux besoins et aux destinataires

## ATELIER 3

### Les outils et missions de l'assistant qualité

- La fiche de poste de l'assistant qualité
- Aider à la mise en œuvre du système de management de la qualité, assurer la mesure et le suivi qualité
  - Gérer les plannings d'activités du service qualité (audits, revues, plan d'action qualité, etc.)
  - Assurer le bilan de l'avancement des actions de progrès : actions correctives, traitement des réclamations, etc.
  - Assister les groupes de travail et leur suivi (recherche bibliographique, les outils de résolutions de problème, etc.)
  - Mettre en forme les tableaux de bord qualité
- Accompagner la démarche auprès des équipes par une communication des résultats simple et efficace



### Méthodes pédagogiques

- Réalisation d'un quiz de positionnement de connaissances
- Méta-plan
- Présentation de processus
- Réalisation de logigramme du système de gestion documentaire
- Rédaction des procédures chapeaux
- Cas pratiques : utilisation des différents outils utilisés par l'assistant qualité
- Analyse réflexive des pratiques

## MODULE 2 (E-learning en inter session - 0,5 jour)





Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

MODULE 3 (3 jours)

### Niveau perfectionnement

► Réactiver, harmoniser les connaissances

► Connaître les principaux outils d'évaluation et pouvoir suivre les démarches

#### ATELIER 4

##### Brefs rappels des principes de la démarche qualité

- La vision globale du système de management de la qualité
- La fonction d'assistant qualité dans le système de management de la qualité
- Les principales tâches et difficultés majeures de la fonction
- Pouvoir accompagner des groupes de travail

#### ATELIER 5

##### Les outils d'évaluation de la cadre d'une démarche qualité en établissement de santé

- Panorama des outils d'évaluation et focus sur la démarche d'audit (audit interne, audit de processus)
- Les évaluations de pratiques professionnelles
  - les principes, définition
  - les méthodes
  - l'accompagnement des EPP : la bibliographie, aide à la conception de grilles de recueil, l'accompagnement du recueil de données, le suivi des plans d'actions
- Le suivi des événements indésirables, des non-conformités et des actions d'amélioration

#### ATELIER 6

##### Promouvoir efficacement la démarche qualité

- Préparer et participer efficacement aux réunions qualité
- Le suivi des plannings et des convocations (réunions, audits, etc.)
- Adopter une attitude positive, savoir relancer avec diplomatie
- La gestion des résistances
- La gestion et l'amélioration des indicateurs et tableaux de bord
- Se positionner en tant que «personne ressources» et être force de proposition



#### Méthodes pédagogiques

- E-learning en amont des 3 jours présentiels
- Check-list d'activités
- Quiz de connaissances
- Présentation et remise de différents outils
- Présentation de retours d'expérience
- Mise en situation et analyse des pratiques

### CERTIFICAT PROFESSIONNEL : CLASSE VIRTUELLE (0,5 jour)

- Un échange en classe virtuelle sera mené entre le tuteur du Praxis et le participant
- La validation du parcours de formation, des acquis et de la maîtrise de la fonction se formalisent par une évaluation à partir de la réalisation d'un dossier documenté
- Ce dossier vise à valoriser l'expérience du participant ; son positionnement et le réinvestissement des outils présentés lors de la formation
- Ce document sera remis à un jury CNEH qui procèdera à son analyse. A l'issue, une synthèse sera transmise au participant

Réf. 2301



Soit une durée de 30h

1<sup>ère</sup> session 2021 16 et 17 mars 2021  
2, 3, 4 juin 2021

2<sup>ème</sup> session 2021 29, 30 sept. 2021  
1<sup>er</sup>, 2, 3 déc. 2021

*\*Chaque session comprend une demi-journée en learning et une demi-journée en classe virtuelle*

#### Tarifs parcours complet - 6 jours\*

Adhérent 2 160 €  
Non-adhérent 2 400 €

#### Tarifs parcours Perfectionnement - 4 jours\*

Adhérent 1 760 €  
Non-adhérent 1 960 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

### PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Assistants qualité en poste ou en devenir, référents qualité  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### INTERVENANTS

**Cécile Goguet,**  
ingénieur qualité et gestion des risques,  
consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis

**Anja Andriamanantena,**  
ingénieur qualité et gestion des risques,  
consultant au CNEH



# RESPONSABLE DE LA QUALITÉ EN INSTITUT DE FORMATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ



pour développer des compétences managériales, méthodologiques et techniques indispensables au pilotage de la démarche qualité en institut de formation

## MODULE 1 (2,5 jours)

### Les fondamentaux de la démarche qualité

- ▶ S'approprier les bases de la démarche qualité
- ▶ Comprendre et approfondir les spécificités de la démarche qualité en institut de formation
- ▶ Identifier les forces et les faiblesses de la démarche qualité au niveau de l'institut de formation
- ▶ Identifier les attentes d'un référentiel qualité

#### ATELIER 1

##### Introduction à la démarche qualité

- La démarche qualité et son évolution
- Les définitions et les vocabulaires spécifiques :
  - référentiel
  - critère
  - performance
  - procédure, protocole
  - indicateurs, audits
  - certification



#### Méthodes pédagogiques

- Présentation des avantages, inconvénients et particularités de chaque approche

#### ATELIER 2

##### Les spécificités de la démarche qualité en institut de formation

- La situation actuelle en institut de formation et les évolutions à venir
- Les enjeux et les risques
- Les clés de la réussite
- La clarification de la notion de client



#### Méthodes pédagogiques

- Réalisation d'un macro diagnostic à partir de l'outil SWOT : identification des forces, des faiblesses, des menaces et des opportunités

#### ATELIER 3

##### Les référentiels qualité en institut de formation

- Les différents référentiels qualité utilisables en institut de formation
  - HCERES
  - EHESP
  - Iso 9001
  - référentiel R.E.S.E.A.U



#### Méthodes pédagogiques

- Analyse critique des référentiels existants en sous-groupes, sous forme de fiches techniques : esquisse d'un choix de référentiel

#### ATELIER 4

##### Le management d'un projet qualité

- La méthodologie et les outils de la démarche projet
- Le déploiement de la culture qualité auprès des professionnels
- La déclinaison pratique de la roue de Deming (PDCA)
- Les aspects organisationnels
- La déclinaison des objectifs et leur suivi
- Les modalités de communication interne et externe



#### Méthodes pédagogiques

- Réflexion sur le projet professionnel des participants, en vue de la validation du cycle avec accompagnement de l'équipe CNEH

## MODULE 2 (4,5 jours)

### Le système de management de la qualité

- ▶ Construire la gouvernance d'une démarche qualité
- ▶ S'approprier l'approche par processus
- ▶ Comprendre les principes de la gestion documentaire
- ▶ S'initier à la gestion des risques et aux méthodes de résolution de problèmes

#### ATELIER 5

##### Le pilotage de la démarche qualité

- Le positionnement de la fonction qualité
- L'organigramme
- Les rôles et missions des professionnels
- Les fiches de poste et de fonction
- Les « instances » qualité



#### Méthodes pédagogiques

- Présentation de fiches de poste et de fonction
- Élaboration en ateliers d'organigramme et de fiches de poste et de fonction

#### ATELIER 6

##### L'approche par processus

- Les principes et intérêts de l'approche par processus
- Les fondements de l'approche par processus
- Les définitions, principes et typologies des processus
- La description d'un processus
- Les cartes d'identité processus
- La méthodologie d'élaboration



#### Méthodes pédagogiques

- Construction en groupe de la cartographie des macro-processus d'un institut de formation sur le principe de la méthode Métaplan
- Description des processus « cœur de métier » en sous-groupe sur la base d'échanges de pratiques

#### ATELIER 7

##### La gestion documentaire qualité

- Les différents documents
- Le manuel qualité : sa structuration
- Les modes de rédaction des documents
- La gestion documentaire



#### Méthodes pédagogiques

- Identification des documents actuellement présents au sein des instituts des participants
- Élaboration en groupe du processus « gestion documentaire »



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## ATELIER 8

La gestion des risques et les méthodes de résolution de problèmes

- La définition d'un risque
- La gestion des risques
- l'identification des risques
  - la hiérarchisation des risques : les critères, les grilles d'évaluation
  - les dispositifs de maîtrise des risques
- La proposition de plans d'actions en lien avec les risques
- Les méthodes de résolution de problèmes
  - la définition du problème
  - l'analyse des causes
  - la recherche de solutions
  - la définition des actions
  - l'évaluation des résultats



### Méthodes pédagogiques

- Identifier les risques liés au processus « cœur de métier » et repérer les éléments de maîtrise, les points critiques des processus non couverts par des documents et envisager un plan d'actions
- Mise en pratique des outils d'une démarche de résolution de problème à partir de problématiques proposées par les participants

## ATELIER 9

Les différents outils d'évaluation de la qualité

- Les audits
  - la définition d'un audit
  - les différents types d'audits
  - les auditeurs
  - les modalités de réalisation d'un audit
- Le suivi des indicateurs
- Les enquêtes et questionnaires de satisfaction : approche client, intérêts des démarches, modalités de construction, facteurs clés de succès
- Les audits de processus



### Méthodes pédagogiques

- Construction d'une grille d'audit à partir d'un référentiel qualité

## MODULE 3 (2 jours)

La place du responsable qualité au sein du système de management de la qualité

- ▶ Appréhender la fonction de responsable qualité
- ▶ Accompagner une équipe sur la démarche qualité
- ▶ Promouvoir une logique d'amélioration continue

## ATELIER 10

Le management par la qualité et les processus

- le repérage de son propre positionnement qualité au sein de sa structure
- la définition de ses missions spécifiques sur le terrain
- la conduite du changement et la motivation du management
  - la structuration des acteurs qualité
  - la définition des missions
  - la conduite du changement
  - la communication
- de la mise en place des processus au management par processus
- le pilotage : rôle, responsabilités et outils indispensables
- la place des pilotes de processus dans l'organigramme
- les outils de reporting à mettre en place

## ATELIER 11

Les tableaux de bord

- la méthodologie de construction et d'élaboration des tableaux de bord qualité
- l'utilisation des tableaux de bord comme outils de pilotage pour son institut
  - les différents types de tableaux de bord
  - la méthodologie de construction et de suivi des tableaux de bord



### Méthodes pédagogiques

- Construction du tableau de bord fonctionnel qualité à partir d'exemples de tableaux de bord prospectif
- Retour d'expériences avec des professionnels en exercice

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL

(1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant sa formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant un jury d'experts sur le projet professionnel valide le parcours de formation
- Table ronde autour d'une problématique à définir avec le groupe
- Clôture du cycle

Réf. 1398



Soit une durée de 70h

Session 2021

10, 11, 12 mars 2021  
29, 30, 31 mars et 1<sup>er</sup> avril 2021  
6, 7 mai 2021  
22 juin 2021 (en classe virtuelle)

Tarif adhérents\* 3 200 €  
Tarif non-adhérents\* 3 500 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels en charge du management de la qualité au sein d'un institut de formation : directeurs, directeurs adjoints, coordonnateurs pédagogiques, formateurs, secrétaires.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Anja Andriamananta,**  
ingénieur qualité et gestion des risques, consultant au CNEH, coordinateur du Praxis

**Marie-Laure Pillet,**  
cadre de santé, chef de projet démarche qualité en IFSI, consultante au CNEH

**Christelle Pierrard,**  
cadre de santé, formatrice et référente qualité

**Amal Haouchine,**  
ingénieur qualité gestion des risques



# RESPONSABLE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE



pour conforter et développer des compétences managériales, méthodologiques et techniques indispensables à la fonction de responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse

## MODULE 1 (7 jours)

### Le système de management de la qualité appliqué à la prise en charge médicamenteuse : méthodes et outils

- Cerner la pathologie iatrogène médicamenteuse et ses origines
- Actualiser et renforcer les fondamentaux juridiques
- Conforter la gouvernance d'une démarche qualité appliquée à la prise en charge médicamenteuse
- S'approprier l'approche par processus
- Appréhender les diverses modalités d'évaluation

#### ATELIER 1

##### La pathologie iatrogène médicamenteuse et ses origines

- Le contexte, les enjeux, l'origine de la pathologie iatrogène médicamenteuse
- Rappels sur la notion de risques et leur typologie : événements indésirables, détection et circonstances favorisant leur survenue, etc.
- Définitions, sémantique, concepts, typologies et causes : les erreurs médicamenteuses, les erreurs de médication, les never events, etc.
- Les démarches de maîtrise des risques et l'intégration du risque iatrogène médicamenteux à la démarche générale
- La gestion des risques liées aux soins *a priori* et *a posteriori*

#### ATELIER 2

##### La législation relative à la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse

- Le point sur la loi HPST
- Les points clés de l'arrêté du 6 avril 2011 associé à la circulaire du 14 février 2012 relative au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse dans les établissements de santé
- Les exigences de la HAS
- L'articulation avec les autres dispositifs réglementaires
- Le bon usage, l'informatisation, l'assurance qualité, le circuit du médicament, la sécurisation et la T2A
- La problématique de la dispensation à délivrance nominative
- La préparation des doses à administrer (PDA), l'automatisation
- Les guides ANAP, DGOS
- Les procédures en lien notamment avec l'arrêté relatif aux RETEX
- L'évolution des pharmacies hospitalières

#### ATELIER 3

##### Les fondamentaux du management par la qualité

- La déclinaison pratique de la roue de Deming
- La déclinaison des objectifs et leur suivi
- La démarche qualité et les liens avec la gestion des risques
- Les liens avec la démarche de certification HAS et les procédures d'inspection ARS

#### ATELIER 4

##### Le processus de prise en charge médicamenteuse

- Les principes et intérêts de l'approche processus
- La relation client / fournisseur
- Les grandes étapes du processus
- La définition de la stratégie
- Les rôles et responsabilités de chaque acteur : le patient, les médecins, pharmaciens, préparateurs, infirmiers, aides-soignants, directeurs tels que définis par les textes réglementaires et les pratiques professionnelles
- Les ressources à disposition : humaines, matérielles, documentaires, etc.

#### ATELIER 5

##### Le management des risques dans la prise en charge médicamenteuse

- Les outils d'identification des risques : les sources internes et externes
- La hiérarchisation des risques
- La description des risques liés à la PECM du patient
- Les principaux risques à chacune des étapes de la PECM
- Les risques logistiques et la gestion des stocks
- Les principes de maîtrise des risques
- Les liens avec les outils Archimed, Interdiag
- Les actions préventives à mettre en place
- La gestion de crise, retour d'expérience du Covid 19

#### ATELIER 6

##### La prévention des erreurs médicamenteuses en équipe

- Les fiches de déclaration des erreurs médicamenteuses, les règles et leur mise en œuvre
- Une déclaration promue par la direction ?
  - les outils d'analyse des EI et les principes de l'analyse systémique
  - les fiches de déclaration des erreurs médicamenteuses, les règles et leur mise en œuvre
  - les situations qui relèvent d'une analyse systémique
  - les éléments clés d'une analyse systémique la méthodologie, les outils et méthodes, etc.
  - le principe et la démarche du CREX / REMED

#### ATELIER 7

##### Lancement du projet professionnel des participants

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

#### ATELIER 8

##### Les différents outils d'évaluation appliqués au processus de prise en charge médicamenteuse

- Les différentes méthodes d'évaluations : modalités pratiques de réalisation : les audits internes, les EPP, les audits de processus, le patient traceur, les inspections
- La définition et le suivi du plan d'actions
- Le suivi des indicateurs



#### Méthodes pédagogiques

- Une présentation illustrée de la pathologie iatrogène médicamenteuse
- Une analyse éclairée des référentiels existants
- Des illustrations pratiques
  - la présentation d'une carte d'identité du processus de prise en charge médicamenteuse et l'élaboration d'un manuel d'assurance qualité en lien avec la prise en charge médicamenteuse
  - la réalisation d'un audit de processus de la prise en charge médicamenteuse
  - l'analyse de dossiers et de cas relatifs à la iatrogénie médicamenteuse
- La présentation d'une cartographie des risques
- Des zooms sur une étape du processus de prise en charge médicamenteuse, sur l'informatisation de la PECM médicamenteuse
- Des ateliers sur :
  - les moyens de prévention de la iatrogénie médicamenteuse
  - les Never Events dans son établissement (échanges de bonnes pratiques, un atelier CREX sur la base d'un événement indésirable rapporté par un participant

Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 2 (2 jours)

**Pilotage et management de la démarche qualité de la PECM**

► Accompagner un établissement à l'amélioration de la qualité du processus de la PECM

► Appréhender la fonction de responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse (RSMQPECM)

Réf. 2310



Les modules 1 et 2 peuvent être suivis indépendamment

Soit une durée de 70h

## Session 2020

<b>Module 1</b>	5, 6, 7, 8, 9 oct. 2020 7, 8, 9 déc. 2020
<b>Module 2</b>	10, 11 déc. 2020

## Session 2021

<b>Module 1</b>	4, 5, 6, 7, 8 oct. 2021 29, 30 nov. et 1 <sup>er</sup> déc. 2021
<b>Module 2</b>	2, 3 déc. 2021

## Session complète - Module 1 et 2

<b>Tarif adhérents*</b>	2 500 €
<b>Tarif non-adhérents*</b>	2 750 €

## Module 1 seul

<b>Tarif adhérents*</b>	1 750 €
<b>Tarif non-adhérents*</b>	1 925 €

## Module 2 seul

<b>Tarif adhérents*</b>	500 €
<b>Tarif non-adhérents*</b>	550 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels occupant la fonction de responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse : médecin, pharmacien, cadre de santé, responsable qualité, etc.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Cécile Goguet**,  
ingénieur, consultante au CNEH,  
coordinatrice du Praxis

Pharmacien, expert en management  
qualité de la PECM, Lean Management

## ATELIER 9

## Le management du projet qualité et le Lean Management

- Les points clés pour planifier, organiser et suivre la démarche projet
- Le déploiement de la culture qualité auprès des professionnels
- La conduite du changement et la motivation du management
  - la structuration des acteurs qualité
  - la définition des missions
  - la conduite du changement
  - la communication
- Les modalités de communication interne et externe

## ATELIER 10

## Le pilotage de la démarche qualité en lien avec la prise en charge médicamenteuse

- La politique de prise en charge médicamenteuse
- Le positionnement de la fonction RSMQPECM
- La présentation et la valorisation de la fonction au sein de l'établissement
  - son rôle, ses qualités, ses compétences, ses responsabilités, son périmètre d'intervention, sa fiche de poste
- La définition de ses missions spécifiques sur le terrain
- Le lien avec les différents acteurs et instances : comité de pilotage de la qualité, COVIRIS, CME, COMEDIMS, direction, coordonnateur des risques associés aux soins, responsable qualité, etc.
  - sa place sur l'organigramme de l'établissement
  - ses relations fonctionnelles et hiérarchiques indispensables
- La conduite du changement et la motivation du management
- La communication

## ATELIER 11

## La mise en place de tableaux de bord prospectifs de la qualité de la PECM

- La méthodologie de construction et d'élaboration des tableaux de bord qualité
- L'utilisation des tableaux de bord comme outils de pilotage pour son établissement
  - les différents types de tableaux de bord
  - la méthodologie de construction et de suivi des tableaux de bord



## Méthodes pédagogiques

- La construction du tableau de bord fonctionnel qualité à partir d'exemples de tableaux de bord prospectifs
- Des cas pratiques et analyses critiques
  - la déclinaison par le participant de sa démarche projet qualité
  - la présentation de politiques de prise en charge médicamenteuse
  - la présentation de programme d'amélioration de la qualité en lien avec la prise en charge médicamenteuse (PAQ PECM)
- Co-construction d'un plan de communication à partir d'un exemple de politique de communication interne autour de la qualité et l'intégration de la politique d'amélioration de la qualité de la PECM avec les orientations stratégiques institutionnelles
- Élaboration en atelier d'organigrammes, fiches de poste / fonction à partir d'exemples
- Réalisation, à partir de l'outil SWOT, d'un diagnostic de son propre positionnement au sein de l'établissement

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La présentation du projet professionnel valide le parcours de formation



# RESPONSABLE QUALITÉ EN RADIOTHÉRAPIE



de pratique intensive pour maîtriser les enjeux et les processus clés indispensables à la mise en place réussie d'une démarche de management de la sécurité et de la qualité des soins en radiothérapie

## MODULE 1 (4 jours)

### Le management de la sécurité et de la qualité des soins : principes, enjeux et méthodologie

- Appréhender les fondements et les enjeux de la démarche
- Connaître les référentiels s'appliquant au secteur de la radiothérapie
- Maîtriser les modalités d'élaboration et de mise en œuvre de la démarche

#### ATELIER 1

##### La démarche de sécurité et de qualité des soins en radiothérapie

- Histoire et principes fondamentaux
- Les enjeux et la réglementation applicable en radiothérapie
- Les grandes étapes de mise en place d'une démarche qualité et de sécurité
- Ce qu'intègrent la qualité et la sécurité des soins
- Les liens entre la qualité et la gestion des risques
- Le référentiel de base, ISO 9001, comme cadre des principes
- Les référentiels obligatoires des autorités compétentes : INCA, ASN, HAS, supports du système de management
- Les guides de bonnes pratiques : OMS, PAHO, ESTRO, AIEA...

#### ATELIER 2

##### La structuration de la démarche de management

- L'engagement de la direction
- La définition et la précision des rôles et responsabilités de chacun : compétences, formations, implication, les profils de poste, la gestion des ressources humaines
- Les partenaires
- La culture de sécurité pour une prise de conscience partagée de la sécurité des soins et la création d'une dynamique collective en vue d'une organisation sûre
- La communication (montante et descendante)
- Les échanges et les rencontres régulières autour de la maîtrise des risques évitables
- La revue de direction

#### ATELIER 3

##### Les responsabilités juridiques des professionnels

- Panorama des responsabilités
- Le responsabilité pénale
- La responsabilité indemnitaires
- La responsabilité déontologique
- Les responsabilités liées à la fonction et à la coordination

#### ATELIER 4

##### La cartographie des processus et des risques en radiothérapie

- Les liens entre cartographie des processus et cartographie des risques
- Définitions, les risques *a priori*
- La gestion des risques associés aux soins
- Le classement et la typologie des risques
- L'identification et l'analyse des risques : réalisation d'une cartographie des risques
- Les outils indispensables à la réalisation de la cartographie des risques
- La complémentarité des approches d'analyse
- Les méthodes *a priori* ou la prévention des dysfonctionnements : les principales méthodes d'évaluation
- Savoir évaluer son niveau de maîtrise des risques
- Construire la cartographie
- Les méthodes de prévention : définition des actions préventives adaptées, élaboration de procédures en lien avec la prise en charge du patient, fonctionnement des circuits de prise en charge (modalités d'élaboration et de régulation des programmes)



#### Méthodes pédagogiques

- L'élaboration d'une cartographie des risques et du processus prévention des risques en radiothérapie

### ► Appréhender les problématiques liées au respect des référentiels métiers

#### ATELIER 5

##### Le positionnel managérial

- Le dossier patient (partie radiothérapie) : contenu, gestion
- Les éléments clés du dossier médical, du dossier technique, les éléments additionnels
- Le lien avec les autres services
- La place du patient dans la démarche
- Les informations données au patient et la traçabilité : informations sur les traitements, hospitalisation en chambre radioprotégée le cas échéant, effets indésirables (en vue du consentement), informations sur les soins de support et le suivi, annonce en cas de dommage associé aux soins
- Le programme personnalisé de soins
- L'identitovigilance

#### ATELIER 6

##### Zoom sur les processus spécifiques

- La gestion des équipements : maintenance, gestion des pannes, contrôles qualité
- La radioprotection des travailleurs et des patients
- La gestion de l'environnement (locaux, déchets)
- La traçabilité des opérations

#### ATELIER 7

##### Le suivi des inspections

- La préparation de l'inspection
- Le déroulement de l'inspection
- Le suivi des remarques



#### Projet professionnel

Les participants sont invités dès le début du cycle à choisir une thématique de projet en lien avec leur fonction et nécessaire au centre de radiothérapie dans lequel ils travaillent.

Un travail intersession personnalisé et suivi par un tuteur CNEH sera à réaliser par les participants.

## MODULE 2 (4 jours)

### La maîtrise de processus clés du management de la sécurité et de la qualité des soins en radiothérapie

- Acquérir les compétences nécessaires au fonctionnement du secteur de radiothérapie dans un mode de démarche de sécurité des soins et de qualité

Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## ATELIER 8

### Le processus de gestion des événements indésirables

- L'identification des non-conformités
- Les différents types d'événements : EIG associés aux soins, les événements significatifs de radioprotection et les incidents ou risques d'incidents de matériovigilance, les signes précurseurs, ...
- La remontée d'information
- Les fiches de déclaration : règles et mise en œuvre
- L'analyse et le traitement des EI *a posteriori*
- Le principe du retour d'expérience CREX, sa place dans le dispositif global de gestion des risques
- Différences, complémentarité des CREX avec les RMM (revues de morbi-mortalité)
- Les outils d'analyse systémique : apprendre à choisir et mettre en œuvre les outils et méthodes d'analyse appropriés
- La démarche de retours d'expériences et les RMM
- Les indications du retour d'expérience : les situations qui relèvent d'une analyse systémique CREX
- La démarche d'animation d'un CREX et d'une RMM
- Les outils de formalisation
- Les conseils pratiques
- La déclaration des événements à l'ASN et leur gestion
- La mise en œuvre des actions correctives

## ATELIER 9

### Le processus de gestion documentaire

- Le manuel qualité et l'architecture documentaire
- Les règles de gestion et d'organisation d'un système de gestion documentaire (création, modification, vérification/validation, mise à jour des documents, diffusion jusqu'aux professionnels)
- Les responsabilités pour la gestion du système documentaire (validation, enregistrement, mise à jour)
- Les documents externes
- Le système d'information en lien avec les équipements pour la préparation et la réalisation du traitement
- L'évaluation de la connaissance et de l'application des documents par les professionnels
- L'évaluation du système de gestion documentaire : accessibilité, adéquation avec le besoin des professionnels
- Le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins : son rôle clé dans la démarche, son contenu, ses modalités d'élaboration et ses éléments d'information sources



### Méthodes pédagogiques

- Des ateliers d'analyse d'événements indésirables ou d'événements porteurs de risques
- L'élaboration d'un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

## MODULE 3 (1,5 jours)

### Le pilotage et le suivi de la démarche de management de la sécurité et de la qualité des soins

#### ► Manager de manière pérenne la démarche

## ATELIER 10

### Les outils d'évaluation

- La gestion des plaintes et réclamations, le recueil de la satisfaction des usagers
- Le suivi et l'évaluation par le patient de son expérience des soins
- La démarche d'EPP et la mesure de l'impact des actions, les méthodes pour mener à bien les EPP, l'organisation pour les mettre en œuvre et les suivre
- L'audit qualité interne : la formation des auditeurs, la réalisation des grilles, la planification des audits, la rédaction du rapport, la gestion des écarts
- La déclinaison des objectifs institutionnels et les indicateurs du service
- La mise en œuvre et le suivi des plans d'amélioration (actions correctives et préventives)
- L'amélioration des pratiques : le suivi de l'efficacité des actions
- L'impact des actions sur les pratiques

## ATELIER 11

### La démarche de pilotage

- L'évaluation de la politique qualité et sécurité des soins (atteintes des objectifs, mise en œuvre et efficacité du programme d'amélioration de la qualité)
- L'évaluation de l'implication des personnels
- L'évaluation de l'organisation de la démarche d'EPP
- L'actualisation de la politique d'amélioration de la qualité en fonction des résultats
- L'ajustement du programme d'amélioration de la qualité
- La révision de la stratégie de développement de l'EPP



### Méthodes pédagogiques

- Des ateliers de concrétisation : préparer un audit interne, préparer une EPP
- La construction d'indicateurs, de tableaux de bord et reporting
- Une autoévaluation de ses pratiques

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL

(0,5 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'action ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant le jury d'experts du rapport sur le projet professionnel valide le parcours de formation
- Clôture du cycle

Réf. 1250



Soit une durée de 70h

Session 2021

27 sept. au 1<sup>er</sup> oct. 2021  
29 nov. au 3 déc. 2021

Tarif adhérents

3 200 €

Tarif non-adhérents

3 500 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Être en charge du management de la qualité en secteur de radiothérapie

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse à toute personne en charge du management de la qualité ou référent qualité en secteur de radiothérapie : radiothérapeute, manipulateur en électro-radiologie, responsable qualité, etc.

Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

Une équipe d'experts, consultants en qualité gestion des risques



# MANAGEMENT DE LA QUALITÉ EN SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE



pour répondre à l'obligation de mettre en place une démarche d'assurance qualité et ainsi répondre aux axes stratégiques et opérationnelles des PRS et SROS régionaux visant l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients

## MODULE 1 (5 jours)

### La démarche qualité en imagerie médicale

- ▶ Appréhender les fondements et l'intérêt de la démarche qualité
- ▶ Connaître les textes de références applicables à l'imagerie médicale
- ▶ Utiliser les méthodes et outils de description des organisations

## ATELIER 1

### Principes, enjeux

- La démarche qualité en imagerie médicale
  - principes
  - enjeux



### Méthodes pédagogiques

- Des glossaires des principales définitions

## ATELIER 2

### Les exigences et les référentiels associés

- La réglementation
  - arrêté du 8 février 2019
  - les décrets radioprotection
- Les référentiels de certification
  - HAS
  - l'accréditation ISO 9001
- La labellisation : exemple de Labelix
- Les démarches d'accréditation
  - ISO 15189 ?
  - l'accréditation des équipes radiologiques
- Les référentiels des bonnes pratiques
  - guide de bon usage des examens d'imagerie
  - les recommandations de bonnes pratiques



### Méthodes pédagogiques

- L'état des lieux des principales exigences applicables

## ATELIER 3

### La description des organisations

- Orientation stratégique de la démarche qualité, structuration autour des valeurs définies au préalable
- Le processus d'imagerie médicale et les interfaces
  - la cartographie des processus
  - les principales étapes et activités
  - leur description
  - les indicateurs de performance
- L'identification et l'analyse de risque
  - l'identification des risques et le signalement des événements indésirables
  - l'analyse et les traitements des risques
  - focus sur les processus à risques en imagerie
- Le système de management de la qualité en imagerie médicale
  - organigramme fonctionnel
  - les acteurs : rôle et mission
- La gestion documentaire et les documents incontournables
  - les principes clés : architecture et maîtrise documentaire
  - les incontournables :
    - les procédures liées au parcours du patient (prise de rendez-vous, accueil, information, dossier, restitution du compte-rendu, modalités de sortie)
    - les modalités de réalisation de l'examen (gestion des salles, protocoles examen, spécificité pour l'imagerie interventionnelle...)
    - les procédures pour la restitution des résultats (dictée du compte rendu, dossier d'images...)
    - les modalités d'évaluation et d'optimisation (recueil des événements indésirables et leur traitement, recueil et analyse de doses...)
    - les fonctions support : logistiques RH (transport des sources, hygiène, les habilitations et leur suivi, gestion des compétences...)



### Méthodes pédagogiques

- La réalisation de la description du process sur une maquette CNEH
- La remise d'un exemple d'organigramme fonctionnel
- La réalisation d'un atelier puzzle
- La réalisation d'un logigramme
- La remise de nombreux outils et exemples de documents



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 2 (5 jours)

### Manager, donner du sens et valoriser au quotidien

- ▶ Adopter un positionnement managérial et montrer son engagement
- ▶ Choisir les outils d'évaluation adaptés aux objectifs à atteindre
- ▶ Favoriser l'engagement de chacun
- ▶ Construire et choisir des indicateurs pertinents

#### ATELIER 4

##### Donner du sens à la démarche

- La culture qualité et gestion des risques
  - leadership et positionnement managérial
  - plan de communication et conduite du changement



#### Méthodes pédagogiques

- Un jeu de rôle
- Une remise de fiches outils
- Un atelier en sous-groupe

#### ATELIER 5

##### Evaluer et valoriser les progrès au quotidien

- Les outils d'évaluation
  - la cartographie des risques (dont les vigilances) et leur traitement
  - spécificités de l'imagerie interventionnelle et de la médecine nucléaire
- Les EPP et l'évaluation de la pertinence de l'acte (de la réception de la demande à la décision)
- L'audit
- Les traceurs
  - les différents types de traceurs
  - leurs modalités de réalisations
- Les CREX



#### Méthodes pédagogiques

- Des retours d'expérience et des exemples illustratifs
- Remise de grilles d'audits

#### ATELIER 6

##### Le pilotage de la démarche

- L'évaluation des résultats obtenus
  - indicateurs et tableaux de bord
  - analyse des données et traitement
  - la communication



#### Méthodes pédagogiques

- La présentation d'indicateurs et de tableaux de bord

Réf. 1558



Soit une durée de 70h

Session 3 au 7 mai 2021  
28 juin au 2 juillet 2021

Tarif adhérents\* 3 400 €  
Tarif non-adhérents\* 3 740 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

### PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

- Cadres d'imagerie
  - Chefs de service d'imagerie
  - Cellule qualité et gestion des risques
  - Responsables qualité et gestion des risques
  - Tous les professionnels de l'imagerie et des services en interface avec l'imagerie
  - Radio-physiciens et Personnes Compétentes en Radioprotection (PCR)
  - Référents ou responsables qualité en imagerie médicale
- Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### INTERVENANTS

**Cécile Goguet,**  
ingénieur qualité, coordinatrice du Praxis

Un responsable opérationnel qualifié en imagerie

Une directrice des opérations

Des formateurs expert CNEH en Démarche Qualité en imagerie

## CERTIFICATION DU PARCOURS DE FORMATION

Il sera obtenu après remise d'un rapport écrit présentant le dispositif de management actuel et celui qui sera en place par le participant à terme.



# MANAGEMENT DES PARCOURS PATIENT



pour structurer les parcours patient et mettre en place une organisation efficiente

## MODULE 1 (5 jours)

### Décrire les parcours patient

- Comprendre les enjeux des parcours patient
- Savoir structurer les parcours dans son établissement et dans le cadre d'un GHT
- Décrire et communiquer l'organisation des parcours

### ATELIER 1

#### Le parcours patient

- Définitions
- Les termes associés : filière, trajectoire patient, parcours de soins, projet personnalisé de soins, projet thérapeutique, chemin clinique, plans de soins personnalisés.
- Les structures associées : réseaux de santé, GHT, GCS, maisons de santé, centres de santé, pôles de santé

### ATELIER 2

#### Les enjeux motivant les évolutions et l'intérêt des démarches d'optimisation des parcours patient

- Politiques : les attentes nationales, régionales et locales
- Sociologiques : la notion de trajectoire patient et de réseau de soins, du point de vue du patient, versus du point de vue des professionnels concernés : la relation « client / fournisseur » à l'épreuve de l'offre numérique
- Réglementaires
- Humains : satisfaction, délai de prise en charge, gestion du risque évitable, information : réponse aux nouvelles exigences des patients et de leur entourage ?
- Financiers et médico-économiques : la qualité et la maîtrise des risques, des outils de régulation incontournables ?
- Numériques : l'évolution des exigences des patients

### ATELIER 3

#### Les attentes de l'ARS et l'analyse du PRS : comment répondre aux consignes ?

- Les liens avec le projet médical et le CPOM
- L'analyse des concurrents et des partenaires

## ATELIER 4

### Décrire les parcours par la méthode des processus : outil indispensable à l'analyse systémique

- Identifier les étapes clés des parcours (générique et spécifiques)
  - l'accueil
  - l'évaluation initiale des problématiques du patient (médicales, paramédicales, sociales, de rééducation, médico-sociales)
  - la prise en charge : la mise en œuvre du PPS ; le chemin clinique et des PSP (plans de soins personnalisés) la sortie : la coordination et la continuité des soins
  - le suivi : quel résultat pour le patient ?

## ATELIER 5

### Caractériser et analyser les parcours

- Les référentiels (HAS, régional, parcours patient déjà modélisés)
- Les données du PMSI et l'utilisation des GHM
- L'identification des risques : les risques génériques identifiés par profil de patient
- Les indicateurs disponibles (reporting obligatoire) et les évolutions attendues
- Les autres indicateurs internes ou contractuels : la nécessité de « faire un tri efficace », d'associer les ressources du SIH et de contractualiser en interne et en externe

## ATELIER 6

### Les outils de structuration et d'évaluation

- Les outils de structuration et d'évaluation
- L'analyse de processus
- Le chemin clinique : définitions, choix du périmètre, description du processus
  - analyse des RBP à chacune des étapes
  - formalisation du chemin clinique
  - les étapes de validation du chemin clinique
  - formation des acteurs pour mise en œuvre
  - évaluation, reporting périodique et ajustement des écarts
- Les outils reconnus : RCP
- Les étapes clés de la prise en charge des patients et PPS (en intra et extrahospitalier) et le rôle du médecin traitant
- La planification des actes, des informations, des objectifs et des types de prise en charge en fonction des capacités du patient à comprendre et coopérer

## MODULE 2 (6 jours)

### Manager et optimiser les parcours patient : vers l'amélioration et la mise en cohérence des organisations

- Assurer le management des parcours et mettre en place une gouvernance
- Connaître les leviers pour optimiser les parcours patient
- Assurer une démarche d'amélioration continue et répondre aux attentes et besoins des patients

### ATELIER 7

#### La gouvernance des parcours patient ; de la politique à la déclinaison pratique : clarifier les rôles et les responsabilités des acteurs

- Au niveau territorial : intégrer les impacts des GHT et autres groupements
- Au niveau stratégique
  - instances, acteurs et rôles au sein de chaque structure
  - la nécessité d'un projet médical structuré et consensuel
- Au niveau opérationnel
  - leadership et pilotage des parcours patient
  - les rôles et responsabilités des acteurs
  - la pertinence de la fonction de coordonnateur
  - de nouveaux métiers : bed manager, coordonnateur de parcours, référent de l'accueil et de l'efficacité des parcours)

### ATELIER 8

#### L'impact sur les organisations : la conduite du changement

- La cohésion d'équipe
- La transversalité
- Le management commun
- Les travaux transversaux
- La culture d'établissement
- La gestion des ressources humaines et la place des aidants



# IDE DE COORDINATION PARCOURS PATIENT



pour être un acteur clé de la continuité de la prise en charge des patients complexes

## MODULE 1 (3 jours)

### Le parcours de soins

- **Savoir structurer un parcours de soins**
- **Repérer les acteurs du parcours et savoir se positionner**

#### ATELIER 1

##### Définitions, représentations et référentiels

- L'émergence des représentations sur le parcours de soins au regard des pratiques des participants
- La distinction entre un parcours de soin, un parcours coordonné, un parcours de santé, un parcours de vie, un projet d'accueil individualisé, un parcours dans le cadre de l'éducation thérapeutique
- L'analyse des conséquences économiques et organisationnelles de la maladie chronique
- La réglementation et les recommandations de la HAS (PPS, RCP, une organisation de la sortie du patient hospitalisé, etc.)

#### ATELIER 2

##### La construction d'un parcours de soins

- L'identification des typologies des malades
  - réflexion sur les impacts de la maladie et les besoins des malades sur leur santé et leur vie quotidienne
  - définition de la place des malades et de leur entourage dans leur parcours
- L'identification des acteurs de la coordination de soins
  - le rôle de chacun dans le parcours patient pour une coordination et un maillage efficaces
  - les profils et responsabilités des différents acteurs
- L'identification des points critiques de l'accompagnement du patient
- La définition du type de parcours de soin envisagé



#### Méthodes pédagogiques

- Réalisation d'un autodiagnostic des compétences
- Dessiner le parcours du patient et les acteurs qui l'accompagnent
- Jeu sur les représentations et les rôles des acteurs

## MODULE 2 (4 jours)

### Coordonner la prise en charge d'un patient : démarche et outils

- **Savoir adapter le parcours aux besoins du patient et aux temporalités de sa maladie**
- **Connaître les méthodes et outils à mobiliser pour coordonner les parcours**

#### ATELIER 3

##### L'identification des besoins et attentes individuels du patient

- Les besoins individuels d'un patient
- La structuration du raisonnement clinique et la définition du plan personnalisé de soin
- Prendre conscience de la temporalité des malades
- Les besoins collectifs
- Les objectifs du parcours du patient

#### ATELIER 4

##### La coordination : méthodes et outils

- Qu'est-ce qu'une information utile pour l'accompagnement du malade ?
- Bien transmettre une information, prendre des notes
- Le dossier patient
- La circulation du dossier au sein et à l'extérieur de l'établissement de santé
- Les outils de communication
- La planification et traçabilités des interventions
- La gestion de projet

#### ATELIER 5

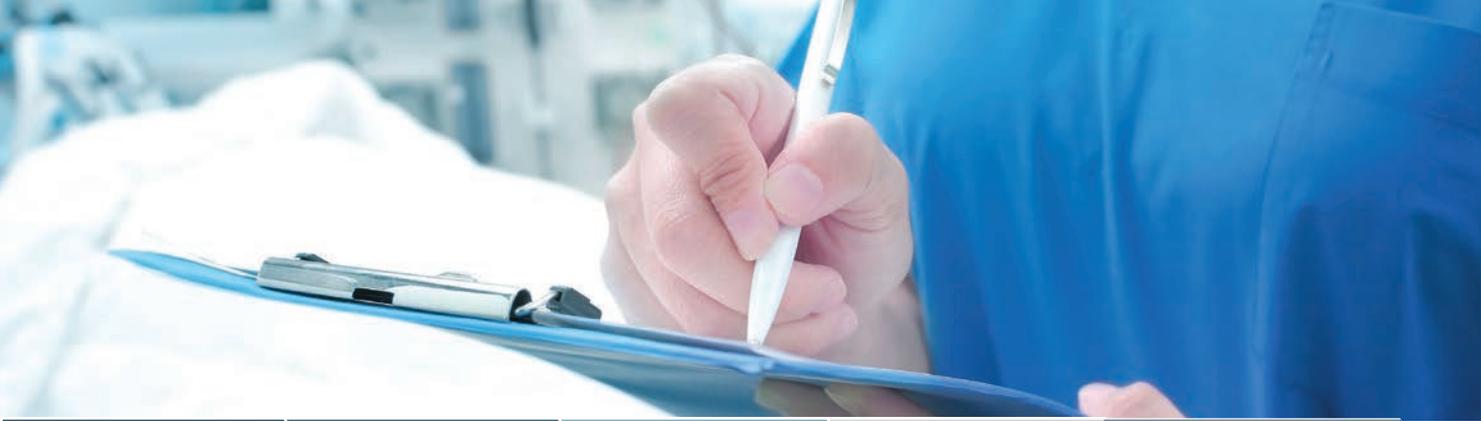
##### L'évaluation du parcours et l'amélioration de la sécurité des soins

- La détection des écarts constatés dans le parcours des patients entre les résultats de soins obtenus et ceux prévus dans le chemin clinique
- L'élaboration des mesures correctrices et la mise en œuvre
- La compilation des données et l'analyse des écarts dans le cadre de la démarche qualité institutionnelle



#### Méthodes pédagogiques

- Animation d'un focus groupe
- Remise d'une boîte à outils sur la gestion de projet



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 3 (4 jours)

### La posture du coordinateur

- Connaître le périmètre d'intervention du coordinateur
- Identifier ses interlocuteurs et construire une relation de confiance
- Repérer les points de vigilance et les moyens de sécurisation tout au long du parcours
- Mettre en place une dynamique d'amélioration des parcours intégrée à celle de l'établissement

### ATELIER 6

#### Les rôles, missions et responsabilités

- Organiser un maillage efficace, importance
- Assurer la continuité et la coordination des soins
  - sécuriser la gestion du dossier patient
  - coordonner les différents services
  - établir des relations de confiance avec les différents partenaires
  - développer la stratégie de communication interne et externe autour des objectifs et des résultats en termes d'amélioration de la qualité et sécurité des parcours

### ATELIER 7

#### Retours d'expérience d'un coordinateur de parcours patient

- Présentation de profils d'unité et ou de pôles ayant développé un poste de coordinateur de parcours de soins
- Les points critiques du parcours et l'évolution de ces points critiques en axes d'amélioration
- Les organisations mises en place afin de réussir sa mission de coordinateur

### ATELIER 8

#### Place du coordinateur dans le cadre de la démarche qualité et gestion des risques

- Recensement des différentes sources de données issues de la qualité et de la sécurité des soins : résultats des EIAS, des audits, des analyses de pertinence des soins ; bilans d'activités (RCP, RMM) ; chemins cliniques ; résultats des indicateurs qualité sécurité des soins et indicateurs de pratiques cliniques, etc.
- Analyse de ces sources de données
- Les actions correctives et de la mise en place des indicateurs de surveillance au sein du parcours
- Intégration des actions qualité et sécurité des soins dans le PAQSS de l'établissement



#### Méthodes pédagogiques

- La rédaction d'une fiche de poste de coordinateur
- Mise en situation : animation d'un groupe pluridisciplinaire
- Des exemples d'outils de coordination mis en place sur certaines filières de soins

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant sa formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant un jury d'experts sur le projet professionnel valide le parcours de formation
- Table ronde autour d'une problématique à définir avec le groupe
- Clôture du cycle

Réf. 1434



Soit une durée de 84h

Session 3 au 7 mai 2021  
21 au 25 juin 2021  
27 au 28 sept. 2021

Tarif adhérents 4 800 €  
Tarif non-adhérents 5 280 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Occuper la fonction d'IDE de coordination parcours patient et souhaiter approfondir ses connaissances ou être dans l'optique d'intégrer cette fonction

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Cadres de santé, coordinateurs de parcours patient.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Cécile Goguet**,  
ingénieur qualité gestion des risques au CNEH, coordinatrice du Praxis

**Pascale Ravé**,  
directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

**Virginie Lazzarotti**,  
cadre de santé, ancien directeur qualité gestion des risques, consultante au CNEH

Une infirmière de parcours



# INFIRMIER ORGANISATEUR DE L'ACCUEIL (IOA) AU SERVICE DES URGENCES



pour appréhender concrètement le rôle de l'IOA et se positionner au sein de l'équipe pluridisciplinaire des urgences

## MODULE 1 (1 jour)

### L'organisation du service des urgences et la place de l'IOA

► Définir un champ de compétence spécifique et appréhender un cadre législatif complexe

#### ATELIER 1

Les textes législatifs et les responsabilités juridiques de l'IDE

- L'évolution de la fonction accueil : de l'IAO à l'IOA
- Les principaux textes réglementaires
  - loi du 04 Mars 2002
  - circulaire du 16 Avril 2003
  - décret de 22 Avril 2005
  - décret de compétences et référentiel d'activité
  - rappels des droits et des devoirs de chacun
  - gestion des situations particulières (communication du DMP, mineur, majeur protégé, sortie CAM, etc.)

#### ATELIER 2

La gestion des situations de crises

- Brefs rappels du plan blanc
- Le plan NoVi
- Initiation au Damage Control



#### Méthodes pédagogiques

Une pédagogie active :

- Utilisation de Quiz interactif
- Film Damage control
- Retours d'expérience entre les participants sur les attentats

## MODULE 2 (2 jours)

**Initiation à la prise de fonction : le tri, la gestion du flux patients et la coordination de soins**  
► Appréhender le rôle de l'IOA sur le plan technique et organisationnel

#### ATELIER 3

L'évaluation du patient adulte : repérer et évaluer les signes cliniques

- L'évaluation de l'état du patient : l'anamnèse de l'IOA
- Les manifestations somatiques et/ou psychiques
- L'évaluation de l'urgence
- La détermination des niveaux de gravité
- Le recueil de données, méthodologie du tri et analyse des critères
- Le raisonnement clinique
- Les spécificités adultes et pédiatriques
- Le repérage de l'urgence extrême

#### ATELIER 4

Le tri des patients

- Les objectifs du tri et les paramètres à prendre en compte
- La gestion du flux patient
- La définition d'une politique de tri institutionnelle
- Les outils de tri : la grille et les arbres décisionnels
- La traçabilité, les transmissions écrites et les outils de communication

#### ATELIER 5

Les spécificités pédiatriques

- L'approche A/B/C (Airway / Breathing / Circulation)
- Les fiches techniques hémodynamiques
- Les spécificités par pathologies (DRA, fièvre, ingestion de produits toxiques, TC, etc.)

#### ATELIER 6

La communication entre professionnels, patients et accompagnants

- L'importance de la communication verbale et non verbale
- Les attitudes d'écoute et de disponibilité pour diminuer les peurs et les angoisses
- La gestion de l'agressivité



#### Méthodes pédagogiques

- Remise de différents outils (tableau de triage - grille d'évaluation)
- Débats et retours d'expérience
- Analyse de situations vécues par les participants
- Méthodologie de la Société Française de Médecine d'Urgence et internationale
- Les dix règles pour assurer le bon fonctionnement du service



## MODULE 3 (2 jours)

**De la théorie à la pratique**

► **Savoir utiliser ses connaissances théoriques apportées dans un exercice de terrain**

## ATELIER 7

## Mobilisation des connaissances

- Etudes de cas combinant les connaissances réglementaires, les bonnes pratiques de tri adulte / tri pédiatrique

## ATELIER 8

## Initiation au self défense

- Initiation et mise en application de technique de self défense

## ATELIER 9

Certification sur une étude de cas, à remettre en fin de journée



## Méthodes pédagogiques

- Mobilisation des connaissances
- Mises en situation, jeux de rôle (utilisation de la vidéo)
- Analyse de cas concrets : la reconnaissance de l'urgence
- Mises en situation :
  - rôle de l'IOA en salle d'attente
  - simulation de tri
- Debriefing collectif et individuel
- Débats et retours d'expérience
- Etude des sources de dysfonctionnements et des modes de résolution

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (0,5jour)

- La validation du parcours de formation, des acquis et de la maîtrise de la fonction se formalise par la préparation d'un projet de changement en lien avec une réalité de service ou la remise d'un dossier professionnel qui sera présenté devant jury.
- Ce dossier vise à valoriser l'expérience du participant, son positionnement, le réinvestissement des outils présentés lors de la formation.

Réf. 1416



Soit une durée de 35h

Session 29, 30, 31 mars 2021  
25, 26 mai 2021

Tarif adhérents\* 2 250 €  
Tarif non-adhérents\* 2 475 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Souhaiter intégrer la fonction d'Infirmier Organisateur de l'Accueil (IOA) au sein d'un service des urgences

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Infirmiers des services d'urgences ou en mutation vers un service d'urgences, cadres de santé et coordonnateurs de parcours patient.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

Un psychologue spécialiste de la gestion du stress et des situations d'urgence

Un infirmier organisateur de l'accueil

Un cadre supérieur de santé

Un juriste



## CERTIFICATION HAS 2020

- Les clés du maintien de la dynamique qualité entre 2 certifications - Réf. 2083
- **NOUVEAU !**  
Les processus dans le cadre de la certification HAS V2020  
Réf. 1628
- **NOUVEAU !**  
La certification HAS V2020  
Réf. 2032
- **NOUVEAU E-LEARNING !**  
La certification HAS V2020  
Réf. 1657
- **NOUVEAU !**  
Le compte qualité HAS V2020  
Réf. 1141
- **NOUVEAU !**  
Le patient traceur dans la V2020  
Réf. 1069
- **NOUVEAU !**  
Le parcours traceur dans la V2020  
Réf. 1629
- **NOUVEAU E-LEARNING !**  
Le patient traceur et le parcours traceur  
Réf. 1672
- **NOUVEAU !**  
Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020  
Réf. 1385
- Les audits de processus  
Réf. 1123

## DÉMARCHE QUALITÉ

- Focus sur le financement à la qualité et à la pertinence des soins - Réf. 1455
- Financement par la qualité et la pertinence des soins  
Réf. 1630
- **NOUVEAU !**  
Qualité, gestion des risques, quoi de neuf en 2021 ?  
Réf. 2028
- L'essentiel du Lean management - Réf. 2044
- Mettre en place et réussir son projet Lean à l'hôpital  
Réf. 2036
- L'ISO 9001 en pratique pour un établissement de santé  
Réf. 170
- Qualité et gestion des risques en établissement spécialisé dans le secteur du handicap  
Réf. 1473
- Bâtir et entretenir le système documentaire qualité  
Réf. 158

## QUALITÉ EN INSTITUTS DE FORMATION

### QUALITÉ EN SAMU - SMUR

#### QUALITÉ EN INSTITUTS DE FORMATION

- Etre tuteur de stage : optimiser ses compétences - Réf. 1478
- Coordonnateur de stage et référent de stage - Réf. 1640
- La certification des instituts de formation - Réf. 1477
- Le projet pédagogique dans le cadre des GHT - Réf. 1476

#### DÉMARCHE QUALITÉ EN SAMU - SMUR



- **2 NOUVEAUX PARCOURS CERTIFIANTS !**  
Praxis - Coordonnateur Ambulancier au SAMU - Centre 15 - Réf. 1632
- Praxis - Le superviseur de salle en SAMU - Centre 15  
Réf. 1633
- **NOUVEAU !**  
Qualité et performance au SAMU et dans les SMUR  
Réf. 1631

CONTACT - DEVIS PERSONNALISÉ

**Jean-Luc Le Moal**, Directeur du pôle QualiSanté - Tél. 06.82.89.94.42 - Email : jean-luc.lemoal@cneh.fr

# LE LANCEMENT DE LA CERTIFICATION HAS V2020 !

Cette nouvelle itération s'annonce centrée sur **l'évaluation des résultats pour le patient, la pertinence des soins et le travail en équipe**.

Les résultats de cette certification simplifiée, au cœur des pratiques terrain, impactent significativement le financement des établissements de santé. Les exigences et les enjeux des démarches qualité et sécurité des soins sont ainsi renforcées.

**Le CNEH, fort de son expertise, vous accompagne dans la découverte, la mise en place et le suivi de la certification HAS V2020.**

N'attendez plus ! Seule une démarche continue, bien intégrée par les équipes du terrain et soutenue par le top management, vous garantira de répondre aux exigences nationales, aux besoins des patients et sera porteuse d'une réelle valeur ajoutée dans la prise en charge des patients.

**Le CNEH vous propose des prestations de formation et un accompagnement sur mesure pour répondre à vos besoins spécifiques dans nos locaux ou au sein de vos établissements.**



## **NOUVEAU !** 2 MODULES À DISTANCE E-LEARNING

Afin de permettre au plus grand nombre de s'approprier en quelques heures les incontournables de la certification HAS



- **La certification HAS V2020** - Réf. 1657
- **Le patient traceur et le parcours traceur** - Réf. 1672

**Nos équipes sont à votre disposition pour un accompagnement sur mesure au sein de votre établissement :**

- Préparation, de la direction qualité et des équipes, à la certification V2020
- Mise en place et accompagnement du compte qualité
- Coaching qualité du top management
- Audit à blanc V2020
- Réalisation de patients traceur / parcours traceur / traceurs ciblés



## Les clés du maintien de la dynamique qualité entre 2 certifications

Réf : 2083



### OBJECTIFS

- Repérer les points d'appui pour obtenir l'adhésion et l'implication des professionnels
- Identifier des modalités d'animation et de suivi encourageant l'engagement des équipes au quotidien
- Maintenir la dynamique de la démarche globale d'amélioration continue entre deux procédures de certification

### PROGRAMME

- Dynamiser sa communication dans le cadre de la démarche qualité et gestion des risques
  - mettre en place des outils de communication adaptés
  - valoriser les démarches et proposer une dynamique d'équipe
  - promouvoir la diffusion d'une dynamique positive
  - les médias à privilégier pour communiquer
- Évaluer l'impact des progrès réalisés
- Rendre les réunions qualité plus dynamiques et interactives
- Appréhender les fondamentaux de la négociation efficace
- Faire adhérer les acteurs et les mobiliser dans le cadre de la démarche qualité
  - l'identification des potentiels d'amélioration
  - les outils de persuasion
  - la gestion des risques liés aux projets et aux résistances

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas - Jeux de rôle - Mises en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 20, 21 mai 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Membres de l'équipe qualité gestion des risques
- Référents qualité-gestion des risques au sein des pôles

### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- Un coach et expert en communication

NOUVEAU

## Les processus dans le cadre de la certification HAS V2020 Pérenniser et capitaliser le savoir-faire entre la V2014 et la V2020

Réf : 1628



### OBJECTIFS

- Pérenniser le management par processus
- Piloter les processus dans le cadre de la V2020
- Capitaliser et valoriser les résultats obtenus entre la V2014 et la V2020, intégrer les objectifs de la V2020

### PROGRAMME

- La certification HAS V2020 et les différences avec l'itération V2014
- Le management par processus : les principes, intérêts et enjeux
  - la maîtrise des organisations
  - les limites de la démarche
- Les liens entre la certification HAS V2014 et la V2020
  - la correspondance entre le nouveau manuel et la démarche de pilotage des processus
- La place et le rôle des pilotes de processus dans la certification HAS V2020
- Les organisations et la gouvernance à mettre en place
  - l'évaluation du processus de management de la qualité et de la sécurité des soins (résultats patient, communication, contractualisation avec les pôles, etc.)
  - l'analyse des thématiques : repérage et évaluation des risques, données externes, indicateurs nationaux, évaluation interne et plans d'actions
- La revue des processus à l'approche de la visite de certification HAS V2020 (place du pilote, audit, revue de processus, etc.)
  - les outils d'évaluation et de reporting (données PSMI, IQSS, résultats des audits, EPP, traceurs, etc.)
  - le suivi du compte qualité V2020
  - la définition des priorités et l'engagement des décideurs

Durée 7h

Paris 17 juin 2021

Paris 14 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Membres de l'équipe qualité
- Pilotes de processus

### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Essentiellement participative, la pédagogie s'appuie sur l'expérience des participants - Apports théoriques - Quiz - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

2032 - La certification HAS V2020

1141 - Le compte qualité HAS V2020

1657 - E-learning - La certification HAS V2020

## La certification HAS V2020

### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en œuvre les nouvelles modalités de la certification V2020
- ▶ Structurer, au sein de son établissement et/ou d'un groupement (GHT, ...), une stratégie permettant d'accompagner le changement indispensable au pilotage de la démarche qualité et de la gestion des risques
- ▶ Réorganiser les pratiques au regard de l'évolution des exigences de la HAS

### PROGRAMME

- ▶ La certification V2020
  - les enjeux nationaux et les orientations stratégiques
  - une volonté de rupture
- ▶ Le rétroplanning proposé par la HAS, depuis l'inscription de l'établissement dans la démarche jusqu'à la diffusion du rapport de certification
- ▶ La structuration du manuel de certification HAS V2020
- ▶ La structuration du compte qualité
  - les données de profiling servant de base à l'identification du profil de l'établissement
  - les données pré-analytiques et les données contextuelles
  - l'évaluation interne réalisée par l'établissement
  - les méthodes utilisées pour l'évaluation interne : patients traceurs, parcours traceurs, traceurs ciblés, traceurs système, évaluation thématique, etc.
  - le renseignement en pratique du compte qualité : qui ? comment ? rétro planning ?
- ▶ La préparation de l'évaluation externe et de la visite de certification, côté HAS
- ▶ L'impact des IQSS
- ▶ L'impact des données pré-analytiques et des résultats de l'évaluation interne
- ▶ Les modalités de visite utilisées par les experts-visiteurs dans le cadre de la certification V2020
- ▶ Le planning de visite
- ▶ Les particularités de la V2020 pour un groupement (GHT, privé)
- ▶ Le processus décisionnel
- ▶ Le rapport de certification, au niveau d'un établissement, d'un groupement
- ▶ La stratégie d'établissement : comment aborder la V2020 ? comment se préparer à la V2020 ?

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique - Interactivité - Nombreuses illustrations

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 2083 - Les clés du maintien de la dynamique qualité entre 2 certifications
- 1069 - Le patient traceur dans la V2020
- 1385 - Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020

## NOUVEAU

## E-learning - La certification HAS V2020

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender de manière concrète la procédure de certification HAS V2020

### PROGRAMME

- ▶ La certification HAS V2020
  - les enjeux nationaux et les orientations stratégiques
  - une volonté de rupture
- ▶ Le rétroplanning proposé par la HAS
- ▶ La structuration du manuel de certification HAS V2020
- ▶ Les modalités de visite utilisées par les experts-visiteurs dans le cadre de la certification V2020 : patients traceurs, parcours traceurs, traceurs ciblés, etc.
- ▶ Les attendus impératifs, les pratiques avancées
- ▶ Le lien avec les secteurs d'activité, les modes de prises en charge et l'approche populationnelle
- ▶ Les particularités de la V2020 pour un groupement (GHT, privé)
- ▶ Le processus décisionnel
- ▶ Les modalités pratiques de préparation au sein d'un établissement, d'un service

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports illustratifs - Cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Quiz de connaissances - questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- 2 heures pour se former à distance : méthode, pratique, feed-back et échanges

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1069 - Le patient traceur dans la V2020
- 1629 - Le parcours traceur dans la V2020
- 1385 - Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020



Réf : 2032

1 jour

Durée 7h

Paris	6 oct. 2020
Paris	8 déc. 2020
Paris	30 mars 2021
Rennes	8 juin 2021
Strasbourg	15 juin 2021
Paris	24 juin 2021
Paris	7 oct. 2021
Paris	2 déc. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Assistants qualité
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Tout professionnel impliqués dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH
- **Jean-Luc Le Moal**, pharmacien, directeur du pôle QualiSanté CNEH

Réf : 1657

2 heures

Durée 2h

Tarif adhérents	120 €
Tarif non-adhérents	135 €

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux, paramédicaux, de rééducation et de soutien
- Cadres de santé
- Directeurs, directeurs des soins
- Référents qualité de pôle, membres des cellules qualité
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH
- **Jean-Luc Le Moal**, pharmacien, directeur du pôle QualiSanté du CNEH



## Le compte qualité HAS V2020

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender le contenu du compte qualité
- ▶ Identifier la méthodologie pour son renseignement

### PROGRAMME

- ▶ Le compte qualité : sa place dans la démarche de certification HAS et la présentation de l'outil
- ▶ Les données de profiling, leurs utilisations
- ▶ Les données pré-analytiques, leurs impacts au niveau de la démarche qualité de l'établissement et pour la visite des experts-visiteurs HAS
- ▶ Les modalités de mise à jour de ces données
- ▶ Les données contextuelles
- ▶ Comment renseigner de manière opérationnelle le compte qualité ?
  - l'évaluation interne
  - le choix des méthodes d'évaluation : patients traceurs, parcours traceurs, traceurs ciblés, évaluations thématiques
  - l'analyse des résultats
- le programme d'actions
- le déploiement des objectifs d'amélioration
- ▶ Les modalités de renseignement du compte qualité : par qui ? les groupes de travail en lien ? l'impact du groupement (GHT, privé) ? le rétro planning ?
- ▶ Le lien avec les outils institutionnels (PAQSS, outils de reporting, etc.)
- ▶ Les modalités de mise à jour du compte qualité

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Nombreuses illustrations - Ateliers de concrétisation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- La boîte à outils à préparer

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1069 - Le patient traceur dans la V2020
- 1385 - Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020

## TRACEURS CIBLÉS

## Le patient traceur dans la V2020

### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre la place du patient traceur dans la démarche de certification HAS et la démarche qualité
- ▶ Acquérir les méthodes et les outils pratiques pour sa mise en place
- ▶ Définir la stratégie de déploiement de la méthode du patient traceur en établissement et au sein d'un groupement (GHT, privé, etc.)

### PROGRAMME

- ▶ Le patient traceur
  - définition
  - brefs rappels de sa place dans la certification HAS V2020
- ▶ Les modalités pratiques de réalisation : les étapes de la démarche, la place et le rôle des différents acteurs et des instances
- ▶ L'identification des principaux parcours patients de l'établissement au regard du profil de l'établissement, des filières de soins
- ▶ La méthode du patient traceur : entretien patient, entretien avec l'équipe et analyse du dossier patient, observations
- ▶ La préparation de l'audit : choix des profils et des patients, élaboration des grilles de recueil, communication auprès des équipes
- ▶ Le lien avec les établissements amont/aval, les groupements (GHT, privés, etc.)
- ▶ Le lien ville/hôpital
- ▶ Les modalités d'animation du patient traceur
- ▶ Le reporting et le suivi des actions
  - la définition des actions d'amélioration
  - la communication aux instances (CME, CSIRMT, réunion d'encadrement, CDU), aux pôles, aux équipes
  - le bilan annuel de service, de pôle, d'établissement
  - le suivi des actions
  - le suivi de l'efficacité des actions d'amélioration

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Mises en situation/jeux de rôles - Réalisation d'un patient traceur à partir d'un dossier anonymisé (identification des points critiques du parcours, des points forts de la prise en charge et des axes d'amélioration, rédaction d'un compte-rendu patient traceur)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des ateliers pratiques pour s'approprier les outils, pour apprendre à poser les questions aux équipes, organiser sa prise de notes et être capable de restituer aux équipes « à chaud »
- Remise d'une boîte à outils pratiques

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 2032 - La certification HAS V2020
- 1385 - Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020

Réf : 1141



Durée 7h

Paris	12 oct. 2020
Paris	14 déc. 2020
Paris	25 juin 2021
Paris	8 oct. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Assistants qualité
- Professionnels impliqués dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

Réf : 1069



Durée 7h

Paris	17 nov. 2020
Paris	17 juin 2021
Paris	23 nov. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux et paramédicaux
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- **Jean-Luc Le Moal**, pharmacien, directeur du pôle Qualisanté du CNEH

## Le parcours traceur dans la V2020

### OBJECTIFS

- Comprendre la place du parcours traceur dans la démarche de certification HAS et la démarche qualité
- Acquérir la méthode et les outils pratiques pour sa mise en place
- Définir la stratégie de déploiement de la méthode du parcours traceur en établissement et au sein d'un groupement (GHT, privé, etc.)

### PROGRAMME

- Le parcours traceur
  - définition
  - brefs rappels de sa place dans la certification HAS V2020 et la démarche qualité
- Les modalités pratiques de réalisation : les étapes de la démarche, la place et le rôle des différents acteurs et des instances
- L'identification des principaux parcours patients de l'établissement au regard du profil de l'établissement, des filières de soins
- La méthode du parcours traceur : réalisation pratique du parcours patient, entretiens avec les différentes équipes et analyse de dossiers patient, réalisation d'observations
- La préparation de l'audit : choix des profils et des patients, élaboration des grilles de recueil, communication auprès des équipes
- Le lien avec les établissements amont/aval, le groupements (GHT, privés, etc.)
- Le lien ville/hôpital
- Le reporting et le suivi des actions
  - la définition des actions d'amélioration
  - la communication aux instances (CME, CSIRMT, réunion d'encadrement, CDU), aux pôles, aux équipes
  - le bilan annuel de service, de pôle, d'établissement
  - le suivi des actions
  - le suivi de l'efficacité des actions d'amélioration

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Mises en situation/jeux de rôles : travail sur l'élaboration d'une grille parcours patient, entretien avec les équipes concernées par le parcours patient, consultation de dossiers patient, identification des points forts de la prise en charge et des axes d'amélioration, rédaction d'un compte rendu parcours traceur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des ateliers pratiques pour s'approprier les outils, apprendre à poser les questions aux équipes, organiser sa prise de notes et être capable de restituer aux équipes « à chaud »
- Remise d'une boîte à outils pratiques

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 2032 - La certification HAS V2020
- 1385 - Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020

Réf : 1629



Durée 7h

Paris	27 mai 2021
Paris	14 déc. 2021
Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux et paramédicaux
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Membres de l'équipe qualité gestion des risques
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- Jean-Luc Le Moal**, pharmacien, directeur du pôle Qualisanté du CNEH

## E-Learning - Le patient traceur et le parcours traceur

### OBJECTIFS

- Comprendre la place du patient traceur et du parcours traceur dans la démarche de certification HAS et la démarche qualité
- Appréhender de manière concrète les méthodes et les outils pratiques pour leur mise en place

### PROGRAMME

- Le patient traceur, le parcours traceur
  - définitions
  - brefs rappels de leur place dans la démarche de certification HAS V2020
- Les modalités pratiques de réalisation
- La méthode du patient traceur : entretien patient, entretien avec l'équipe et analyse du dossier patient, observations
- La méthode du parcours traceur : réalisation pratique du parcours patient, entretiens avec les différentes équipes et analyse de dossiers patient, réalisation d'observations
- La préparation des audits, les outils utilisés
- Le lien avec les établissements amont/aval, les groupements (GHT, privés, ...)
- Le reporting et le suivi des actions

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports illustratifs - Cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- 2 heures pour se former à distance : méthode, pratique, feed-back et échanges

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 2032 - La certification HAS V2020
- 1657 - E-learning - La certification HAS V2020
- 1385 - Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020
- 1658 - E-learning - Le comité de retours d'expériences(CREX)



Réf : 1672



Durée 2h

Tarif adhérents	120 €
Tarif non-adhérents	135 €

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux, paramédicaux, de rééducation et de soutien
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Directeurs, directeurs des soins
- Référents qualité de pôle, membres des cellules qualité
- Coordonnateurs des risques associés aux soins
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH
- Jean-Luc Le Moal**, pharmacien, directeur du pôle QualiSanté du CNEH





## Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020

Réf : 1385

### OBJECTIFS

- Appréhender la place des traceurs ciblés et des évaluations thématiques dans la démarche qualité et sécurité des soins
- Acquérir les méthodes et les outils pratiques pour leur mise en place
- Définir la stratégie de déploiement de la méthode en établissement

### PROGRAMME

- Les traceurs ciblés, les évaluations thématiques : définitions
- La place du traceur dans la certification
  - les modalités de visite HAS
  - les traceurs, outils d'évaluation interne : valoriser les résultats dans le compte qualité
- Les modalités pratiques de réalisation du traceur ciblé et de l'évaluation thématique
  - identification d'un événement déclencheur ou d'un produit, choix de la thématique évaluée : implication des instances, de l'encadrement de proximité, etc.
  - préparation de l'évaluation : qui, fait quoi, comment ? quels outils, quelle communication en amont de la réalisation ?
  - la réalisation de l'évaluation : personnes à rencontrer, modalités pratiques d'investigation
  - l'exploitation des résultats, l'identification des actions
  - les suites à donner : mise en œuvre et suivi des programmes d'amélioration
- L'impact sur les processus
- Les modalités de déploiement au sein de l'établissement

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Cas pratiques à partir d'un événement et d'un produit « traceur » : élaboration des grilles de recueil, simulation d'entretien

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Remise d'une boîte à outils

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

2032 - La certification HAS V2020  
1069 - Le patient traceur dans la V2020

Durée 14h

Paris 3, 4 juin 2021  
Paris 6, 7 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Responsables qualité gestion des risques
- Cadres de santé
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH
- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

## SUR SITE

## Les audits de processus

### OBJECTIFS

- Connaître les méthodes et outils de l'audit de processus
- Suivre et améliorer les processus

### PROGRAMME

- L'approche processus
  - le fondement
  - la démarche
  - la méthode de segmentation
- Les différents types de processus : réalisation, management, support
- Les attentes des normes ISO
- Les attentes de la certification HAS
- La cartographie des processus
- La mise en place des processus : carte d'identité du processus
- L'évaluation et l'amélioration continue des processus
- Les audits de processus
  - les modalités de réalisation
  - les outils de recueil, les différents items abordés, les investigations à réaliser
- Un retour d'expérience d'audit de processus
  - l'organisation et la méthodologie utilisée
  - les freins et facteurs de succès de la démarche
  - les résultats et exemples de présentation

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Echanges avec les participants permettant d'aborder très concrètement des situations vécues et permettant des échanges d'expérience - Ateliers de mise en situation - Nombreuses illustrations - Etude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1385 - Les traceurs ciblés et les évaluations thématiques dans la V2020  
1069 - Le patient traceur dans la V2020

Réf : 1123



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**, directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Tout professionnel impliqué dans les audits de processus

### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH



## Focus sur le financement à la qualité et à la pertinence des soins

### OBJECTIFS

- Tout savoir sur les enjeux, les autorisations et la forfaitisation des parcours

### PROGRAMME

- Financement à la qualité et à la pertinence des soins : quels enjeux pour les établissements de santé et les groupements hospitaliers de territoire ?
- Les nouvelles modalités de financement conditionnées par la qualité et la pertinence des soins
  - l'autorisation d'activités
  - la forfaitisation des parcours
  - l'incitation financière pour l'amélioration de la qualité (IFAQ)
  - le contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (CAQES)
- Comment se préparer à la mise en œuvre ?
- Découvrir les premiers retours d'expérience

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations concrètes

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- 3 heures 30 pour se former à distance : méthode, pratique, feed-back et échanges

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1630 - Financement par la qualité et la pertinence des soins

Réf : 1455



Durée 3h30 de 9h à 12h30

A distance 7 mai 2021  
 Tarif adhérents 250 €  
 Tarif non-adhérents 275 €

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Directeurs des soins
- Chefs de pôles
- Médecins responsables d'unités
- Cadres de santé

### Intervenant(s)

- **Pascale Evans**, directrice du pôle Finances, information médicale et systèmes d'information au CNEH
- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH
- **Martine Cappe**, consultante expert en statut du personnel médical au CNEH



Management des parcours patient - Réf.2031 p. 10



## Financement par la qualité et la pertinence des soins Nouvelle approche à intégrer dans votre démarche de management

Réf : 1630



### OBJECTIFS

- Comprendre les modalités de financement à la qualité et à la pertinence des soins
- Appréhender les différentes composantes du dispositif national et son expression dans les établissements de santé
- Intégrer ces nouveaux objectifs dans le dispositif interne de management de la qualité et des risques

### PROGRAMME

- Les évolutions du système de santé et leurs impacts sur la qualité et la pertinence des soins - cohérence et convergence des dispositifs
  - le plan Ma Santé 2022
  - la loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé du 24 juillet 2019
  - la loi de financement de la sécurité sociale pour 2020
- IFAQ et CAQES
  - les principes fondamentaux
  - deux dispositifs centraux dans le financement de la qualité des soins d'un établissement de santé
  - les modalités d'attribution des enveloppes et les éventuelles pénalités financières
- poids relatifs des différents indicateurs
- liens avec la certification HAS V2020
- Les autres modes de financement à la qualité
  - le financement au parcours : liens avec les bonnes pratiques de prise en charge, les chemins cliniques
  - le financement populationnel
- Impacts de ces nouvelles exigences sur le dispositif de management global et opérationnel de la qualité, de la pertinence et de la sécurité des soins au sein d'un établissement de santé
  - quelle politique institutionnelle, l'approche par parcours patient ?
  - quelle gouvernance : place de la qualité dans la gouvernance globale institutionnelle ? Quelle gouvernance spécifique de la QSS ? Place des nouveaux métiers au service de la QSS ?
  - les tableaux de bord alimentés par quelles bases de données ? Comment rapprocher et confronter les différents types d'indicateurs :
    - indicateurs de pertinence
    - indicateurs de pratique (respect de RBP, indicateurs de pratique clinique)
    - indicateurs d'organisation des soins
    - indicateurs de résultats patients (satisfaction, expérience patient, complications, etc.)

Durée 14h

Paris 20, 21 mai 2021  
Paris 14, 15 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Coordinateurs des risques associés aux soins
- Présidents de CME,
- Chefs de pôle, chefs de service
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Médecins DIM
- Référents qualité / risques

### Intervenant(s)

- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Atelier : classification des IQSS par domaine et enveloppe

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## Qualité, gestion des risques, quoi de neuf en 2021 ?

Réf : 2028



### OBJECTIFS

- Passer en revue l'actualité réglementaire, les principales recommandations récentes
- Appréhender l'impact de cette actualité sur le dispositif de management qualité, sécurité des soins

### PROGRAMME

- Les nouvelles modalités de financement conditionnées par la qualité et la pertinence des soins :
  - l'autorisation d'activités
  - la forfaitisation des parcours
  - l'incitation financière pour l'amélioration de la qualité (IFAQ)
  - le contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficience des soins (CAQES)
- Focus sur les critères impératifs (rédhitoires) de la certification HAS V2020 : textes et déclinaisons pratiques, comment s'y préparer ?
  - les droits et information des patients
    - le consentement libre et éclairé
    - le respect de l'intimité et de la dignité
    - le recours à la contention physique
    - le respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restriction de liberté
    - l'implication des proches et/ou des aidants
- la mise en oeuvre d'un examen somatique pour tout patient hospitalisé en psychiatrie
- la prise en compte et le soulagement de la douleur
- la mise en place des actions d'amélioration fondées sur l'analyse collective des Évènements Indésirables Associés aux Soins
- Les dernières actualités des textes et recommandations

Durée 7h

Paris 17 déc. 2020  
Paris 11 juin 2021  
Paris 15 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité et gestion des risques
- Présidents de CME
- Directeurs des soins, cadres de santé
- Coordinonateurs de la gestion des risques liés aux soins
- Responsables des affaires juridiques

### Intervenant(s)

- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH
- **Isabelle Genot-Pok**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Un temps d'avance sur la réglementation
- Une déclinaison pratique de l'actualité réglementaire et des recommandations

## L'essentiel du Lean management

Accompagner la transformation des organisations et optimiser le circuit de soins

Réf : 2044



### OBJECTIFS

- Comprendre la philosophie de la méthode Lean, une méthode collaborative et participative qui permet de concilier la voix du patient, l'expression du personnel et la stratégie institutionnelle
- Repérer les changements d'organisations pratiques et réalisables dans un temps bref
- Appréhender le cheminement de la méthode et sa mise en œuvre

### PROGRAMME

- Introduction
  - l'historique de la méthode, du monde de la production industrielle au domaine de la santé
  - les enjeux de la démarche dans les établissements de santé
- Le concept du Lean
  - ce qu'est et ce que n'est pas le Lean management six sigma
  - l'évolution managériale dans les établissements de santé ces dernières années, le management par les valeurs
  - pourquoi le Lean ? quelles spécificités ?
  - la valeur ajoutée du Lean, la voix du patient, la participation de l'ensemble des soignants
  - la gestion des gaspillages
  - l'évaluation des corrections mises en œuvre
- Présentation générale de la démarche méthodologique de mise en place du Lean Management à l'hôpital
  - favoriser la prise de conscience du personnel soignant et administratif des résultats escomptés de la démarche
- choisir les acteurs volontaires du personnel soignant en veillant à ce qu'ils soient représentatifs de tout le processus de soins
- associer des représentants de la direction qui participeront aux réunions
- présenter les outils de la cartographie
- mettre en place la démarche essentielle du Lean par le DMAIC (Définir, Mesurer, Analyser, Innover, Contrôler)
- s'assurer de la pérennité des solutions mises en œuvre après leur évaluation
- Les points clés indispensables à la mise en place de la méthode Lean
- Les écueils à éviter
- Quelques exemples de résultats obtenus par la démarche Lean dans le cadre de l'optimisation des réseaux de soins

Durée 7h

Paris

6 mai 2021

Tarif adhérents

495 €

Tarif non-adhérents

545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Personnels médicaux, pharmaciens
- Directeurs des soins
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres de santé et personnels soignants
- Personnels d'encadrement (logistique, achats et approvisionnements)

### Intervenant(s)

- Un intervenant spécialisé dans le lean management, ayant accompagné de nombreuses démarches

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Nombreuses illustrations - Une formation concrète avec de nombreux exemples - Les analyses de pratiques seront privilégiées

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

2036 - Mettre en place et réussir son projet Lean à l'hôpital



Pour aller plus loin, un accompagnement personnalisé au sein de votre établissement :

**Valérie Pizzutti**

☎ 01 41 17 15 03

✉ [valerie.pizzutti@cneh.fr](mailto:valerie.pizzutti@cneh.fr)



## Mettre en place et réussir son projet Lean à l'hôpital

### Gagner du temps pour le patient

Réf : 2036



#### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender l'utilité du Lean management
- ▶ Adapter le Lean aux spécificités du secteur hospitalier
- ▶ Maîtriser les différents outils du Lean, comprendre leurs intérêts et savoir les utiliser
- ▶ Mettre en œuvre concrètement la démarche Lean
- ▶ Prendre en compte les freins et les limites de la démarche
- ▶ Intégrer l'humain dans la mise en place du Lean au niveau de la direction et du management

#### PROGRAMME

- ▶ L'état d'esprit du Lean
  - définition du Lean Management
  - la philosophie du Lean en tant que stratégie de management
  - les deux aspects essentiels du Lean : réduire les gaspillages et développer le personnel
  - la démarche Lean resituée dans le contexte managérial
- ▶ Le concept du Lean dans le secteur de la santé
  - les processus et les chaînes de valeurs à l'hôpital
  - l'identification des tâches sans valeur ajoutée, sans altérer la qualité de la prise en charge
  - la recherche de l'excellence en flux continu dans un établissement hospitalier
- ▶ Exercice pratique : recherche et chiffrage de gaspillages au sein des établissements sur le projet des participants
- ▶ Les principaux outils utilisés
  - l'analyse des flux de valeur (Value Stream Mapping ; bien voir pour mieux comprendre)
  - les 5S pour mieux s'y retrouver
  - l'esprit Kaizen, le PDCA, le TWI, le management visuel
  - le DMAIC pour la résolution de problème (définir, mesurer, analyser, innover/améliorer, contrôler/maîtriser)
- ▶ Exercice pratique : application des concepts et outils au projet du participant
  - définir en pratique : réalisation d'une charte de projet, d'une VSM ou d'une cartographie
  - mesurer en pratique : réalisation d'un plan de collecte de données
  - innover en pratique : outils (BS, possibilité de Kaizen-blitz), standards et normes (codification des savoir-faire)
  - contrôler/maîtriser en pratique : standardisation des processus, TWI (formation aux standards)
- ▶ Adopter la « Lean attitude » pour mettre en place le management approprié
  - développer le management visuel, le travail collaboratif, le " Gemba "
  - transformer les risques en opportunités d'amélioration des pratiques
  - améliorer la formation et standardiser certaines pratiques hospitalières
  - perfectionner les entretiens d'évaluation et la fixation d'objectifs grâce à la Lean attitude
  - réflexion collective : priorisation des axes d'amélioration managériaux pour chaque établissement
- ▶ Les étapes de mise en place de la démarche Lean à l'hôpital
  - la place de la direction, des responsables de secteurs et de la CME
  - le choix d'un service pilote pour mettre en œuvre la démarche Lean
  - le soutien méthodologique aux services pilotes
  - la communication des premiers résultats en termes de gains et suppression de gaspillages
- ▶ Éviter la « rechute » des démarches entreprises
  - les modalités de surveillance de la thématique pour la mise en œuvre d'une véritable démarche continue de la qualité
  - travaux pratiques : élaboration d'un plan d'actions personnalisé pour chacun des projets des participants

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Nombreux ateliers pratiques et mises en situations

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Une formation-action
- De nombreux exemples appliqués de mise en œuvre
- Des exercices et travaux sur l'utilisation des techniques et outils dédiés au Lean management s'appuyant sur des cas liés aux problématiques et fonctions des participants présents
- Les cas travaillés pourront être poursuivis ultérieurement par les participants

#### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Personnels médicaux, pharmaciens
- Directeurs des soins
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres de santé et personnels soignants
- Personnels d'encadrement (logistique, achats, approvisionnement)

#### Intervenant(s)

- Un consultant formateur spécialisé dans le lean management, ayant accompagné de nombreux établissements

## L'ISO 9001 en pratique pour un établissement de santé

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les exigences de la norme ISO 9001
- ▶ Actualiser ses connaissances et comprendre la norme ISO 9001
- ▶ Mettre en place le projet de certification ISO au sein de son établissement

### PROGRAMME

- ▶ La certification ISO 9001
  - la structure de la norme
- ▶ Les exigences de l'ISO 9001
- ▶ Les déclinaisons pratiques des exigences pour les acteurs de la certification
  - le contexte de l'organisme (établissement, secteur, etc.)
    - besoins et attentes des parties intéressées
    - périmètre du système
    - approche processus
  - le leadership
    - engagement
    - politique qualité : enjeux et contenu
    - rôles, responsabilités et autorités
  - la planification du SMQ
    - risques et opportunités
    - objectifs qualité et plans d'actions
  - le soutien
    - ressources, compétences et infrastructures
    - communication
    - documentation
  - le fonctionnement
    - planification, exigences clients, conception et développement
    - maîtrise, réalisation et libération de la fourniture des biens et services
    - maîtrise des biens et services non conformes : les étapes
  - l'évaluation des performances
    - surveillance, mesure, analyse et évaluation
    - audit interne : les exigences
    - revue de direction
  - l'amélioration
    - non-conformités et actions correctives
    - amélioration continue
- ▶ Les attentes des auditeurs ISO
- ▶ Les points clés à maîtriser
- ▶ Le projet de mise en place de la certification ISO
  - l'identification des étapes du projet de certification
  - comment argumenter la certification auprès de la direction de l'établissement
  - comment présenter la certification et faire adhérer les équipes concernées ?
  - la communication au sein de l'établissement et à l'extérieur
  - la distribution pour les professionnels des rôles et des responsabilités
  - l'élaboration de la fiche projet

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- L'identification des modalités de réponse à la norme ISO 9001
- Une formation animée par un intervenant ayant accompagné de nombreux projets de certification

## Qualité et gestion des risques en établissement spécialisé dans le secteur du handicap

### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre l'intérêt de la démarche qualité et gestion des risques dans le secteur du handicap
- ▶ Avoir une vision d'ensemble des méthodes et outils
- ▶ Appréhender les étapes de préparation de l'évaluation interne

### PROGRAMME

- ▶ Les fondamentaux de la qualité et de la gestion des risques
  - les principes d'amélioration continue de qualité
  - les étapes du processus de gestion des risques
- ▶ La sécurité dans un établissement accueillant des personnes en situation de handicap
- ▶ La gestion documentaire : les procédures et documents nécessaires à l'application des bonnes pratiques
- ▶ Les thématiques clés spécifiques au secteur du handicap : le projet personnalisé, les droits des personnes en situation de handicap, le respect de la dignité et des volontés, la coordination des acteurs, etc.
- ▶ L'évaluation interne : la méthodologie du projet, les outils
- ▶ Préparer son évaluation externe
  - la méthodologie
  - le choix de son évaluateur externe
  - le lien entre l'évaluation interne et externe
- ▶ Les outils d'accompagnement du changement

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Ateliers pratique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 170

2 jours

Durée 14h

Paris 10, 11 déc. 2020  
Paris 27, 28 mai 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Encadrements de services de radiothérapie, d'imagerie
- Équipes d'instituts de formation
- Encadrements de services techniques et logistiques
- Encadrements de SAMU
- Équipes de services de recherche

### Intervenant(s)

- Un auditeur certifié COFRAC

Réf : 1473

2 jours

Durée 14h

Paris 8, 9 oct. 2020  
Paris 3, 4 juin 2021

Tarif adhérents 660 €  
Tarif non-adhérents 720 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Référents qualité et cadres de direction des établissements du secteur du handicap

### Intervenant(s)

- Anja Andriamanantena, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH



# Bâtir et entretenir le système documentaire qualité

Réf : 158



## OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les règles de rédaction et de gestion des documents qualité
- ▶ Rendre son système documentaire efficace et pérenne
- ▶ Favoriser l'appropriation et l'utilisation des documents qualité par les équipes

## PROGRAMME

- ▶ La gestion documentaire dans une démarche qualité : intérêts, définition des termes
- ▶ La mise en place de la gestion documentaire
  - le rôle du responsable assurance qualité
  - le mode de rédaction des documents qualité
  - le recensement et la mise à jour des documents qualité existants
  - la nécessité de la « procédure des procédures » et de la « procédure de gestion des documents » : exemples hospitaliers
- ▶ Des « recettes » pour réussir la mise en place des documents qualité ?
  - les documents à élaborer : manuel qualité, charte qualité, procédures, modes opératoires, enregistrements
  - l'utilisation du logigramme
  - la communication, la sensibilisation et l'utilisation sur le terrain
  - exemples de tableaux de bord de gestion des documents
- ▶ L'intégration des documents externes à l'établissement, des notes de service, des notes d'information, etc.
- ▶ Les principaux systèmes d'information à disposition
  - présentation, avis d'utilisateurs
- ▶ Des retours d'expérience hospitalières
  - la mise en place des documents
  - la communication autour des documents
  - l'aide de l'informatique
- ▶ Faire vivre les documents qualité à l'hôpital

## MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 30 sept. 2021 et 1 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Membres du service qualité
- Cadres de santé

## Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH



Manager la qualité en établissement de santé p.18

Assistant qualité en établissement de santé p.22



## Etre tuteur de stage : optimiser ses compétences

Réf : 1478



### OBJECTIFS

- ▶ Se positionner en tant que tuteur pour favoriser le développement des pratiques en évaluation des compétences
- ▶ Acquérir ou actualiser ses connaissances sur le tutorat, la pédagogie, l'évaluation, la notion de compétence
- ▶ Analyser ses pratiques en identifiant des questions relatives à l'encadrement des étudiants
- ▶ Repérer et analyser les situations d'apprentissage
- ▶ Favoriser l'analyse réflexive, l'analyse de pratiques
- ▶ Mettre en œuvre le tutorat dans son service

### PROGRAMME

- ▶ Le référentiel de formation
  - la présentation du cadre législatif, des différents référentiels (métier, compétences et formation), des documents (charte, livret d'accueil, portfolio)
  - la place du stage au sein du référentiel
- ▶ L'approche par compétences
- ▶ Le développement de l'autonomie de l'étudiant en stage
- ▶ Comment gérer les situations difficiles et les étudiants en difficulté
- ▶ L'accompagnement pédagogique : acquisition des outils d'aide à la remédiation pédagogique
- ▶ Les modèles pédagogiques et les paliers d'apprentissage
  - les différents mécanismes mis en œuvre dans une situation d'apprentissage
  - les différents modèles de l'alternance
  - les concepts de transférabilité et de réflexivité
- ▶ L'organisation du stage : aide à la structuration du stage autour des objectifs d'apprentissage
- ▶ Le dispositif de tutorat, les différents acteurs
  - les rôles et relations entre les différents partenaires (tuteur, maître de stage, professionnel de proximité, formateur référent de stage)
  - le rôle des tuteurs de stage
- ▶ Construire une situation apprenante : les différentes composantes du projet d'apprentissage de l'étudiant

- ▶ Accompagner le stagiaire dans sa progression
  - l'accompagnement individualisé de l'étudiant
  - les différences intergénérationnelles
  - les approches pédagogiques
- ▶ Conduire un entretien pédagogique
- ▶ Evaluation des compétences (bien comprendre le référentiel)
- ▶ Maîtriser l'utilisation des outils et en particulier le portfolio
- ▶ Savoir rédiger une évaluation littérale et les différents rapports lors du stage
- ▶ L'évaluation et la validation des compétences
- ▶ Le tuteur face à l'évaluation
- ▶ S'initier aux analyses de pratiques professionnelles (APP)
- ▶ Apprendre à conduire une analyse de pratique (méthodes et techniques)
- ▶ Expérimentation en simulation de la conduite d'entretien évaluatif
- ▶ Expérimentation en simulation d'une situation d'analyse de pratique
- ▶ Mise en place d'une plateforme collaborative
- ▶ Faire un travail sur sa posture de tuteur
  - l'identification des représentations, des difficultés et des ressources du tutorat

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Etude de cas - Mises en situation
- En intersession : expérimentation des outils proposés, évaluation a priori et renforcement des connaissances cliniques des étudiants, utilisation des techniques de l'entretien d'explicitation, utilisation de la carte mentale, recueil des situations emblématiques pour ateliers d'analyse de pratique, point sur l'organisation des stages et les outils mis en place dans le service

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des temps de brainstorming et d'échanges
- Une réflexion et des apports sur les représentations et le rôle des différents acteurs, sur les concepts de compétences, d'alternance, d'apprentissage, autour des situations de soins prévalentes

Durée 28h

Paris 29, 30 mars 2021  
et 6, 7 mai 2021

Tarif adhérents 1 980 €

Tarif non-adhérents 2 180 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Paramédicaux exerçant des missions de tutorat d'étudiants

### Intervenant(s)

- **Valérie Nahon**, responsable pédagogique, directrice adjointe d'un institut de formation
- **Fey de Marcellina**, formatrice en institut de formation



NOUVEAU

## Coordonnateur de stage et référent de stage



Réf : 1640

### OBJECTIFS

- Conforter la relation entre coordonnateur de stage et référent de stage

### PROGRAMME

- Le référentiel de formation
  - la présentation du cadre législatif, des différents référentiels (métier, compétences et formation), des documents (charte, livret d'accueil, portfolio)
  - la place du stage au sein du référentiel
- L'accompagnement pédagogique : l'acquisition des outils
- Les modèles pédagogiques et les paliers d'apprentissage
- L'organisation du stage : aide à la structuration du stage autour des objectifs d'apprentissage
- Le dispositif, les différents acteurs
  - les rôles et relations entre les différents partenaires (tuteur, maître de stage, professionnel de proximité, coordonnateur de stage)
- Comment gérer les situations difficiles et les étudiants en difficulté
- Construire une situation apprenante
- Accompagner le stagiaire dans sa progression
- Mettre en réseau les différents acteurs et mettre en place un espace collaboratif d'échanges
- Faire un travail sur sa posture
  - l'identification des représentations, des difficultés et des ressources de sa mission

Durée 14h

Paris 3, 4 juin 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs d'institut de formation
- Formateurs en institut de formation
- Tuteurs de stage

### Intervenant(s)

- Un directeur en institut de formation, formateur

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Une réflexion et des apports sur les représentations et le rôle des différents acteurs, autour de situations réelles

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1478 - Etre tuteur de stage : optimiser ses compétences

## La certification des instituts de formation



Réf : 1477

### OBJECTIFS

- Préparer la certification de son institut
- Organiser l'autoévaluation et les attendus
- Valoriser les résultats et les communiquer

### PROGRAMME

- La certification de son institut : une démarche stratégique
- Le projet de mise en place de la certification
  - l'identification des étapes du projet de certification
  - comment présenter la certification et faire adhérer les équipes concernées ?
  - la communication au sein de l'établissement et à l'extérieur
  - la distribution pour les professionnels des rôles et des responsabilités
  - l'élaboration de la fiche projet
- Les principaux référentiels en vigueur : la certification ISO 9001, certification Qualiopi
- Les déclinaisons pratiques des exigences pour les instituts de formation : les attendus et comment y répondre
- L'auto-évaluation : références, constats, éléments de preuves, etc.
- La démarche projet de l'auto-évaluation
- La programmation des travaux à réaliser à l'issue de l'autoévaluation
- Les attentes des auditeurs
- Les points clés à maîtriser
- Présenter les résultats et les communiquer

Durée 14h

Paris 25, 26 mars 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directions d'institut de formation
- Responsables de cellule qualité en institut de formation
- Formateurs en institut de formation
- Personnels administratifs en institut de formation

### Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

# Le projet pédagogique dans le cadre des GHT

## OBJECTIFS

- ▶ Mettre en œuvre un projet unique de formation dans le cadre de la territorialisation de l'offre de formation

## PROGRAMME

- ▶ Le périmètre de la structure de formation du GHT
  - les besoins territoriaux en formation initiale et continue
  - la stratégie territoriale définie, le lien avec les instances GHT
  - le schéma de gouvernance GHT
- ▶ Les impacts sur la mission et le rôle de l'encadrement
  - la démarche d'intégration
  - la formation professionnelle des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants
  - le programme de formation en vigueur
  - les situations d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation adaptées au référentiel de formation et aux projets pédagogiques existants
  - l'accès aux connaissances et aux savoirs tout au long du parcours de formation
- ▶ Le projet unique de formation du GHT
  - la construction du parcours de formation avec l'alternance, les objectifs de professionnalisation
  - la finalité du projet territorial, le lien avec la démarche qualité et gestion des risques
  - les postulats de l'équipe, les valeurs portées, les missions de chaque institut (IFSI, IFAS, IBO, IA, etc.)
  - les principes pédagogiques portés
  - la détermination des différents éléments de contenu
    - les objectifs de la formation
    - les outils collaboratifs
    - les différents intervenants : rôle et missions de chaque acteur
  - les orientations du projet pédagogique avec les projets thématiques : initiation à la recherche, relation d'aide, démarche diagnostique, etc.
- ▶ La dynamique d'équipe au niveau du territoire
  - la clarification du rôle des acteurs
  - le partenariat dans sa définition
  - la finalité du partenariat

## MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Etude de cas - Mises en situation/jeux de rôle

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1477 - Préparer la certification de son institut de formation

Réf : 1476



Durée 14h

Paris 26, 27 mai 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Directions d'IFSI et/ou d'école paramédicale et leurs équipes

## Intervenant(s)

- **Valérie Nahon**, responsable pédagogique, directrice adjointe d'un institut de formation



Responsable qualité en IFSI  
des professionnels de santé  
p.12



# COORDINATEUR AMBULANCIER AU SAMU - CENTRE 15



pour exercer le métier de coordonnateur ambulancier au SAMU - Centre 15

## MODULE 1 (0,5 jour)

### Les transports sanitaires, quelles sont les règles ?

- Rappeler les fondements et la réglementation encadrant les transports sanitaires
- Connaître les exigences liées aux transports sanitaires urgents

#### ATELIER 1

##### Le transport sanitaire

- Mission, périmètre
- Exigences réglementaires

#### ATELIER 2

##### Les enjeux liés au transport sanitaire urgent

- La contractualisation avec les ARS
- Les enjeux financiers
- Les attentes vis-à-vis des prestataires et leurs réponses
- Les exigences des ARS et des associations représentatives de l'urgence : les points clés du cahier des charges
- Les règles de routage
- Les professionnels sollicités et les compétences attendues



#### Méthodes pédagogiques

- Les équipements clés : état des lieux des principales exigences applicables

## MODULE 2 (3 jours)

### Le métier de coordonnateur ambulancier SAMU - Centre 15

- Connaître les rôles et missions du coordonnateur ambulancier
- Organiser la permanence du transport sanitaire privé dans le cadre de l'urgence
- Communiquer et se positionner en tant que coordonnateur

#### ATELIER 3

##### Rôles et missions du coordonnateur ambulancier

- Le déclenchement des moyens sur les interventions
- Le suivi des prestations et la traçabilité informatique
- L'évaluation de la qualité de la prestation
- La résolution de problèmes et le RETEX

#### ATELIER 4

##### Des organisations privilégiées à instaurer

- Le SAMU, l'ATSU
- Les prestataires (ambulancier, pompier, police, ...)
- Qui fait quoi ? Quelles sont les organisations à mettre en place ?

#### ATELIER 5 :

##### Les règles d'une communication efficace

- Les procédures clés et les procédures dégradées indispensables
- La gestion des incidents
- L'analyse des retours d'expérience et la résolution de problème
- L'exploitation et la gestion des plaintes et réclamations
- L'évaluation des prestataires : les outils



#### Méthodes pédagogiques

- Remise d'une fiche de mission et des outils associés
- Retour d'expérience et remise de procédures
- Test de positionnement
- Test du mode de communication



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

- Quiz via Kahoot et exercices pratiques
- Vidéo et mises en situation, jeux de rôles
- Retours d'expériences
- Échanges/débats
- Nombreux exercices, présentation d'outils et de procédures

## MODALITÉS D'ÉVALUATION EN 3 TEMPS

- 1 - Tour de table, recueil des attentes des participants
- 2 - Quiz de connaissances
- 3 - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (0,5 jour)

- La validation du parcours de formation, des acquis et de la maîtrise de la fonction se formalise par une évaluation sous forme d'un devoir sur table (QCM, cas pratique...)
- Le devoir est ensuite corrigé de manière argumentée par un jury d'experts
- Clôture du cycle

Réf. 1632

4 jours

Soit une durée de 28h

Session  
- 18, 19 nov. 2021  
7 et 8 déc. 2021

Tarif adhérents 2 000 €  
Tarif non-adhérents 2 200 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Être en poste ou avoir un projet professionnel de coordinateur

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux ambulanciers, auxiliaires ambulanciers, assistants de régulation médicale  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Pascale Ravé,**  
directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis

**Jérémy Dahan,**  
membre du conseil d'administration, référent technique ATSU 94

Un responsable ambulancier (ATSU/ADRU/Association représentative de l'urgence)

Un régulateur SAMU



# SUPERVISEUR DE SALLE EN SAMU - CENTRE 15



pour exercer le métier de superviseur de salle au SAMU - Centre 15

## MODULE 1 (1,5 jour)

### Le superviseur de salle, son environnement

- Appréhender l'environnement de travail et le cadre d'intervention d'un superviseur de salle
- Préciser les missions et les attendus de chacun

#### ATELIER 1

##### Les conditions d'intervention et le fonctionnement des SAMU

- Le panorama des textes réglementaires, des référentiels et des principales recommandations de bonnes pratiques cadrant le fonctionnement des SAMU. Les attendus de la certification HAS V2020
- Les modalités de régulation des appels en centre 15
- Les évolutions organisationnelles (front et back office)
- Des procédures de fonctionnement formalisées et harmonisées
- Les acteurs : rappels des rôles et des missions (médecin responsable du Samu Centre 15, cadre de santé, médecin régulateur urgentiste ou généraliste, etc)

#### ATELIER 2

##### Focus sur les missions des assistants de régulation médicale (ARM)

- Les textes encadrant le métier d'ARM, premier interlocuteur lors d'un appel téléphonique au centre 15
- La performance quantitative de la prise en charge et, en même temps, la dimension relationnelle lors des appels
- Les activités de l'ARM, un seul métier plusieurs missions
- Les spécificités du métier
- Le savoir-faire et le savoir être attendus

#### ATELIER 3

##### Le rôle, les missions du superviseur de salle et les compétences attendues

- L'animation, la motivation et la formation des équipes
- L'accompagnement, le maintien et le développement des compétences des ARM, la réalisation d'écoutes qualité
- L'accueil des nouveaux arrivants



#### Méthodes pédagogiques

- La remise d'une cartographie des acteurs
- Des outils clés en main remis aux participants, échanges de pratiques
- Des retours d'expériences
- Une fiche des 10 points clés à retenir
- Exercice pratique : définir les objectifs individuels de chaque participant au regard de ses besoins et attentes

## MODULE 2 (2,5 jours)

### Le superviseur de salle, de l'opérationnel au managérial

- Acquérir le savoir-faire et les outils nécessaires à l'exercice du métier de superviseur de salle
- Assurer les activités opérationnelles du quotidien (coordonner, gérer)
- Assurer un reporting efficace

#### ATELIER 4

##### La coordination des professionnels en fonction de l'afflux des appels

- La problématique de la gestion des flux d'appels, tant en période d'activité normale qu'en période de pointe. La mise en place de schémas organisationnels de travail
- L'anticipation et l'adaptation des ressources humaines à la charge de travail (tant pour l'activité courante qu'en situation de crise)
- L'affectation des ARM et des médecins selon les priorités et les missions de chacun
- La gestion des astreintes
- L'évaluation de l'efficacité des ressources pour un usage optimal

#### ATELIER 5

##### La réponse aux dysfonctionnements logistiques (ex : routage, ...)

- Typologies de dysfonctionnements (organisationnel, informatique, téléphonie, etc)
- Leur priorisation par ordre d'impacts, les conduites à tenir
- Les interlocuteurs et le suivi des prestations

#### ATELIER 6

##### La gestion des situations exceptionnelles

- Les Situations Sanitaires d'Exception (SSE) (ex : les attentats), les Dispositifs Prévisionnels de Secours (DPS) (ex : les grands concerts)
- Les modalités d'intervention

#### ATELIER 7

##### La qualité, le pilotage et le reporting de l'activité

- La surveillance de la survenue de dysfonctionnements techniques et l'analyse des incidents : CREX et RETEX, afin de capitaliser sur les événements malheureux produits
- Les débriefings et la fonction pédagogique par le partage et l'analyse d'expériences
- Les modalités de surveillance et d'analyse de l'activité en temps réel, les indicateurs de supervision, de performance et les tableaux de bord
- Le reporting : à qui ? quoi ? comment ?
- Communiquer les tableaux de bord analytiques et réaliser un reporting périodique d'atteinte des objectifs de bon fonctionnement



#### Méthodes pédagogiques

- Des outils clés en main remis aux participants, échanges de pratiques
- Des mises en situation



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 3 (2 jours)

### Manager en transversal

- Contribuer aux évolutions de l'ensemble des activités du centre d'appels
- Assumer son rôle de manager
- Orienter l'action de son équipe
- Réussir les actes clés du management d'équipe

### ATELIER 8

#### Manager au quotidien et se positionner

- La dynamique d'équipe, les staffs pluri professionnels
- La fixation d'objectifs qualitatifs et quantitatifs, auprès de l'équipe
- La gestion de projets
- La gestion des situations conflictuelles et des désaccords
- La transmission d'une consigne auprès de l'équipe
- Formuler une demande
- Les liens avec l'encadrement et le directeur médical, les modalités de fonctionnement
- Savoir "dire non" à une demande
- Les liens à construire avec les différents partenaires
- Etre force de proposition dans l'amélioration du fonctionnement interne

### ATELIER 9

#### Réussir ses réunions d'équipes

- Les différents types de réunions : de l'information à la participation
- Son rôle aux différents types de réunions : production, facilitation, régulation
- Les différentes phases : préparation, lancement, conclusion

### ATELIER 10

#### Agir efficacement sur les motivations de chacun

- La reconnaissance de ses collègues
- L'adaptation de son management à chaque collaborateur pour développer l'autonomie



#### Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôles, analyses de pratiques, construction d'un plan d'actions individuel par participants

## CERTIFICATION DU PARCOURS (0,5 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou de progression axé sur les besoins des participants au regard de leur contexte.
- La soutenance devant le jury d'experts du rapport sur le projet professionnel valide le parcours de formation

## MODALITÉS D'ÉVALUATION EN 3 TEMPS

- 1 - Tour de table, recueil des attentes des participants
- 2 - Quiz de connaissances
- 3 - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf. 1632



Soit une durée de 49h

**Session** 3,4,5 mai 2021  
1<sup>er</sup> 2, 3 juin 2021  
1<sup>er</sup> juillet 2021

**Tarif adhérents** 3 150 €  
**Tarif non-adhérents** 3 465 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Avoir une expérience significative comme assistant de régulation médicale (ARM)

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Ce cycle s'adresse aux professionnels de la régulation en centre 15 :

- Superviseur de salle
- Assistant de régulation médicale (ARM)

Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Cécile Goguet**,  
ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis

Un médecin régulateur SAMU  
Un cadre SAMU  
Un superviseur en centre 15  
Un ARM  
Un consultant spécialisé SAMU



NOUVEAU TRACEURS CIBLÉS

## Qualité et performance au SAMU et dans les SMUR

### De la régulation à la prise en charge : les points clés de la sécurité du patient



Réf : 1631

#### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en place une dynamique qualité des organisations et sécurité de prise en charge des patients en SAMU et/ou en SMUR
- ▶ Sécuriser l'orientation et la prise en charge des patients
- ▶ Préparer la certification HAS V2020

#### PROGRAMME

- ▶ Brefs rappels : les missions des SAMU et des SMUR
  - niveau managérial, au niveau du pilotage, au niveau opérationnel
- ▶ La réglementation, les référentiels applicables
  - la gestion des ressources matérielles et humaines
  - les exigences réglementaires : missions, partenariats, objectifs
  - la définition des circuits et des interfaces
  - les recommandations de bonnes pratiques
  - la gestion documentaire (procédures et protocoles) : harmonisation/standardisation des pratiques au regard des référentiels de bonne pratique
  - les attentes de la certification HAS V2020
- ▶ Les enjeux et les problématiques actuelles
  - la clarification du rôle de chacun des acteurs dans la réalisation de ses missions
  - la stabilisation des interfaces
  - la gestion des incidents et des événements indésirables : des outils d'analyse éprouvés afin de permettre à l'organisation d'être apprenante
  - les indicateurs opérationnels à mettre en place et à analyser
- ▶ Les clés de la dynamique d'amélioration au service de l'orientation et de la prise en charge : de la relation patient à la sécurité de soins
  - L'apport du système d'information. Les outils disponibles
  - L'importance de la communication et de la dynamique d'équipe : le rôle clé de l'encadrement
  - Le dispositif d'évaluation
  - Les perspectives de labellisation : valeur ajoutée d'un tel dispositif, les contraintes ?
- ▶ La mise en place d'une organisation interne sécurisée et performante
  - les rôles et responsabilités des acteurs : au

Durée 14h

Paris 5, 6 mai 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Cadres SAMU
- Directeurs SAMU
- Superviseurs de salle
- Responsables qualité

#### Intervenant(s)

- Superviseur de salle
- Régulateur SAMU
- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Remise d'outils

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1632 - PRAXIS Coordonnateur Ambulancier au SAMU – Centre 15

1633 - PRAXIS Le superviseur de salle en SAMU – Centre 15



RETROUVEZ  
TOUTE L'OFFRE PATIENTS  
EXPERTISE CLINIQUE SUR [WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)

## GOUVERNANCE QUALITÉ ET APPROPRIATION PAR LES ÉQUIPES

- Management par la qualité et la sécurité des soins, une valeur de l'établissement - Réf. 1644
- Politique qualité et sécurité des soins de groupement - Réf. 1645
- Le responsable qualité en établissement de santé - Réf. 153
- L'assistant qualité en établissement de santé - Réf. 154
- Le référent qualité-gestion des risques - Réf. 155
- Le leadership au service de la qualité et de la sécurité des soins Réf. 1516
- Mobiliser vos équipes sur les enjeux de la qualité et sécurité des soins - Réf. 1571
- Les rencontres sécurité, un levier au service du management Réf. 1474

## EVALUATION ET SUIVI DES RÉSULTATS

- Construire un dispositif d'écoute patient - Réf. 164
- L'expérience patient, le patient expert - Réf. 1466
- Mesure de l'expérience patient Formation-action - Réf. 1646
- La méthode du «Focus Group» - Réf. 1549
- La méthode du Focus group - Formation-action - Réf. 1647
- Le résident traceur en EHPAD Réf. 1380
- Indicateurs et tableaux de bord Réf. 165

## EPP ET PERTINENCE DES PRATIQUES

- L'évaluation des pratiques professionnelles - Réf. 161
- Mener un audit interne / clinique - Réf. 159
- Revue de pertinence des pratiques- Réf. 1379
- Les chemins cliniques : de l'élaboration au pilotage Réf. 1229
- Les revues de morbi-mortalité (RMM) - Réf. 167
- Le comité de retours d'expériences (CREX) et la méthode ALARME Réf. 1140
- **NOUVEAU !**  
Le comité de retours d'expériences (CREX), en E-learning - Réf. 1658





Réf : 1644

## Management par la qualité et la sécurité des soins, une valeur de l'établissement

### OBJECTIFS

- ▶ (Re)définir les valeurs de votre établissement, ou les décliner de manière stratégique et opérationnelle en termes de qualité et sécurité des soins
- ▶ Comprendre le rôle du leadership dans la gouvernance de la culture de la sécurité et de la qualité
- ▶ Décliner à tous les niveaux (stratégique, pilotage, opérationnel) votre vision de ces valeurs

### PROGRAMME

- ▶ La place et le rôle des valeurs de votre établissement : les acteurs, les instances et la place des usagers dans la définition, la mise en œuvre et le suivi de la politique qualité et sécurité des soins
- ▶ Le schéma de la gouvernance qualité et sécurité des soins
- ▶ L'orientation patient comme fondement de la politique qualité et sécurité des soins : intérêts du patient et/ou intérêts de votre établissement ?
- ▶ La cohérence avec les orientations stratégiques, ses déclinaisons opérationnelles
- ▶ L'élaboration de la politique qualité et sécurité des soins : affichage versus réalité des pratiques, des résultats patients ?
  - les sources de données permettant la définition des axes de la politique : la satisfaction et l'expérience du patient, résultats des indicateurs, des IQSS, les données PMSI, les événements indésirables, les revues de pertinence, la conformité à la réglementation, etc.
  - la place des résultats cliniques, des marqueurs ou indicateurs de suivi des modalités de prise en charge (refus d'admission en service de soins critiques, refus d'admission en service de SSR ou en service de PSY, où en êtes-vous ? ces décisions sont-elles pertinentes ? Comment améliorer la réponse aux besoins des patients et de leur entourage ?
- ▶ La formalisation de la politique qualité et sécurité des soins pour une lecture claire des valeurs de l'établissement (intra et extra hospitalières)
- ▶ La diffusion et le déploiement de la politique au niveau des pôles et des services
- ▶ Le soutien d'une culture de sécurité des soins comme une des valeurs de l'établissement : lien avec les données source et les méthodes et outils de mesure et d'analyse
  - la qualité du travail en équipe
  - l'interaction entre les acteurs
  - l'implication de l'utilisateur
- ▶ La promotion par la gouvernance des comportements et des attitudes qui favorisent une culture bienveillante visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
  - l'évaluation de la culture de sécurité des soins auprès des professionnels
  - l'encouragement d'actions de soutien au développement de la culture sécurité
  - l'implication directe de la gouvernance dans des actions du programme de qualité et sécurité des soins
- ▶ Le développement d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins
- ▶ La stratégie de communication régulière et positive des objectifs, des résultats et des succès obtenus, aux professionnels et aux usagers
- ▶ Le suivi des axes et des effets de la politique

Durée 7h

Paris	8 juin 2021
Paris	8 déc. 2021
Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Etre impliqué dans la démarche qualité

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité, gestion des risques
- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Chefs de pôles et de services
- Directions des soins
- Cadres de santé

### Intervenant(s)

- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Atelier interactif : challenger vos méthodes et outils - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Remise de politiques et de schémas de gouvernance qualité
- Les participants sont invités à apporter leur politique afin de l'améliorer collectivement

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1645 - Politique qualité et sécurité des soins de groupement
- 1516 - Le leadership au service de la qualité et de la sécurité des soins
- 1660 - Mobiliser vos équipes sur les enjeux de la qualité et sécurité des soins
- 1474 - Classe virtuelle - Les rencontres sécurité, un levier au service du management

## Politique qualité et sécurité des soins de groupement

Réf : 1645


 1 jour

### OBJECTIFS

- Favoriser la mise en place d'une politique active de qualité et sécurité des soins à l'échelle d'un groupement
- Répondre aux exigences de la certification HAS V2020 (chapitre 4)

### PROGRAMME

- La politique qualité et sécurité des soins du groupement
  - les objectifs de la politique du groupement en cohérence et en soutien des politiques de sites
  - les exigences de la HAS dans le cadre de la certification HAS : mise en œuvre effective d'une politique commune, vision et structuration commune ? Un travail commun sur la structuration graduée des parcours patients ?
  - les modalités d'élaboration de la politique
  - l'importance de l'implication des équipes et de la place des représentants des usagers de tous les établissements partenaires
  - le schéma de gouvernance qualité et sécurité au niveau du groupement et le lien avec les sites
  - les différents modèles de gouvernance
- La structuration de démarches qualité collectives
  - des actions de formation, d'information
  - la conduite d'actions d'évaluation communes : patients traceurs, parcours traceurs, etc.
  - la réalisation d'analyse des résultats d'évaluation des soins : certification, IQSS, E Satis, EIAS et EIGS, etc.
  - une gestion territoriale des événements indésirables, des plaintes et réclamations
  - la réponse aux situations sanitaires exceptionnelles (Plan blanc, Plan de continuité d'activité, Plan de sécurité d'établissement)
  - des objectifs partagés en termes de résultats patients, par parcours/filière
- Le soutien et l'outillage apporté par le groupement
  - les enjeux et les objectifs
  - la boîte à outils « de base »
- L'harmonisation des pratiques portée par la politique qualité et sécurité des soins du groupement
  - l'élaboration de bonnes pratiques collaboratives et de protocoles de prises en charge : par parcours, par pathologie, par indicateurs de pratiques ou d'expérience patient, ...
  - l'information aux patients pris en charge dans les filières
  - la place du système d'information afin d'aider à l'application des protocoles tout au long du parcours du patient dans le groupement
  - l'évaluation, le reporting auprès des équipes : comment challenger vos équipes ?
- La mise en place d'un programme de pertinence des soins
  - les modalités de mise en place
  - la diffusion de recommandations de bonnes pratiques
  - l'élaboration d'outils d'évaluation et de mesure
  - le suivi des résultats et après ?
- La mise en place de travaux d'évaluation de l'expérience du patient : utilité ? implication des équipes ?
- Les points de vigilance pour une politique qualité et sécurité des soins du groupement réussie : comment suivre un projet médical de territoire, le bilancer régulièrement et impliquer les équipes concernées ?
- Les exigences en matière de sécurité du système d'information : comment s'adapter ?

Durée 7h

Paris 23 juin 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Etre impliqué dans la démarche qualité

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité, gestion des risques
- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Chefs de Pôles
- Directions des soins

### Intervenant(s)

- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Ateliers interactifs - Réflexion sur les expériences - Analyses de la pratique et interactivité

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Les participants sont invités à échanger sur leurs expériences afin d'en dégager collectivement les forces et des axes d'améliorations potentielles

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1644 - Management par la qualité et la sécurité des soins, une valeur de l'établissement



## Le responsable qualité en établissement de santé

### Appréhender sa prise de fonction

Réf : 153



#### OBJECTIFS

- Appréhender le rôle et les missions du responsable qualité et des instances qualité
- Acquérir les outils nécessaires à sa fonction
- Savoir coordonner la gestion des risques et la démarche qualité
- Communiquer autour des projets et motiver les acteurs

#### PROGRAMME

- Appréhender le positionnement et les missions des acteurs qualité (comité de pilotage, cellule qualité, référents qualité, responsables qualité, coordonnateur de la gestion des risques, etc.)
- Structurer et élaborer une politique qualité et sécurité des soins
  - les thèmes prioritaires, les objectifs, les indicateurs de suivi
  - la formalisation et la présentation de la politique
  - l'intégration de la démarche de gestion des risques
- Communiquer afin de garder la dynamique de la démarche : le repérage des différents moments forts
- Définir un calendrier de travail
- Appréhender le compte qualité HAS, sa finalité et son suivi
- Organiser et piloter le déploiement de la gestion des risques dans son établissement
- l'intégration de la gestion des risques à la politique qualité globale de l'établissement
- l'organisation du circuit interne et de la gestion des risques a priori et a posteriori
- exemple d'une démarche a priori des risques : définitions, concepts et illustration
- Répondre aux exigences de la HAS en matière de dynamique d'évaluation : patients et parcours traceurs, traceurs ciblés, audits, enquêtes, EPP, revues de pertinence des soins
- les méthodologies (ponctuelles et continues) des évaluations des pratiques professionnelles
- la mise en place des indicateurs et tableaux de bord qualité en santé
- Appliquer les différents outils d'évaluation en lien avec les EIAS : retours d'expérience, RMM
- La mission propre de l'équipe de direction et du corps médical aux étapes clés du projet qualité
- Les freins, écueils et facteurs clés de succès d'une intégration qualité réussie

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etudes de cas

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Présentation et échanges sur toutes les facettes du métier

Durée 14h

Paris 8, 9 oct. 2020  
Paris 3, 4 juin 2021  
Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques

#### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH

## Le référent qualité - gestion des risques

Réf : 155



#### OBJECTIFS

- Appréhender les rôles et les missions du référent qualité - gestion des risques en établissement
- Acquérir les méthodes et les outils permettant d'assurer efficacement sa mission de référent qualité/gestion des risques

#### PROGRAMME

- La démarche qualité/gestion des risques
  - les fondements
  - les principes communs
  - le lien avec la certification HAS
  - les méthodes et approches spécifiques aux deux démarches
  - le rôle et les missions du référent qualité dans ces approches
  - les référents et les EPP
- Atelier 1 - Réflexion et rédaction de fiches de missions et de fiches de poste
- Le management des risques
  - la gestion des risques en santé : enjeux et approches spécifiques
  - la construction des échelles et matrice de risque
  - les principales méthodes a priori (APR, AMDEC)
  - les principales méthodes a posteriori (arbres des causes, CREX, RMM)
- Atelier 2 - Animation d'un CREX
- Les groupes d'amélioration de la qualité
  - la méthodologie de travail
  - la préparation de la feuille de route
  - les aides bibliographiques et adresses de recherche
  - les outils à utiliser, l'accompagnement à apporter
  - la présentation pour validation aux instances concernées
- La gestion documentaire qualité
  - comment construire sa gestion documentaire ?
  - quelles aides apporter aux équipes terrain ?
  - quels accompagnements apporter (aide à la diffusion, à la mise à jour) ?
  - exemples de tableaux de bord de gestion des documents
- L'évaluation de la qualité
  - l'évaluation au travers des EPP, des audits qualité et des indicateurs
  - la préparation des EPP
  - les soutiens bibliographiques
  - l'aide à l'élaboration des grilles d'audit, l'accompagnement du recueil des données, l'aide à l'élaboration et au suivi des plans d'actions
  - la construction de tableaux de suivi des actions correctives
  - l'élaboration de tableaux d'indicateurs de pilotage et leur suivi dans le temps
- Echanges sur le rôle du référent qualité/gestion des risques

Durée 14h

Paris 19, 20 nov. 2020  
Paris 20, 21 mai 2021  
Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Référents qualité gestion des risques

#### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Remises d'outils - Etude de cas - Mises en situation

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## L'assistant qualité en établissement de santé

Ref : 154

2 jours

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les fondamentaux de la démarche qualité
- ▶ Se repérer dans les documents qualité et assurer leur bonne gestion
- ▶ Définir les missions de l'assistant qualité et son positionnement

### PROGRAMME

- ▶ La démarche qualité : à quoi ça sert, comment ça marche ?
  - définir la qualité et les concepts satellites
    - définition, vocabulaire et acronymes
    - la roue de Deming
  - la place de la gestion des risques et la complémentarité entre la démarche qualité et la gestion des risques
  - comprendre les principes du management de la qualité
  - organiser la démarche qualité en établissement de santé : rôle et missions des principaux acteurs
  - les principaux référentiels des démarches qualité en établissement de santé
    - le manuel de certification HAS
    - le référentiel ISO 9001
    - les référentiels d'évaluation externe
  - l'approche par processus
- ▶ La gestion documentaire
  - l'importance du système de gestion documentaire
  - l'architecture de la gestion documentaire
  - les exigences qualité en matière de gestion documentaire
    - la réponse aux besoins et validation
    - la création des documents et leur rédaction
    - la diffusion : la mise à disposition des équipes
  - la mise à jour des documents
  - l'archivage, le classement
  - la présentation de processus
  - la réalisation de logigramme du système de gestion documentaire
  - la rédaction des procédures chapeaux
  - l'adaptation de la documentation aux besoins et aux destinataires
- ▶ Les outils et les missions de l'assistant qualité
  - la fiche de poste de l'assistant qualité
  - aider à la mise en œuvre du système de management de la qualité, assurer la mesure et le suivi qualité
    - gérer les plannings d'activités du service qualité (audits, revues, plan d'actions qualité)
    - assurer le bilan de l'avancement des actions de progrès : actions d'amélioration, actions correctives, traitement des réclamations
    - assister les groupes de travail et leur suivi (recherches bibliographiques, les outils de résolutions de problèmes)
    - mettre en forme les tableaux de bord qualité
  - accompagner la démarche auprès des équipes par une communication simple et efficace des résultats
  - réaliser des quizz de positionnement de connaissances
  - utiliser le métaplan

Durée 14h

Paris 5, 6 nov. 2020  
Paris 16, 17 mars 2021  
Paris 29, 30 sept. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Assistants qualité

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**,  
ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Ateliers de mise en application - Cas pratiques : utilisation des différents outils utilisés par l'assistant qualité

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## GOVERNANCE IMPÉRATIF HAS V2020

## Le leadership au service de la qualité et de la sécurité des soins Pour que le management par la QSS soit une valeur de l'établissement

Ref : 1516

2 jours

### OBJECTIFS

- ▶ Faire preuve de leadership afin de développer une culture de la sécurité et de l'amélioration de la qualité
- ▶ Faire adhérer en communiquant efficacement sa vision

### PROGRAMME

- ▶ Qu'apporte le leadership à la qualité et à la sécurité ?
- ▶ Comment améliorer ses talents de leader au service de la qualité ?
- ▶ Mettre en cohérence son système de valeurs avec son propre style de leadership
- ▶ Les méthodes pour construire sa vision claire et mobilisatrice au service de la qualité
- ▶ L'importance que les orientations prioritaires de la politique qualité/sécurité des soins soient fondées sur une analyse globalisée de l'ensemble des données et connaissances disponibles
- ▶ Formaliser sa vision qualité et sécurité des soins
- ▶ Concevoir et porter la politique qualité/sécurité des soins
- ▶ Les clés pour réussir à bien communiquer sa vision
- ▶ S'entraîner à des techniques simples de communication dynamique
- ▶ Obtenir l'adhésion et le soutien de son équipe et de ses interlocuteurs clés
- ▶ Développer son impact personnel et son charisme
- ▶ Transformer sa vision en projet
- ▶ Être stratège dans la mise en œuvre de sa vision qualité et sécurité des soins
- ▶ Analyser et évaluer les opportunités du contexte
- ▶ Piloter son projet avec efficacité et succès
- ▶ S'appuyer sur les ressources existantes et optimiser la mise en œuvre avec les parties prenantes

Durée 14h

Paris 3, 4 déc. 2020  
Paris 31 mai et 1<sup>er</sup> juin 2021  
Paris 29, 30 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Avoir une expérience dans le management

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Directeurs des soins
- Chefs de pôles
- Médecins responsables d'unités
- Cadres de santé

### Intervenant(s)

- **Pascale Ravé**,  
directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH
- Un coach et expert en communication

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Ateliers de mise en pratique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud



# MOBILISER VOS ÉQUIPES SUR LES ENJEUX DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



## MODULE 1 (2 jours)

### Appréhender les outils du coaching pour déployer et pérenniser la démarche qualité et sécurité

- Appréhender ce qui distingue et lie le manager, le coach et l'expert
- Identifier son propre mode de fonctionnement et ses valeurs
- Intégrer des outils de coaching adaptés aux démarches qualité et sécurité des soins

#### ATELIER 1

##### Le manager, le coach et l'expert : différences et complémentarités ?

- Les 5 types de management
- Les 4 dimensions de la posture de manager
- Les caractéristiques de l'expert
- Les prérequis de la posture «coach» : état d'esprit et système de valeurs du coaching

#### ATELIER 2

##### Les processus d'accompagnement des équipes

- L'identification des besoins de l'équipe : ancrage et recherche de sens à l'action et aux résultats
- L'analyse des caractéristiques de l'équipe : organisation, interactions, décisions et résolutions de conflits
- Les piliers de la conduite du changement dans la gestion des démarches qualité et sécurité des soins : dépasser un point de blocage. La théorie des alliés, la cartographie des acteurs
- La répartition des tâches au sein de l'équipe : le principe des rôles délégués

#### ATELIER 3

##### La communication positive

- La gestion de la communication verbale et non verbale au sein de l'équipe
- La gestion des émotions : communication non violente au service de la performance en équipe
- L'approche orientée «solutions et résultats» et non «problèmes» appliquée à la démarche qualité sécurité des soins



#### Méthodes mobilisées

- Atelier : test de positionnement pour identifier votre style de management
- Atelier d'écoute authentique en deux temps : séquence d'écoute et de présence authentiques, débriefing (feed back positif & feed forward)

## MODULE 2 (2 jours)

### Engager les équipes à l'action

- Apprendre à co-construire
- S'approprier les outils et les méthodes d'amélioration continue en équipe

#### ATELIER 4

##### L'intelligence collective au service de la démarche qualité et sécurité des soins

- Les étapes indispensables à l'animation d'ateliers de co-développement et d'analyse de pratiques professionnelles : de la présentation de la situation à l'évaluation des processus d'apprentissage
- L'animation et la régulation d'un débat au sein d'une équipe : le rôle du modérateur

#### ATELIER 5

##### Les programmes d'amélioration continue

- Le diagnostic de la culture sécurité en équipe
- Le repérage des compétences non techniques au sein de l'équipe : le savoir être
- L'intégration du savoir expérientiel de l'usager pour fiabiliser les échanges en équipe
- L'anticipation des situations à risques par le briefing en équipe
- L'élaboration et le suivi d'un plan d'actions issu du briefing

#### ATELIER 6

##### La culture du résultat

- Les enjeux des indicateurs qualité et sécurité des soins pour développer une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins
- Les enjeux de l'équipe au centre de ses résultats : performance collective et reconnaissance



#### Méthodes mobilisées

- Atelier de co-développement à partir de situations professionnelles vécues par les participants
- Mises en situation : briefing, débriefing, outil SAED

## INTERSESSION

Chaque participant est invité à réinvestir dans sa pratique managériale les postures et les outils présentés au niveau de la formation.

Des échanges (mail, téléphone, classe virtuelle...) sont programmés avec le formateur.



Certification xxx

## CLUB INTERVISION (1 jour)

L'objectif de cette journée est de faire émerger, en collectif, des solutions innovantes et / ou des idées alternatives, à partir de problématiques issues du contexte professionnel.

Les participants sont invités à échanger à partir de situations professionnelles identifiées et adopter une posture de «résolution de problèmes».

## MÉTHODES MOBILISÉES

- L'approche utilisée sollicite la mobilisation active des participants.
- Les apports théoriques alternent avec des mises en situation à partir d'études de cas et/ou de situations professionnelles choisis par les participants.
- L'analyse réflexive mobilisée, permet à chaque participant de «cheminer collectivement et individuellement» vers de nouvelles solutions dans sa propre pratique professionnelle.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Avant le début de la formation** : un entretien individuel téléphonique ou par classe virtuelle est prévu avec le participant afin d'échanger sur cadre professionnel.

Cet entretien permet également, si le participant le souhaite, de commencer à évoquer les conduites et problématiques ou situations professionnelles qu'il souhaiterait explorer lors du parcours de formation.

**Au démarrage du parcours de formation** : un test de positionnement individuel est proposé aux participants afin d'évaluer les besoins de chacun.

Les acquis sont évalués tout au long du parcours sous forme de débriefing oraux, de quiz, etc.

**A la fin du parcours de formation** : un questionnaire de satisfaction est associé à une évaluation orale, ce qui permet de mesurer et d'évaluer l'atteinte des objectifs, ainsi que le degré de satisfaction des formés.



## ORGANISER CETTE FORMATION DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT EN 3 TEMPS

### 1 - Temps de formation

- Le développement personnel et professionnel
- Les postures adaptées aux situations
- L'apprentissage orienté «solutions et résultats»

### 2 - Temps d'accompagnement en formation-action

- L'analyse de la situation interne
- La déclinaison de solutions, d'un plan d'actions

### 3 - L'évaluation des impacts de la formation

## CONTACT ET RENSEIGNEMENTS

### Jean-Luc Le Moal,

directeur du pôle QualiSanté du CNEH

Tél. 06 82 89 94 42 - Mail : jean-luc.lemoal@cneh.fr

Réf. 1571

5 jours

Soit une durée de 35h

Session 2020

14, 15 sept. 2020  
15, 16 oct. 2020  
6 nov. 2020

Session 2021

14, 15 oct. 2021  
4, 5 nov. 2021  
9 déc. 2021

Tarif adhérents\* 2 725 €  
Tarif non-adhérents \* 3 000 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

- Directeurs et responsables qualité, gestion des risques
  - Directeurs des soins, cadres de santé
  - Chefs de pôle, médecins, pharmaciens
  - Toute personne en position d'accompagner des équipes au déploiement des démarches qualité sécurité des soins
- Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

Cette formation sera co-animée par un coach certifié et un spécialiste qualité sécurité des soins

### Laurent Lévy-Bourru,

coach certifié (Metasystem-Orygin), consultant formateur en management

### Virginie Lazzarotti,

cadre de santé, directeur qualité gestion des risques

### Anja Andriamanantena,

ingénieur qualité diplômé en gestion globale des risques et des crises





## Les rencontres sécurité, un levier au service du management

Réf : 1474

### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les enjeux des "rencontres sécurité"
- ▶ Permettre au top management d'organiser le dialogue avec les équipes sur les thèmes de la sécurité centrée sur la prise en soins de l'utilisateur
- ▶ Impliquer les équipes dans la compréhension de la culture qualité sécurité des soins

### PROGRAMME

- ▶ Les évolutions culturelles et normatives des enjeux de sécurité
- ▶ Le bilan des expérimentations menées
- ▶ Fédérer le top management sur les enjeux des "rencontres sécurité"
  - les rencontres sécurité : pourquoi ? comment ? quels outils ?
  - l'organisation du dispositif
  - les différentes phases des rencontres :
    - étape préparatoire
    - déroulement de la rencontre sécurité
    - plan d'actions et suivi des actions
    - évaluation des impacts
- ▶ Animer le débat lors des rencontres sécurité :
  - les écueils à éviter
  - la posture du manager lors des débats
  - les aspects de la communication positive, "approche orientée solution et résultats"
- ▶ Le plan de communication des "rencontres sécurité"

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques courts, d'ateliers d'animation à partir des sujets "sécurité" proposés par les participants - Jeux de rôles orientés écoute authentique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de salle et recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- 3 heures pour se former à distance : méthode, pratique, feed-back et échanges
- Des illustrations concrètes
- Remise d'une boîte à outils
- Une mise en situation d'animation d'une "rencontre sécurité" et débriefing points forts/points à améliorer

Durée 3h de 9h à 12h

A distance	12 oct. 2020
A distance	2 juin 2021
A distance	12 oct. 2021

Tarif adhérents	250 €
Tarif non-adhérents	275 €

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Equipes de direction
- Présidents de CME
- Chefs de pôle, Chefs de service
- Cadres de pôle

### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

**Construire un dispositif d'écoute patient**

Réf : 164

1 jour

**OBJECTIFS**

- Identifier et promouvoir les différentes modalités de recueil et d'exploitation de l'expression des patients, adaptées aux profils des patients, aux modes et durées de prise en charge
- Elaborer une politique qualité et sécurité des soins, centrée sur le patient
- Conforter le patient comme acteur de son parcours

**PROGRAMME**

- Les définitions, concepts et enjeux de l'expression du patient
- Les évolutions du système de santé en faveur de l'expérience patient et leurs impacts
- Les attendus de la certification HAS V2020
- Les facteurs qui influent sur l'expérience patient. Les dimensions de l'expérience de soins
- Focus sur les différentes formes de recueil de l'expression du patient
  - le recueil des plaintes et des réclamations, la déclaration de tout évènement indésirable grave liés aux soins (EIGS)
  - les questionnaires, enquêtes de satisfaction, e Satis, etc.
  - la mesure de l'efficacité des prises en charge et de la perception du point de vue du patient : les PREMs, PROMs, PRIMs
  - la tenue de réunions entre patients et professionnels
  - l'accès à ses pairs (représentants d'usagers, associations de patients, patients experts)
- Quelles modalités de recueils en fonction de son profil d'établissement et des patients accueillis ?
- L'adaptation et le déploiement des démarches aux différentes unités de soins et plateaux techniques d'un établissement
- Comment intégrer au sein des équipes, les patients à l'élaboration ou au choix des dispositifs d'écoute ?
- La communication auprès du patient et de son entourage des modalités de recueil en place
- L'appropriation par les équipes des résultats de l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience du patient et leur intégration dans les plans d'action d'équipe, de service
- L'impulsion au niveau d'un groupement (GHT, privé)
- L'intégration et la place du dispositif d'écoute dans les projets des établissements et les projets de groupement

**MÉTHODES MOBILISÉES**

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Remises d'outils

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION**

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

**FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)**

- 003 - Construire et faire vivre l'animation dans un établissement médico-social
- 1466 - L'expérience patient, le patient expert
- 1549 - La méthode du « Focus Group »
- 1069 - Le patient traceur dans la V2020
- 165 - Indicateurs et tableaux de bord

Durée 7h

Paris	13 oct. 2020
Paris	17 mai 2021
Paris	1 déc. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

**Prérequis**

Ne nécessite pas de prérequis

**Accessibilité**

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

**Public concerné**

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables des parcours patient
- Représentants des usagers

**Intervenant(s)**

- **Pascale Ravé,** directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH



Pour aller plus loin, un accompagnement personnalisé au sein de votre établissement :

**Valérie Pizzutti**

☎ 01 41 17 15 03

✉ [valerie.pizzutti@cneh.fr](mailto:valerie.pizzutti@cneh.fr)

## L'expérience patient, le patient expert

### De nouveaux leviers pour améliorer la qualité des soins

Réf : 1466



#### OBJECTIFS

- Comprendre les dimensions de l'expérience patient et sa place dans la démarche qualité
- Appréhender de nouveaux modèles d'évaluation
- Renforcer la collaboration patient/soignant par le patient expert

#### PROGRAMME

- Les évolutions du système de santé en faveur de l'expérience patient et leurs impacts
  - l'expérience patient et la loi de modernisation de notre système de santé (article 51)
  - le plan Ma Santé 2022 et l'Incitation Financière à la Qualité (IFAQ)
  - les attendus de la certification HAS V2020
- Les définitions, concepts et enjeux de l'expertise patient et du patient expert
- Les facteurs qui influent sur l'expérience patient
- Les dimensions de l'expérience de soins
- Comment s'y prendre pour travailler avec les patients ?
- Construire ensemble le parcours de soins idéal du point de vue du patient : la méthode AMPPATI (AMélioration du Parcours vécu par le Patient en Immersion)
- Comment intégrer l'expérience du patient et de ses proches ?
  - les méthodes pour évaluer les soins prodigués à travers les yeux des patients et de leurs proches (dans les limites autorisées du partage d'informations et du rôle de chacun)
  - les outils de mesure de l'expérience patient, au-delà des questionnaires
  - la mesure de l'efficacité des prises en charge et de la perception du point de vue du patient : les PREMs, PROMs, PRIMs
- La communication, l'écoute active, les attitudes permettant d'améliorer la qualité de l'écoute
- La communication : les points d'ancrage à une écoute authentique tournée vers le patient
- Le patient partenaire et le patient expert
- Comment intégrer des patients experts dans les projets des établissements et mobiliser leurs expériences
  - Les liens avec les projets de pôle, de service, l'approche par parcours
  - la valorisation des données

Durée 7h

Paris 8 déc. 2020

Paris 7 juin 2021

Paris 6 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables des parcours patient, chefs de service, chefs de pôle
- Représentants des usagers
- Patients experts

#### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Remise d'un guide pratique - Etude d'un parcours patient spécifique, par pathologie ou population : élaboration d'un dispositif de mesure de l'expérience patient, d'un guide d'entretien standardisé

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1549 - La méthode du « Focus Group »

## Mesure de l'expérience patient

### Formation-action

Réf : 1646



#### OBJECTIFS

- Mesurer en pratique l'expérience patient
- Analyser les résultats, définir les modalités de suivi

#### PROGRAMME

- Phase préparatoire de la journée de formation-action
  - identification du (des) profil(s) des patients dont on veut mesurer l'expérience et/ou les résultats cliniques
  - constitution du (des) groupe(s) projet(s)
  - identification de la (des) méthode(s) de mesure et élaboration des outils, aide au déploiement intégré dans les outils de e.santé et m.santé existants
  - lien avec des indicateurs déjà disponibles
- Suivi et conseils auprès du ou des chef(s) projet(s), par téléphone ou visioconférence
- Conseil par le formateur sur les productions réalisées, propositions de corrections
- Analyse par le formateur des résultats issus des productions des participants
  - définition des axes de travail, définition du plan d'actions en prévoyant le rôle de l'utilisateur au sein des acteurs
  - choix des indicateurs de suivi
- Elaboration du plan de communication auprès des équipes, des usagers, des instances
- Les facteurs de réussite du projet, les écueils à éviter
- Les perspectives de déploiement

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Mises en situation concrète : élaboration des guides d'entretien et des questionnaires, analyse des résultats, élaboration du plan d'actions et du plan de communication des résultats

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des ateliers pratiques pour s'approprier les outils
- Remise d'une boîte à outils pratiques

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 164 - Construire un dispositif d'écoute patient
- 1466 - L'expérience patient, le patient expert
- 1549 - La méthode du « Focus Group »

#### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal,**  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

#### Prérequis

Avoir les bases de formation sur l'expérience patient

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables des parcours patient, chefs de service, chefs de pôle
- Représentants des usagers
- Patients experts

#### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti,**  
directeur qualité gestion des risques, cadre de santé,  
consultante au CNEH



Manager la qualité en établissement de santé p. 18

Assistant qualité en établissement de santé p. 22

Certifiant



## La méthode du « Focus Group »

### Patient partenaire et dynamique d'équipe



Réf : 1560

#### OBJECTIFS

- ▶ Découvrir et maîtriser la méthode du Focus group
- ▶ Acquérir une méthode d'évaluation qualitative des besoins et attentes des patients, complémentaire aux méthodes existantes

#### PROGRAMME

- ▶ Le patient partenaire et l'évolution du système de santé
- ▶ Définitions et enjeux : patient client, patient vigilant, patient expert, patient citoyen, patient partenaire, etc.
- ▶ Approche méthodologique du « Focus Group »
- ▶ Les situations adaptées au « Focus Group »
- ▶ Les différentes étapes de la méthode
- ▶ Les outils d'évaluation : guide d'entretien qualitatif et questionnaire quantitatif
- ▶ La dynamique de groupe : animation et observations, les techniques d'animation du débat
- ▶ Le débriefing observateur et modérateur
- ▶ Analyse et présentation des résultats issus des discussions du « Focus Group »
- ▶ Et après le « Focus Group »

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Elaboration d'un guide d'entretien - Mise en situation d'un Focus Group/jeu de rôle

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1466 - L'expérience patient, le patient expert

Durée 7h

Paris 5 oct. 2020  
Paris 18 mai 2021  
Paris 15 nov. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables des parcours patient, chefs de service, chefs de pôle
- Représentants des usagers
- Patients experts

#### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

## La méthode du « Focus Group »

### Formation-action

#### OBJECTIFS

- ▶ Animer en pratique un « Focus Group » avec des usagers
- ▶ Analyser les résultats « Focus Group », définir les modalités de suivi

#### PROGRAMME

- ▶ Phase préparatoire de la journée de formation-action
  - recueil du consentement des usagers présents et organisation de la séance de travail avec eux
  - analyse interne de la bibliographie relative au thème choisi, de manière à enrichir le débat
  - élaboration du guide d'entretien et du questionnaire par les participants
- ▶ Analyse des productions par le formateur (guide d'entretien, questionnaire)
- ▶ Co-animation du « Focus Group » réunissant les patients partenaires, avec un binôme de modérateurs et quelques observateurs issus de l'établissement
- ▶ Rédaction du compte-rendu de fin de séance avec les professionnels de l'établissement et un usager
- ▶ Analyse des résultats, définition du plan d'actions en prévoyant le rôle de l'usager au sein des acteurs
- ▶ Elaboration du plan de communication auprès des équipes, des usagers, des instances

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Mises en situation concrète de réalisation d'un « Focus Group » : élaboration des guides d'entretien et des questionnaires, animation du « Focus Group », analyse des résultats, rédaction du compte rendu, élaboration du plan d'actions et du plan de communication des résultats

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des ateliers pratiques pour s'approprier les outils, apprendre à poser les questions aux patients, organiser sa prise de notes et être capable de restituer les résultats
- Remises d'une boîte à outils pratiques

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

164 - Construire un dispositif d'écoute patient  
1466 - L'expérience patient, le patient expert  
1549 - La méthode du « Focus Group »

Réf : 1647



#### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**, directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

#### Prérequis

Avoir les bases de formation sur le focus group

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Responsables des parcours patient, chefs de service, chefs de pôle
- Représentants des usagers
- Patients experts

#### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

**Le résident traceur en EHPAD****La méthode du patient traceur au service du résident****OBJECTIFS**

- ▶ Etablir l'état des lieux de la prise en soins en hébergement (points forts et points à améliorer) en intégrant l'expérience du résident
- ▶ Acquérir la méthodologie et les outils pratiques pour la mise en place de la méthode du "résident traceur" en EHPAD
- ▶ Travailler en équipe pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle

**PROGRAMME**

- ▶ Le résident traceur
  - ce qu'est et ce que n'est pas le résident traceur
  - les professionnels concernés (auditeurs, audités), le profil des auditeurs et la durée de réalisation
  - les méthodes d'investigation : entretiens, analyse du dossier du résident, les observations
- ▶ La faisabilité de la méthode en milieu médico-social
- ▶ Les modalités pratiques de réalisation d'un résident traceur : étapes de la démarche, qui ? quoi ? comment ? quand ?
  - la définition du parcours de la prise en soins en hébergement et le choix du profil du résident
  - la présentation du parcours, repérage des points critiques, analyse des interfaces et des collaborations interdisciplinaires tout au long de l'hébergement et de l'accompagnement
  - la préparation de l'audit : élaboration des grilles de questionnement équipe et résident
  - la réalisation pratique du résident traceur
- ▶ La place du résident et de son entourage : consolidation de l'analyse
  - ▶ Le reporting et le suivi des actions
    - la définition des actions d'amélioration
    - la communication en interne des résultats
  - ▶ Le suivi des actions
  - ▶ Le suivi de l'efficacité des actions d'amélioration

**MÉTHODES MOBILISÉES**

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Mises en situation : réalisation d'un résident traceur à partir d'un dossier anonymisé : points critiques du parcours, points forts de la prise en soins et axes d'amélioration, rédaction d'un rapport d'investigation, communication et retours d'expérience à son équipe ou à l'institution

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION**

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

**LES PLUS**

- L'identification des principaux profils de résidents en secteur d'hébergement
- La remise d'une grille d'audit "résident traceur"
- Les modalités de déploiement pratique seront discutées au regard des retours de la réalisation

Réf : 1380

1 jour

Durée 7h

Paris	10 déc. 2020
Paris	25 juin 2021
Paris	7 déc. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus***Prérequis**

Ne nécessite pas de prérequis

**Accessibilité**

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

**Public concerné**

- Directeurs d'établissement
- Médecins coordinateurs en EHPAD
- Médecins généralistes
- Equipes d'encadrement
- IDEC
- Personnels paramédicaux, de rééducation et de soutien
- Représentants des usagers

**Intervenant(s)**

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH



**Responsable qualité en EHPAD**  
(Réf. 1547) sur [WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)



**Indicateurs et tableaux de bord****Piloter efficacement la qualité et la sécurité des soins**

Réf : 165

**OBJECTIFS**

- ▶ Sélectionner et définir des indicateurs pertinents et des tableaux de bord efficaces
- ▶ Utiliser les indicateurs et tableaux de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision
- ▶ Communiquer en interne les indicateurs de suivi pour conforter la dynamique qualité au sein des équipes
- ▶ Mettre en place des actions d'amélioration fondée sur l'analyse collective des résultats des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

**PROGRAMME**

- ▶ Les enjeux du pilotage par les indicateurs
  - les évolutions des systèmes de financement, de management des organisations, d'évaluation et leurs conséquences
  - le positionnement et l'articulation des différentes attentes externes et internes en termes de tableaux de bord
  - l'évolution du management : du contrôle au pilotage par la performance
  - la finalité d'un tableau de bord et place dans le pilotage d'une équipe, d'un pôle, d'un établissement, d'un groupement
- ▶ Les définitions : indicateur, tableau de bord, types de mesure et d'indicateurs
- ▶ Les indicateurs externes, obligatoires (HAS, ARS, CAQES, etc)
- ▶ Les indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS, PRIMS, PREMS, PROMS)
- ▶ Les facteurs de performance
- ▶ Le déploiement des objectifs stratégiques selon la méthode BSC (Balanced Score-Card)
- ▶ La construction d'un tableau de bord et sa mise en place
- ▶ Choisir, construire et faire vivre les indicateurs et les tableaux de bord
- ▶ Les conseils et les recommandations pour pérenniser la mesure du progrès
  - les usages, les mésusages des tableaux de bord
  - la communication et la reconnaissance
  - les comparaisons (benchmark interne et externe)
  - le déploiement au sein des équipes : les étapes à ne pas manquer
  - les éléments de dysfonctionnements mis en évidence par les tableaux de bord
  - la recherche et l'analyse des causes et la détermination des actions d'amélioration
- ▶ Le pilotage du tableau de bord qualité
- ▶ La communication par les indicateurs qualité
- ▶ La diffusion des tableaux de bord et des indicateurs qualité au sein des équipes
- ▶ Le déploiement d'une stratégie du pilotage par les indicateurs

**MÉTHODES MOBILISÉES**

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Un travail en sous-groupes autour d'une thématique ciblée

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION**

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

**LES PLUS**

- Remise d'outils opérationnels
- Cette formation contribue au respect des exigences et recommandations externes : certification HAS V2020, IQSS, ANAP, etc.

Durée 14h

Paris 14, 15 déc. 2020  
Paris 2, 3 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus***Prérequis**

Ne nécessite pas de prérequis

**Accessibilité**

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

**Public concerné**

- Personnels médicaux
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Directeurs, responsables qualité/gestion des risques
- Professionnels impliqués dans la démarche qualité

**Intervenant(s)**

- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

## L'évaluation des pratiques professionnelles

### OBJECTIFS

- Appréhender la cartographie des approches d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)
- Acquérir les méthodes et les outils d'EPP

### PROGRAMME

- Les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles
- La mise en place des EPP au sein des établissements de santé
- Les EPP et le DPC
- La mise en œuvre des démarches d'EPP
  - l'identification des objectifs recherchés
  - le choix de la méthode d'évaluation : critères de choix de la méthode d'EPP la plus adaptée
  - les étapes en pratique : analyse du processus et des pratiques de soins, identification et prise en compte des recommandations de pratiques pertinentes, diagnostic de l'existant, plan d'amélioration, dynamique de changement, mesure des résultats (indicateurs), suivi, maintien des résultats, réévaluation
- Le développement en pratique des différentes méthodes d'EPP
  - méthodologie, intérêts, limites, avantages, inconvénients
  - l'audit clinique, l'audit clinique ciblé
  - les enquêtes de pratique
  - le chemin clinique
  - le parcours patient
  - la méthode d'analyse et d'amélioration d'un processus
  - le patient traceur, le parcours traceur
  - la revue de pertinence des soins
  - l'approche par indicateurs
  - les staff-EPP
  - la revue de mortalité/morbidité
  - la réunion de concertation pluridisciplinaire
  - les groupes d'analyse de pratiques en pairs
  - les réseaux de santé
- La pérennisation des EPP au sein des établissements

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Ateliers pratiques : chemin clinique, parcours patient, pertinence des soins, indicateur de pratique clinique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 161



Durée 14h

Paris 19, 20 nov. 2020  
Paris 27, 28 mai 2021  
Paris 25, 26 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres de santé
- Personnels soignants

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

## Mener un audit interne/clinique

### Les clés de la méthode d'audit qualité interne

### OBJECTIFS

- Appréhender les différentes phases d'un audit qualité interne

### PROGRAMME

- L'évaluation interne
  - les différentes catégories d'évaluation interne
  - leurs objectifs
  - l'audit interne et l'audit clinique
  - le choix des thèmes
  - les référentiels, la législation, les normes techniques applicables
  - les parties concernées (la direction, les évaluateurs, les professionnels dont les pratiques sont évaluées, la tierce partie)
  - les rôles et missions des différents acteurs hospitaliers
  - les différentes étapes
- La préparation de l'évaluation interne
  - le choix des critères d'évaluation
  - le choix de la méthode de mesure
  - le programme d'audit
  - la grille d'observations et d'interviews
  - le protocole d'audit, l'échantillonnage
  - le recueil des éléments, le rapport d'audit
  - la communication auprès des audités
- Le comportement des évaluateurs
  - l'attitude et la présence physique
  - les formes de communication orales à adopter
  - les modalités d'interview
  - la technique de l'entonnoir
  - le relevé des éléments de preuve

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Ateliers de mise en pratique - Mises en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 159



Durée 14h

Paris 3, 4 nov. 2020  
Paris 16, 17 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité
- Cadres de santé

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH



## Revue de pertinence des pratiques

Réf : 1379

2 jours

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux actuels sur la pertinence des soins
- Acquérir les méthodes et les outils d'évaluation de la pertinence des pratiques
- Promouvoir la culture de la pertinence et mobiliser les équipes

### PROGRAMME

- L'enjeu de la pertinence
- Le lien avec les financeurs (Assurance Maladie, ARS, etc.) et le dialogue de gestion tripartite
- L'impact sur les modalités de financement du système de santé
- Les attentes de la HAS dans le cadre de la V2020
- Le développement de la culture de la pertinence des pratiques
- La pertinence des pratiques, de quoi parle-t-on ? : d'une décision de prise en charge, d'actes diagnostiques ou thérapeutiques, de prescriptions, d'orientation, de maintien de prise en charge, etc.
- Comment faire ?
  - quels sont les référentiels; Où les trouver et quel niveau d'opposabilité ?
  - les méthodes d'évaluation, l'échantillonnage
  - les modalités d'analyse des écarts de résultats à l'échelle d'une équipe, à l'échelle de la chaîne de soins
- Des exemples pratiques : pertinence de l'adressage, pertinence des admissions et séjours permettant d'ajuster les filières (par exemple prise en charge en SSR), pertinence de recours à des mesures restrictives de liberté, pertinence de la transfusion de produits sanguins labiles, pertinence de prescriptions d'antibiotiques, etc.
- Les argumentations et le partage des décisions de prise en charge médicale
- Les acteurs internes pour l'évaluation de la pertinence (médecin DIM, CGRAS, cadre de proximité, etc), le rôle clé du médecin responsable de la prise en charge du patient
- Programmes d'action sur la pertinence des soins impulsées au niveau d'un groupement (GHT, privé)
  - les démarches d'évaluation de la pertinence des soins inter établissements
  - l'analyse de la pertinence tout au long du parcours du patient
- Soutenir des revues de pertinence des pratiques
  - la mobilisation des équipes sur l'identification et la diffusion des recommandations de bonnes pratiques
  - le travail en équipe sur l'adéquation des procédures à ces recommandations

Durée 14h

Paris 26, 27 nov. 2020  
Paris 3, 4 juin 2021  
Paris 22, 23 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Personnels médicaux
- Personnels paramédicaux

### Intervenant(s)

- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH
- **Jean-Luc Le Moal**, pharmacien, directeur du pôle QualiSanté CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud



RETROUVEZ  
TOUTES NOS FORMATIONS  
SUR LE SITE DU CNEH  
[WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)



## Les chemins cliniques : de l'élaboration au pilotage

Réf : 1229



### OBJECTIFS

- Mettre en œuvre la méthode du chemin clinique afin de renforcer le parcours patient

### PROGRAMME

- Le contexte général, les enjeux, les objectifs
  - un financement de plus en plus lié à l'activité et aux parcours des patients
  - la loi de Financement de la Sécurité Sociale et la stratégie nationale 2018-2022 : forfaitisation des parcours patient atteints de pathologies chroniques
  - les attentes de la HAS en termes de pertinence des soins et de coordination des équipes
  - l'amélioration des parcours de patients en équipe interdisciplinaire
  - le renforcement de la collaboration et de la coordination interprofessionnelle
  - l'implication du patient et des proches
- Présentation des chemins cliniques
  - la définition des différents termes : chemin clinique, plan de soins, etc.
  - la faisabilité du chemin clinique
  - la formalisation des résultats optimaux interdisciplinaires, des indicateurs de pratiques cliniques, de processus
  - les possibilités de recueil des indicateurs en lien avec le système informatique
- La méthode d'élaboration pratique des chemins cliniques
  - le choix du chemin clinique : prise en charge ou pathologie
  - la recherche des références, des recommandations professionnelles, du cadre réglementaire et de la documentation qualité élaborée au niveau de l'établissement
  - la prise en compte des besoins des usagers
  - l'analyse du processus actuel de prise en charge et la comparaison avec les référentiels de bonnes pratiques
- L'identification des points critiques du parcours et leur mise sous contrôle
- La reconfiguration du processus de prise en charge
  - la modélisation des processus de soin
  - la planification de l'ensemble des soins, traitements, examens complémentaires, consultations, surveillance, actions de prévention, information et éducation du patient
  - les résultats attendus à la fin de chaque séquence de soins
  - l'élaboration des nouveaux protocoles de soins
- Le déploiement du chemin clinique
  - le test du chemin clinique
  - la mise en œuvre du chemin clinique
  - le plan de communication et l'acculturation des professionnels
- Les modalités d'évaluation
  - les indicateurs de résultats et "expérience patient", leur suivi
  - les patients traceurs et les parcours traceurs

Durée 7h

Paris 6 oct. 2020  
Paris 23 mars 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux
- Directeurs des soins, cadres de santé
- Personnels de soins
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques

### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Travaux de groupes

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1069 - Le patient traceur dans la V2020  
1466 - L'expérience patient, le patient expert



## Les revues de morbi-mortalité (RMM)

### Analyse clinique des Événements Indésirables Associés aux Soins

Réf : 167



#### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser la méthode de revue de mortalité-morbidité (RMM)
- ▶ Animer une revue de mortalité-morbidité (RMM)
- ▶ Intégrer cette méthode d'évaluation au sein de son unité et de l'établissement

#### PROGRAMME

- ▶ Les enjeux dans laquelle s'inscrit la RMM
  - une réflexion pertinence des soins et culture du résultat
  - la place de la RMM comme valorisation des démarches en équipe et au niveau de l'accréditation des médecins et des équipes médicales
- ▶ La revue de mortalité/morbidité (RMM)
  - présentation de la méthode, de ses objectifs
  - la place des RMM dans la gestion des risques
- ▶ La mise en œuvre institutionnelle de la RMM
  - le positionnement du management : direction, CME
  - l'implication de la communauté médicale
  - la dynamique d'équipe autour de l'analyse
- ▶ La mise en œuvre opérationnelle de la RMM
  - l'organisation des RMM par spécialités médicales
  - l'identification des ressources humaines : animateurs RMM, référent méthodologique, analystes des causes profondes
- ▶ La mise en œuvre culturelle
  - l'analyse en équipe des prises en charge défaillantes
- ▶ Le développement en pratique de la RMM
  - la méthode d'analyse des causes profondes : focus sur ALARME/ORION
  - les règles de fonctionnement
  - la périodicité des réunions et leur durée
  - les modes et critères de sélection des cas : décès, complications inhabituelles, complications banales : dénombrées et analysées seulement comme indicateurs qualité
  - la composition des membres de la RMM
  - les questions à se poser
  - la revue bibliographique en lien avec la prise en charge
  - le développement des outils utilisés
  - la traçabilité et l'archivage des débats ainsi que des conclusions
- ▶ L'animation d'une Revue Morbi-Mortalité
  - la posture de l'animateur orienté solutions et non problèmes
  - la gestion de la dynamique de groupe : expression individuelle dans un collectif
  - la réflexion collective sur les situations évitables à fort potentiel d'amélioration
- ▶ L'évaluation des RMM
- ▶ La communication à la CDU des EIGS déclarés par l'établissement

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active
  - Alternance d'exposés théoriques, étude et analyse de cas - Atelier d'animation d'une RMM à partir d'un événement proposé par l'équipe

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des besoins des participants en amont de la séquence, identification d'un ou d'événements pouvant faire l'objet d'atelier de simulation RMM lors de la journée de formation - Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1140 - Le comité de retours d'expérience (CREX) et la méthode ALARME
- 1378 - La gestion des risques associés aux soins

#### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
 directeur de pôle au CNEH  
 jean-luc.lemoal@cneh.fr  
 06 82 89 94 42

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Personnels médicaux
- Personnels paramédicaux
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques

#### Intervenant(s)

- Un médecin, expert visiteur HAS
- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

## Le comité de retours d'expérience (CREX) et la méthode ALARME

### Analyse collective des Événements Indésirables Associés aux Soins

Réf : 1140



#### OBJECTIFS

- Positionner le CREX dans la démarche de gestion des risques de l'établissement
- Différencier le CREX des autres outils mis en place
- Comprendre la méthodologie, notamment ALARME
- Favoriser la mise en place d'un CREX

#### PROGRAMME

- Le principe du retour d'expérience CREX, sa place dans le dispositif global de gestion des risques
- Les indications du retour d'expérience
- Les situations qui relèvent d'une analyse systémique
- Le lien avec les never events
- Les différences, complémentarités des CREX avec
  - les RMM (revues de morbi mortalité)
  - la REMED (revue des erreurs médicamenteuses)
- Les outils d'analyse systémique : ORION et ALARME
  - présentation de chaque méthode-outil
- Les principes d'organisation et les clés de succès
  - quand mettre en place les méthodes ?
  - qui doit les réaliser ?
  - les questions à poser
- Savoir mener un CREX
  - les compétences de l'équipe pour travailler ensemble
  - la méthodologie d'un CREX
  - le principe de fonctionnement, l'exploitation des données relatives aux événements, le choix et le suivi des actions correctives
- Les 4 points clés lors de l'analyse de l'EIAS
  - l'organisation de l'annonce du dommage au patient, en prenant en compte l'expérience du patient
  - l'évaluation de la situation sur l'ensemble des épisodes de soins en lien avec l'événement
  - les modalités de détection et de récupération de l'EIAS, notamment en termes de points positifs
  - le contexte dans lequel s'est produit l'EIAS
- Le reporting dans le cadre d'une démarche globale de gestion des risques
  - la communication à la CDU des EIGS déclarés par l'établissement
  - la mise en oeuvre par les équipes du plan d'actions
- Les conseils pratiques
- Les outils de formalisation

Durée 7h

Paris 9 déc. 2020  
Paris 29 juin 2021  
Paris 7 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels médicaux
- Personnels soignants

#### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques, d'une étude de cas permettant l'appropriation des méthodes ALARME et ORION - Atelier d'animation d'un CREX

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 167 - Les revues de morbi-mortalité (RMM)  
1378 - La gestion des risques associés aux soins

## E-learning - Le comité de retours d'expériences (CREX)

#### OBJECTIFS

- Positionner le CREX dans la démarche de gestion des risques
- Comprendre la méthodologie d'un CREX

#### PROGRAMME

- Le principe du retour d'expérience CREX, sa place dans le dispositif global de gestion des risques
- Les indications du retour d'expérience
- Les situations qui relèvent d'une analyse systémique
- Les outils d'analyse systémique : ORION et ALARME
- Savoir mener un CREX
  - la méthodologie de manière illustrée d'un CREX
- Les conseils pratiques
- Les outils de formalisation

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des illustrations

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- 2 heures pour se former à distance : méthode, pratique, feed-back et échanges

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1140 - Le comité de retours d'expérience (CREX) et la méthode ALARME  
167 - Les revues de morbi-mortalité (RMM)  
1378 - La gestion des risques associés aux soins



Réf : 1658



Durée 2h

Tarif adhérents 120 €  
Tarif non-adhérents 135 €

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Personnels médicaux, pharmaciens, paramédicaux, de rééducation et de soutien
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Directions qualité, gestion des risques
- Responsables de CREX, RMM
- Référents QGDR de pôle, de service
- Responsables/coordonateurs de gestion de crise
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

#### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH



## RISQUES ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

- La gestion des risques associés aux soins  
Réf. 1378
- La cartographie des risques  
Réf. 874
- Organiser une visite de risques  
Réf. 979
- L'analyse de la pratique clinique par les risques - Réf. 2030
- L'accréditation des médecins et des équipes médicales  
Réf. 1648
- L'accréditation des équipes médicales - formation-action  
Réf. 1649
- Le travail en équipe au service de la sécurité des patients  
Réf. 1384
- Les facteurs organisationnels et humains dans la gestion des risques liés aux soins  
Réf. 2353
- Crew Resource Management (CRM) en santé - Réf. 1377
- Débriefing après événements indésirables ou situations complexes - Réf. 1438
- **NOUVEAU !**  
Analyse des pratiques professionnelles - Réf. 1673

## RISQUES SPÉCIFIQUES

- L'annonce d'un dommage associé aux soins  
Réf. 1022
- L'annonce d'un diagnostic grave  
Réf. 1480
- Les secteurs interventionnels : les attentes de la HAS V2020  
Réf. 189
- Missions et responsabilités du manipulateur en électroradiologie médicale  
Réf. 1457
- L'examen somatique en psychiatrie - Réf. 1591
- La matériovigilance - Réf. 182
- L'identitovigilance - Réf. 978
- **NOUVEAU !**  
E - Learning L'identitovigilance  
Réf. 1659
- Actualiser le document unique  
Réf. 670
- Construire son projet développement durable  
Réf. 861
- Les gestes écoresponsables au quotidien - Réf. 885
- Ecoconception des soins  
Réf. 1650
- La responsabilité sociale entreprise (RSE) à l'hôpital  
Réf. 1517

## SITUATIONS EXCEPTIONNELLES GESTION DE CRISES

- Plan de gestion des tensions hospitalières - Réf. 1482
- **NOUVEAU !**  
Prendre en charge le stress et la souffrance post-traumatique des soignants - Réf. 1669
- **NOUVEAU !**  
Débriefing autour des situations difficiles vécues - Réf. 1670
- **NOUVEAU !**  
Tirer des enseignements des situations difficiles débriefées par les équipes - Réf. 1671
- Gérer les crises à l'hôpital  
Réf. 2029
- Gérer les crises à l'hôpital dans un contexte de risque épidémique - Réf. 1651
- Gestion des appels en situation d'urgence - Réf. 1381
- Urgence médico-psychologique en situation d'exception - Réf. 1228
- Le débriefing en pratique et la prise en charge post-traumatique - Réf. 1265
- Le défusing en pratique : soins immédiats post-traumatiques  
Réf. 1266
- L'accompagnement immédiat des familles deuilées  
Réf. 2047

DPC

## La gestion des risques associés aux soins

### OBJECTIFS

- Appréhender les enjeux de la gestion des risques associés aux soins
- Bâtir un dispositif de gestion des risques, efficace et pérenne
- Mettre en œuvre les méthodes et techniques propres à la gestion des risques
- Adopter une posture managériale de la gestion des risques

### PROGRAMME

- Les enjeux de santé publique et le contexte
  - les statistiques et le bilan au niveau national
  - le point de vue de l'assureur
- Le cadre réglementaire du dispositif de gestion des risques associés aux soins
- Les modèles de gouvernance
- La centralisation de l'information sur les risques associés aux soins : sources de données internes et externes
- La politique de gestion des risques associés aux soins : définir les priorités
- Qui fait quoi ? La place et les missions du coordinateur de la gestion des risques associés aux soins, de la CME, etc.
- Comment et avec qui animer le dispositif ?
- Comment fédérer une l'équipe ? : quelques outils de « coaching » d'équipe
- Comment impliquer le patient et favoriser son retour d'expérience ? : l'écoute authentique et l'analyse des perceptions du patient
- L'implication des personnels et des patients : un incontournable
- La culture de sécurité des soins
- Les outils à déployer au sein de l'établissement : CREX, RMM, analyse en équipe, analyse du processus
- La conception d'un système d'information permettant un reporting en lien avec le dispositif de gestion des risques
- Le programme de gestion des risques

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Mises en situation sur l'utilisation des outils - Retours d'expérience des participants et analyse des points forts et des situations à éviter

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 167 - Les revues de morbi-mortalité (RMM)
- 1140 - Le comité de retours d'expérience (CREX) et la méthode ALARME
- 2030 - L'analyse de la pratique clinique par les risques
- 1384 - Le travail en équipe au service de la sécurité des patients

SUR SITE

## La cartographie des risques

### OBJECTIFS

- Appréhender la notion de risques
- Connaître les différentes étapes pour la mise en place d'une cartographie des risques
- Élaborer un plan de maîtrise des risques à partir de la cartographie des risques
- Intégrer cet outil comme un outil de pilotage du management des risques

### PROGRAMME

- Le contexte général dans lequel s'inscrit la gestion des risques
- Les sources d'information
- La typologie des risques
- Les outils indispensables à la réalisation de la cartographie
- La complémentarité des approches d'analyse a priori et a posteriori
- Savoir évaluer son niveau de maîtrise des risques
- Construire la cartographie des risques
  - cas pratiques et retours d'expérience
  - méthodes et démarches pour réaliser sa cartographie des risques (identification, évaluation, hiérarchisation, etc.)
- Représenter sa cartographie : exemples illustrés de cartographie de risques hospitaliers
  - les difficultés de réalisation
  - les facteurs de succès
- Construire son plan de maîtrise des risques
- La cartographie des risques, outil stratégique de pilotage des risques hospitaliers

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1378

2 jours

Durée 14h

Paris 14, 15 déc. 2020  
Paris 31 mai et 1<sup>er</sup> juin 2021  
Paris 7, 8 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels soignants

### Intervenant(s)

- Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH
- Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

Réf : 874



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres de santé
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

### Intervenant(s)

- Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH



## Organiser une visite de risques

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender une visite de risques dans son établissement
- ▶ S'approprier la méthodologie dans ses dimensions organisationnelles, techniques et comportementales
- ▶ Identifier les vulnérabilités et pouvoir les traiter dans le cadre d'un plan de maîtrise des risques
- ▶ Construire et présenter un rapport de visite

### PROGRAMME

- ▶ La visite de risques : définition, enjeux, objectifs
- ▶ La préparation de la visite de risques
  - les objectifs de la visite, son champ d'application, le choix et la construction de la méthode
  - la composition de l'équipe des visiteurs
  - les rôles et les missions
  - le planning de la visite
- ▶ La réalisation de la visite de risques
  - les sources d'information disponibles
  - la collecte des éléments de preuve
  - les techniques de conduite de l'entretien
  - l'observation directe sur site
  - l'étude documentaire des éléments
  - les points clés de la communication
- ▶ La conclusion de la visite de risques
  - le rapport de la visite
  - la synthèse et la formalisation du plan de maîtrise des risques
  - la préparation et l'animation de la réunion de clôture

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Atelier de construction d'une grille de visite de risques - Mises en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

874 - La cartographie des risques

Réf : 979



Durée 7h

Paris 5 oct. 2020  
Paris 5 oct. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Personnels médicaux et paramédicaux
- Toute personne participant à la démarche qualité et gestion des risques de son établissement

### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

## L'analyse de la pratique clinique par les risques

### La méthode des trigger tools

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender la méthode des trigger tools (méthode "d'événements déclencheurs")

### PROGRAMME

- ▶ Brefs rappels sur la démarche de gestion des risques
  - la démarche de gestion des risques : enjeux et principes
  - état des lieux des outils et des pratiques en établissement de santé
- ▶ Les trigger tools
  - historique, définition et principes méthodologiques
  - les prérequis à la mise en place des triggers tools : management et culture de gestion des risques
  - la revue de la littérature sur le sujet
- ▶ Le choix des trigger tools en équipe
  - les relais et acteurs nécessaires
  - l'importance du rôle du "réviseur"
  - les outils indispensables
  - la sélection des filtres
  - la sélection et analyse des dossiers
  - la méthode d'analyse
  - la transmission des résultats et leur communication
  - les plans d'actions et le tableau de bord
  - la mesure d'impact
- ▶ Les liens entre les trigger tools et les autres méthodes couramment utilisées dans les établissements de santé : RMM, CREX, ALARME, REMED
- ▶ Les liens entre les résultats issus de l'analyse des trigger tools et la pertinence des soins et des actes : le juste soin
- ▶ L'adhésion de l'équipe et la recherche de sens dans sa pratique quotidienne
  - la dynamique d'équipe
  - communiquer par le sens que l'on donne à sa pratique quotidienne
  - développer le travail en équipe par la recherche de solutions collectives
  - la communication positive

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques, élaboration de trigger tools à partir de cas cliniques - Atelier d'animation d'équipe - Retours d'expérience en chirurgie

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ L'évaluation des acquis s'effectue tout au long de la formation - Au démarrage : recueil des besoins des participants - En cours de formation : les participants seront invités à proposer en sous-groupe une synthèse de leurs acquis et leurs connaissances sous forme de débriefing - En fin de journée : un tour de table

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1378 - La gestion des risques associés aux soins

Réf : 2030



Durée 7h

Paris 24 nov. 2020  
Paris 3 juin 2021  
Paris 13 oct. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Cadres de santé
- Personnels médicaux

### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

## L'accréditation des médecins et des équipes médicales

Réf : 1648



### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender ce que recouvre l'accréditation des médecins et des équipes médicales
- ▶ Identifier les bénéfices de l'accréditation

### PROGRAMME

- ▶ Accréditation, certification HAS, formation continue : logique de démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des pratiques
- ▶ Qu'est-ce que l'accréditation ? Quels sont les médecins concernés ? Quelles sont les conditions pour être accrédités ? Comment faire et que faire ? Quels sont les organismes opérateurs ?
- ▶ Les bénéfices de l'accréditation
  - la sécurisation de la pratique
  - la prise en charge par l'Assurance Maladie d'une partie de la cotisation d'assurance de responsabilité civile professionnelle RCP. Les conditions du bénéfice de l'aide, son montant
  - la réponse aux obligations de DPC
  - mieux satisfaire la certification HAS des établissements de santé
- ▶ La charte médecins/établissements de santé
- ▶ Les engagements des médecins accrédités
- ▶ L'accréditation des médecins et la reconnaissance de l'équipe
- ▶ Les étapes de l'accréditation en équipe
  - le lancement de l'équipe
  - la réalisation de la démarche
  - l'évaluation de la démarche

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Illustrations concrètes

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour e salle, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- 3 heures pour se former à distance : méthode, pratique, feed-back et échanges

Durée 3h de 9h à 12h

A distance 19 mai 2021

Tarif adhérents 250 €

Tarif non-adhérents 275 €

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques

### Intervenant(s)

- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH
- Un médecin accrédité



Pour aller plus loin, participez à notre formation-action sur l'accréditation des équipes médicales

## L'accréditation des équipes médicales

### Formation-action

Réf : 1649



### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender en équipe une vision commune de la sécurité du patient
- ▶ Améliorer les pratiques et les comportements en équipe
- ▶ Construire les valeurs d'une équipe

### PROGRAMME

- ▶ Définitions et contexte de l'EPR, EIAS
- ▶ La gouvernance et la stratégie d'implantation d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins
- ▶ Les préalables au dispositif d'accréditation en équipe
- ▶ Les valeurs de l'équipe : collaboration et fonctionnement du « travail en équipe »
- ▶ Les étapes incontournables pour la mise en œuvre opérationnelle du dispositif d'accréditation en équipe : du recensement des EIAS aux actions de réduction de risques en équipe
- ▶ Le choix des outils et les méthodes d'analyse adaptées à l'activité du programme de la spécialité
- ▶ Comment conduire la revue bibliographique ?
- ▶ L'analyse des résultats au regard de la bibliographie
- ▶ L'élaboration du plan d'actions
- ▶ Le suivi des actions et la mesure de l'impact sur la sécurité du patient
- ▶ Le plan de communication : structurer et adapter sa communication autour des résultats vis-à-vis de la gouvernance, des instances et des équipes

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Nombreuses illustrations - Etude de cas - Mises en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Cette formation est centrée sur la pratique : l'animation par le formateur s'effectuera à partir d'une activité du programme de la spécialité concernée, choisie en amont par l'équipe

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1648 - Classe virtuelle - L'accréditation des médecins et des équipes médicales

### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Nécessite l'accréditation individuelle de chaque membre de l'équipe médicale ou d'avoir déclaré de façon individuelle ses propres EIAS

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques

### Intervenant(s)

- Un médecin accrédité
- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH



## Le travail en équipe au service de la sécurité des patients Le programme PACTE



Réf : 1384

Durée 14h

Paris 24, 25 sept. 2020  
Paris 20, 21 mai 2021  
Paris 13, 14 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels soignants

### Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH
- **Virginie Lazzarotti**, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH

### OBJECTIFS

- ▶ Créer une dynamique d'amélioration partagée par la gestion des risques en équipe
- ▶ Identifier les leviers positifs et les axes d'amélioration du travail en équipe pour améliorer la qualité et la sécurité du patient

### PROGRAMME

- ▶ Rappel de l'historique de la méthode, des enjeux et du contexte
- ▶ Définition, principes et méthodologie du Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE)
- ▶ Le cadre réglementaire de PACTE
- ▶ L'articulation entre PACTE et la démarche de certification HAS V2020
- ▶ PACTE et DPC
- ▶ La place de la gouvernance dans le déploiement du travail en équipe
  - comment définir un objectif commun ? Le leadership et le système de valeurs
  - qu'est-ce qu'une équipe impliquée ? Le sens de l'action et la recherche de solutions par l'équipe
  - les techniques et méthodes au service du travail en équipe (team building, CRM en santé, etc.)
- ▶ La mise en œuvre de PACTE à partir d'une situation à risque (avérée ou potentielle)
  - les outils d'analyse : SAED, "faire dire", briefing-débriefing
  - les techniques d'animation d'une équipe
  - les méthodes pour faciliter l'intégration du patient : "faire dire", animation groupe "patients"
  - la réalisation d'un diagnostic fonctionnement collectif de l'équipe (CRM santé)
  - la construction et le déploiement du programme d'actions en équipe
- ▶ L'évaluation de l'impact du Programme PACTE
  - les outils d'évaluation : la matrice de maturité, les résultats expérience patient, la satisfaction des équipes
- ▶ Le suivi des résultats et le plan de communication
  - la gouvernance : implication et soutien aux équipes
  - les instances : quels messages à délivrer ?
  - les équipes : quelles perspectives en termes de coordination et d'organisation ?

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Identification des enseignements et proposition de solutions adaptées au contexte à partir d'événements indésirables énoncés par les participants
- Identification des bonnes pratiques de sécurité : briefing et débriefing autour d'une situation à risques choisie par les participants (RMM, CREX, etc.)

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1140 - Le comité de retours d'expérience (CREX) et la méthode ALARME
- 1377 - Crew Resource Management (CRM) en santé
- 1378 - La gestion des risques associés aux soins
- 1474 - Classe virtuelle - Les rencontres sécurité, un levier au service du management
- 1660 - Mobiliser vos équipes sur les enjeux de la qualité et sécurité des soins



Gestionnaire de risques, coordonnateur des risques, associés aux soins - Réf.906 p. 4



## Les facteurs organisationnels et humains dans la gestion des risques liés aux soins

Réf : 2353

2 jours

### OBJECTIFS

- Connaître les concepts liés aux facteurs organisationnels et humains (FOH)
- Connaître les causes de défaillance humaine et organisationnelle
- Identifier les problématiques dans son établissement ou dans son service
- Mettre en œuvre un programme et des mesures de prévention

### PROGRAMME

- Les FOH : de quoi parle-t-on ?
  - définitions
  - la place des FOH dans la gestion des risques
- L'erreur humaine : causes et typologie de Reason, fréquence, rattrapage
  - le fonctionnement cognitif : modèle de Rasmussen
  - la mémoire, la perception, la prise de décision, la communication
  - les facteurs physiologiques (fatigue, stress) et environnementaux
  - les facteurs organisationnels
- Les violations et les transgressions
- Le collectif : rôle et risques
  - les phénomènes de groupe : conformité, group think
  - l'autorité, l'effet de halo
- Les erreurs en santé : identitovigilance, prise en charge médicamenteuse, interruptions de tâches, prise en charge en chirurgie, en radiothérapie, etc.
- Des exemples tirés de l'industrie aéronautique et du nucléaire
- La culture de sécurité
  - les concepts, la mesure
  - les points clés et le rôle du management
- Les mesures de prévention
- La sécurisation des pratiques cliniques et la typologie des réponses : organisation et pratiques collectives

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Pédagogie interactive - Présentation de photographies et de vidéos aux participants et débriefing concernant la typologie des erreurs - Analyse réflexive sur les situations rencontrées par les participants

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 1<sup>er</sup>, 2 oct. 2020  
Paris 14, 15 juin 2021  
Paris 4, 5 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Coordonnateurs des risques associés aux soins
- Personnels médicaux et paramédicaux

### Intervenant(s)

- Un psychosociologue, spécialiste en facteurs humains

DPC PRATIQUES AVANCÉES HAS V2020 GOUVERNANCE

## Crew Resource Management (CRM) en santé

### Analyse des facteurs humains en équipe

Réf : 1377

1 jour

### OBJECTIFS

- Élaborer un diagnostic de fonctionnement de l'équipe à partir des compétences non techniques
- Améliorer la performance de l'équipe en travaillant sur les facteurs humains

### PROGRAMME

- La méthode "Crew Resource Management" (CRM) : historique et contexte de mise en œuvre
- Pourquoi ? Quels moyens ? Quel objectif ?
- Les compétences non techniques : compétences sociales, résolution des conflits, gestion du stress, etc.
- Les différents types de leadership
- Les prérequis du CRM
  - la répartition des tâches au sein de l'équipe et le leadership
  - la gestion de la communication verbale et non verbale au sein de l'équipe
- la communication positive
  - gestion de la communication verbale et non verbale au sein de l'équipe
  - gestion des émotions : communication non violente au service de la performance en équipe
- L'anticipation des menaces par le briefing
- Le plan d'actions issu du briefing
- L'articulation entre le CRM en santé et la démarche de certification HAS V2020

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques, de mises en situation, d'ateliers et de jeux de rôles - Mise en situation à partir de situations inhabituelles : briefing, débriefing, etc. - Elaboration d'un diagnostic du fonctionnement de l'équipe à partir des compétences non techniques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- L'évaluation des acquis s'effectue tout au long de la formation - Au démarrage : recueil des besoins des participants lors du lancement de la formation - En cours de formation : les participants seront invités à faire une synthèse de leurs acquis et leurs connaissances par la méthode du design thinking - En fin de journée : un tour de table

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1474 - Classe virtuelle - Les rencontres sécurité, un levier au service du management
- 1378 - La gestion des risques associés aux soins
- 1660 - Mobiliser vos équipes sur les enjeux de la qualité et sécurité des soins

Durée 7h

Paris 17 déc. 2020  
Paris 28 juin 2021  
Paris 15 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Coordinateurs de la gestion des risques associés aux soins
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels soignants

### Intervenant(s)

- Anja Andriamanantena, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH
- Virginie Lazzarotti, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH





## Débriefing après événements indésirables ou situations complexes

Réf : 1438

### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les différentes étapes d'un débriefing
- ▶ Être capable de participer et de mettre en œuvre la démarche de débriefing dans son service

### PROGRAMME

- ▶ Connaître les différentes étapes du débriefing
  - la place du facteur humain dans les EIG : causes principales
  - le projet PACTE (rappel des principes fondamentaux)
  - qu'est-ce qu'un débriefing concrètement ?
  - la place du briefing/débriefing parmi les autres techniques de prévention
  - l'expérience des autres secteurs d'activité
  - mettre en place le briefing/débriefing : avec qui ? La méthode (contenu, animation) ?
- ▶ Être capable de participer et de mettre en œuvre dans son service la démarche de débriefing
- ▶ Mise en situation : simulation d'un débriefing
  - les pièges à éviter : routine et perte de sens, lassitude, redondance avec d'autres approches, ne se centrer que sur les aspects négatifs
  - le déploiement sur le terrain, anticiper les résistances, communiquer sur le projet
- ▶ Faire vivre la démarche dans le temps

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Mise en situation : simulation d'un débriefing

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 7h

Paris 25 nov. 2020  
Paris 27 mai 2021  
Paris 25 nov. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité et gestion des risques
- Coordinateurs des risques associés aux soins
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels soignants

### Intervenant(s)

- Un psychosociologue, spécialiste en facteurs humains

NOUVEAU SUR SITE

## Analyse des pratiques professionnelles

### OBJECTIFS

- ▶ Permettre de verbaliser sur les situations de travail, notamment sur les problématiques les plus complexes
- ▶ Se dégager des situations enfermantes ou sans issue en les analysant collectivement, sortir des impasses et rompre l'isolement
- ▶ Permettre un partage et une analyse des problématiques individuelles et collectives rencontrées dans l'exercice professionnel qui débouche sur une prise de recul et des propositions d'actions qui contribueront à la promotion des bonnes pratiques et de la bientraitance
- ▶ Apporter le regard extérieur d'un professionnel expérimenté, dans un climat de confiance et de neutralité, facilitant la verbalisation, sans jugement, et permettant de libérer la parole

### PROGRAMME

- ▶ Pour chaque groupe d'APP, en amont de la 1ère séance, un temps d'échange sera organisé avec l'animateur afin de :
  - bien appréhender les attentes et demandes de l'institution et / ou des équipes
  - décider de la constitution pluriprofessionnelle des groupes d'APP (paramédicaux, médecins, cadres...)
- ▶ Les étapes de la réunion d'Analyse des Pratiques Professionnelles
  - point de départ des discussions, le sujet analysé : une ou deux personne(s) sur la(es) quelle(s) le groupe se centre présente(nt) la situation qui lui (leur) pose(nt) problème, ce qui la (les) questionne(nt)
  - analyse collective de la situation présentée, avec autorisation de l'expression des affects
  - passage à l'action : échange sur les bonnes pratiques mises en place par certains ou sur les stratégies à déployer, avec un cadre de référence

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Animation d'un groupe d'APP

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- L'animateur de la séance d'APP vient nourrir la réflexion en apportant :
  - des éléments théoriques, pratiques, méthodologiques en lien avec les thèmes abordés
  - un regard critique sur la place de l'écoute dans le groupe
  - un point d'étape sur l'évolution de l'écoute dans les situations de travail des participant

Réf : 1673



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal,**  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Membres d'une équipe de soins

### Intervenant(s)

- Psychologue, expert en gestion du stress et situations difficiles, formateur senior

## L'annonce d'un dommage associé aux soins

### Comment s'organiser, informer et accompagner ?

Réf : 1022

1 jour

#### OBJECTIFS

- Connaître le dispositif juridique de l'information due au patient en cas de dommage lié aux soins
- Mettre en œuvre les procédures au sein de l'établissement conformément aux exigences de la HAS
- Anticiper pour accompagner au mieux le patient victime du dommage ou ses proches

#### PROGRAMME

- Rappel juridique sur les différentes obligations d'information du patient
  - les règles d'or de l'information du patient
  - l'information à donner au patient en cas de dommage lié aux soins
    - le dispositif imposé par la loi
    - la distinction entre demande d'information et réclamation
    - l'analyse des cas particuliers : patient mineur, patient sous tutelle
  - le rôle des divers intervenants : le coordonnateur du risque lié aux soins et la CDU
  - l'engagement de la responsabilité des établissements et des professionnels de santé
- Anticiper et organiser l'annonce d'un dommage associé aux soins
  - les étapes de l'annonce du dommage lié aux soins
    - que faire lorsqu'un dommage survient ?
    - l'organisation institutionnelle à mettre en place
    - la préparation de l'annonce du dommage
  - la réalisation de l'annonce du dommage
    - son déroulement, les phases, la conduite à tenir et les pièges à éviter
  - le suivi de l'annonce et de l'événement
    - les rendez-vous de suivi
    - la communication de l'information
    - la continuité des soins et le plan de soins post-dommage
    - la traçabilité et l'accès au dossier médical
  - la définition du rôle de chacun : direction, cadre de santé, médecin chef de service et personnel impliqué ; la CDU et la médiation
- Les recommandations pour la pratique
  - la sécurisation juridique des écrits
  - la traçabilité
  - les points de vigilance
  - les difficultés potentielles

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Jeu de rôle - Simulation d'un entretien d'annonce - Analyse collective de l'entretien avec deux grilles, l'une sur le déroulement de l'entretien d'annonce et l'autre sur les comportements

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 7h

Paris	28 sept. 2020
Paris	26 mars 2021
Paris	10 sept. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Personnels médicaux
- Personnels soignants
- Cadres de santé

#### Intervenant(s)

- **Isabelle Génot-Pok**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Pascale Ravé**, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

## L'annonce d'un diagnostic grave

Réf : 1480

2 jours

#### OBJECTIFS

- Développer des compétences techniques et relationnelles pour améliorer la relation patient/médecin lors des annonces difficiles
- Transmettre une information grave de manière adaptée
- Délivrer une information pour éclairer le consentement
- Disposer des techniques de communication pour accueillir et ne pas amplifier la souffrance de l'interlocuteur
- Gérer les situations difficiles

#### PROGRAMME

- Le diagnostic grave
- Les recommandations essentielles encadrant l'annonce d'un diagnostic grave
- Le dispositif d'annonce et ses différents temps
- Le rôle et les actions des acteurs du soin dans cette situation clinique
- Ressources et complémentarité de chaque membre de l'équipe
- Les temps de coordination avec les autres acteurs de la prise en charge
- L'identification des mécanismes d'adaptation psychique et des angoisses spécifiques, interrogations, représentations
- La relation d'aide
- La communication : les grands principes de la PNL
- Les différentes situations : crise, aiguë, chronique avec les familles (situations spécifiques : annonce d'une mauvaise nouvelle, deuil, etc.)
- La situation difficile, traumatisante
- Les différents types de stress en situation difficile, traumatisante : stress adapté, stress dépassé, stress différé
- L'accompagnement des familles dans ces circonstances (diagnostic brutal, longue maladie, décès, etc.)
- La posture du soignant et l'écoute empathique
- Réussir la gestion de l'après

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas - Mises en situation - Un training d'entretien

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris	19, 20 nov. 2020
Paris	23, 24 nov. 2021

Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Personnels médicaux
- Cadres de santé
- Personnels soignants

#### Intervenant(s)

- Un psychologue



## Les secteurs interventionnels : les attentes de la HAS V2020

### Bloc opératoire, Salle de naissance

Réf : 189



#### OBJECTIFS

- ▶ Répondre aux exigences de la HAS V2020 en chirurgie et en secteurs interventionnels
- ▶ Accompagner les équipes concernées

#### PROGRAMME

- ▶ Rappels sur la certification HAS V2020 : réalisation de l'évaluation interne (renseignement du compte qualité), modalités de visite HAS, processus décisionnel
- ▶ Déclinaison pratique des différents critères impactant la chirurgie et les secteurs interventionnels
  - ce qui est attendu
    - information et implication du patient
    - coordination des équipes
    - gestion du risque infectieux
    - activités de prélèvements et de greffe
    - utilisation d'éléments ionisants
    - la dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins au sein des secteurs interventionnels
  - ce qui sera vérifié
  - les points de vigilance
  - présentations de démarches réussies mises en place
- ▶ Les spécificités de la salle de naissance, de la chirurgie ambulatoire, de l'endoscopie
- ▶ Comment se préparer à la V2020 ?
- ▶ Comment sensibiliser et acculturer les équipes ?

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

2032 - La certification HAS V2020  
1069 - Le patient traceur dans la V2020

Durée 14h

Paris 26, 27 nov. 2020  
Paris 24, 25 juin 2021  
Paris 6, 7 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Professionnels exerçant en secteurs interventionnels
- Cadres de santé
- Membres du service qualité

#### Intervenant(s)

- Un cadre supérieur de santé, bloc opératoire

## Missions et responsabilités du manipulateur en électroradiologie médicale

Réf : 1457



#### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les connaissances incontournables en matière de responsabilités professionnelle et juridique
- ▶ Connaître les différents textes régissant l'exercice professionnel
- ▶ S'exercer à bien appréhender les situations à risque à partir de cas concrets

#### PROGRAMME

- ▶ Notions générales de législation
- ▶ L'organisation et le fonctionnement des services d'imagerie
- ▶ Les missions et champs de compétences du manipulateur en électroradiologie médicale (MERM)
- ▶ Les relations du MERM avec le patient et ses proches
- ▶ Les responsabilités encourues par le MERM en cas de dysfonctionnement

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des études de cas basées sur des situations réelles
- Des recommandations pratiques et des conseils utiles

Durée 7h

Paris 11 déc. 2020  
Paris 18 juin 2021  
Paris 14 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Manipulateurs d'électroradiologie médicale
- Cadres de santé d'imagerie

#### Intervenant(s)

- **Philippe Gerson**, cadre supérieur de santé d'imagerie

## L'examen somatique en psychiatrie

### OBJECTIFS

- Comprendre la place de l'examen somatique dans le parcours du patient en psychiatrie
- Définir les contenus et les fréquences de réalisation tout au long de la prise en charge
- Promouvoir la coordination des soins avec tous les acteurs

### PROGRAMME

- L'examen somatique : pourquoi et pour quels enjeux ? Pour quels patients ? A quelles étapes du parcours ? Par qui ?
- L'examen somatique d'entrée
  - le contenu
    - l'évaluation de la douleur somatique
    - l'évaluation cardio-vasculaire et métabolique
    - l'évaluation gastro-intestinale
    - la recherche des addictions
    - l'évaluation du mode de vie
  - les modalités de recueil des données et les délais de réalisation
  - les attendus de l'IQSS « Prise en charge somatique en établissement de santé »
- Le dépistage et la surveillance des comorbidités somatiques chez les patients atteints de schizophrénie ou de troubles bipolaires
- Les modalités de prise en charge des troubles somatiques
- La surveillance somatique en cours d'hospitalisation
- Les préconisations en matière de soins ambulatoires
- L'examen somatique lors d'une contention ou d'un isolement thérapeutique
- L'intégration du suivi somatique dans le projet individualisé de soins : l'importance de la communication entre psychiatres, médecins somaticiens, médecin traitant et les autres spécialistes
- L'identification, le rôle et la place du soignant assurant le suivi somatique
- La traçabilité dans le dossier patient et l'aide du système d'information (les écrans bilans mesures, etc)
- La mise en place des groupes de psychoéducation de suivi somatique pour les patients et leurs familles

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues, analyse de la pratique et interactivité

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Remise de programmes de soins

Réf : 1591

1 jour

Durée 7h

Paris 17 juin 2021  
Paris 14 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Avoir une fonction en lien avec le parcours du patient en psychiatrie

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap

### Public concerné

- Médecins somaticiens
- Médecins psychiatres
- Directions des soins
- Cadres de santé
- IDE

### Intervenant(s)

- Un médecin somaticien

## La matériovigilance

### OBJECTIFS

- Développer les procédures de matériovigilance au niveau national et local
- Réaliser une déclaration pertinente et déjouer les pièges

### PROGRAMME

- La matériovigilance dans le contexte général des vigilances réglementaires et de la gestion des risques
- L'historique, la réglementation et le fonctionnement de l'échelon national
- Le correspondant local de matériovigilance, ses missions
- Signaler un incident
  - que signaler ?
  - qui doit signaler ?
  - à qui signaler ?
  - comment signaler ?
- En cas d'incident, l'enquête préliminaire
  - comment organiser la transmission ?
  - faut-il prendre des mesures conservatoires ?
  - faut-il signaler ?
- La détermination des modalités de formation et d'information interne
- La coordination avec les autres structures de recueil des événements indésirables
- La procédure interne de matériovigilance
- La traçabilité des actions
- Le bilan des signalements et leur exploitation dans le dispositif de gestion des risques

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 182

1 jour

Durée 7h

Paris 8 oct. 2020  
Paris 7 oct. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Pharmaciens
- Correspondants de matériovigilance
- Ingénieurs biomédicaux
- Cadres de santé
- Professionnels de santé

### Intervenant(s)

- Un matériovigilant



## L'identitovigilance

### Déclinaison pratique tout au long du parcours de soins

Réf : 978

2 jours

#### OBJECTIFS

- Identifier les processus et pratiques impliqués dans l'identitovigilance : système d'information, organisation et pratiques de soins
- Mettre en œuvre l'identitovigilance

#### PROGRAMME

- Définition et enjeux juridiques
- Les points clés de l'identitovigilance
  - au niveau du SIH : dysfonctionnement, doublon, fusion, perte de données et analyse, etc.
  - au niveau des pratiques de soins
- Les principaux responsables : les structures et les acteurs
  - la cellule d'identitovigilance
  - l'importance du SIH et des responsables
- La politique d'identification du patient
- La connaissance des lieux et des acteurs impliqués dans l'identification des patients
- Les procédures à mettre en place : charte, contrôles, rôles et responsabilités des acteurs
- Les bonnes pratiques à chaque étape : contrôler l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge : outils et méthodes
  - en pré-admission
  - au moment de l'admission
  - au cours du séjour et lors d'examens complémentaires
  - au départ du patient
  - lors d'un transfert
- Les conduites à tenir en cas de patient anonyme, patient sous X, patient sans papier, patient étranger, etc
- L'évaluation
  - les indicateurs à mettre en place
  - réguler les erreurs et évaluer la qualité de l'identification (doublons, collisions) : audit, analyse des résultats des logiciels, contrôles réguliers, etc.
- Le signalement lié à l'identitovigilance
  - qui détecte les doublons ? quelle est la mission de chacun ? comment les signaler ?
- La prise en charge des signalements
  - est-ce vraiment un doublon ? si oui, comment organiser la fusion des dossiers et de tous leurs sous-dossiers ?
- Identitovigilance et GHT
- La charte de rapprochement

Durée 14h

Paris 3, 4 déc. 2020  
Paris 27, 28 mai 2021  
Paris 2, 3 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Professionnels de santé
- Personnels administratifs des entrées
- Toute personne impliquée dans l'identitovigilance
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques

#### Intervenant(s)

- **Cécile Goguet**, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH
- **Isabelle Génot-Pok**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Cas concrets hospitaliers - Mise en situation

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## NOUVEAU

## E-learning - L'identitovigilance

Réf : 1659

2 heures

#### OBJECTIFS

- Appréhender en pratique les règles d'identitovigilance tout au long du parcours de soins

#### PROGRAMME

- Définition et enjeux juridiques
- Les points clés de l'identitovigilance
- Les bonnes pratiques à chaque étape : contrôler l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge : outils et méthodes
  - en pré-admission
  - au moment de l'admission
  - au cours du séjour et lors d'examens complémentaires
  - au départ du patient
  - lors d'un transfert
- Les conduites à tenir en cas de patient anonyme, patient sous X, patient sans papier, patient étranger, etc
- Le signalement lié à l'identitovigilance

Durée 2h

Tarif adhérents 120 €  
Tarif non-adhérents 135 €

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Personnels paramédicaux en situation d'admission de patients hors temps ouvrable (urgences, week-end, jours fériés)
- Personnels des admissions
- AMA, secrétaires médicaux
- Membres des CIV et AGI
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Tout professionnel impliqué dans la procédure d'identitovigilance

#### Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports illustratifs - Cas pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Quiz de connaissances - Questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- 2 heures pour se former à distance : méthode, pratique, feed-back et échanges

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

978 - L'identitovigilance



## Actualiser le document unique

### OBJECTIFS

- Mettre à jour son document unique (DU)
- Actualiser ses connaissances en matière de risques professionnels

### PROGRAMME

- Rappels sur les enjeux et principes du DU
- Les contrôles
  - les conséquences possibles en cas d'absence de DU ou de sa mise à jour
- Le partage d'informations avec les différentes parties concernées de l'établissement
  - le service de santé au travail
  - les intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP)
  - les services économiques
  - le service des ressources humaines
  - le service de formation
  - les services techniques
  - les personnes compétentes dans la prévention de risques spécifiques (incendie, radioprotection, etc.)
- Les documents internes permettant la réactualisation du DU
- La mise à jour du DU avec
  - les risques psychosociaux (RPS)
  - l'évolution des plans d'actions de prévention, gestion post crises, etc
  - l'évolution des activités, des produits et matériels utilisés (grille d'analyse)
  - l'évolution des réglementations et des connaissances
  - l'exemple du formol, de l'amiante, des CMR
  - le règlement CLP (classification, étiquetage, emballage des produits chimiques)
- La coordination et les outils indispensables
- La méthodologie utilisée pour l'actualisation du document unique
  - l'adaptation du phasage du projet
  - le concept d'unité de travail
  - les outils d'analyse des postes au travail
  - les grilles d'entretien
  - le guide d'utilisation des grilles et d'analyse des risques (points à vérifier, sources de danger, etc )
  - la matrice de criticité
  - le cadre de présentation de la cartographie des risques professionnels
  - la création d'un réseau de correspondants risques professionnels
  - la planification des visites au sein des unités tests de travail
  - les modalités de centralisation et d'actualisation au niveau du groupe de pilotage
  - le plan de communication, d'appropriation pour l'accompagnement du projet

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Remise d'une boîte à outils complète : grilles d'entretien, guide d'utilisation des grilles et d'analyse des risques, une matrice de criticité
- Remise d'exemples de Documents Uniques d'Evaluation des Risques Professionnels
- Remise de cartographie des risques sur plusieurs dimensions : lieu, personnel exposé, effectif exposé, criticité résiduelle
- Remise d'exemples de plans d'actions de prévention des risques identifiés

Réf : 670



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Directeurs et responsables des ressources humaines
- Représentants du CHSCT/CSE
- Médecins du travail

### Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH

## Construire son projet développement durable

### OBJECTIFS

- Identifier les clés de succès d'un projet de développement durable
- Mettre en œuvre la démarche (stratégie, positionnement, méthodologie, diagnostic initial, plan d'actions, tableaux de bord)
- Construire un plan de communication pour promouvoir la démarche développement durable

### PROGRAMME

- Les principaux enjeux environnementaux, économiques, sociaux
- L'historique du concept de développement durable
- Le développement durable en santé
- Les dimensions du développement durable dans un établissement de santé
- Les principes méthodologiques de mise en place d'une démarche de développement durable
- Du diagnostic initial aux outils techniques pour aller plus loin dans la démarche
- Exemples non exhaustifs de pratiques de développement durable menés au sein d'établissements de santé (côté environnemental, social, financier, etc.)
- La formalisation du projet développement durable
  - les modalités de formalisation et de présentation
  - la politique développement durable (objectifs stratégiques, objectifs opérationnels, moyens alloués)
  - les étapes de construction de son programme
- Le déploiement du projet
  - le plan de communication et les modalités de diffusion
  - le rôle des acteurs
  - l'image de son établissement au travers de ses pratiques citoyennes
  - la démultiplication de la démarche de développement durable auprès des acteurs hospitaliers
- L'évaluation du projet : critères, indicateurs

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Cas concrets hospitaliers - Exercices pratiques - Présentation de politiques, projets, etc.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 861



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Équipes de direction
- Cadres de santé
- Référents développement durable

### Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH



## Les gestes écoresponsables au quotidien

### OBJECTIFS

- Comprendre le concept de développement durable et appréhender ses enjeux
- Associer le concept de développement durable à ses pratiques
- Faire un bilan de ses pratiques professionnelles et personnelles vis-à-vis du développement durable
- Avoir un aperçu des gestes écoresponsables à appliquer au quotidien par les professionnels de terrain

### PROGRAMME

- Le concept de développement durable
  - la définition du concept de développement durable
  - l'approche historique, réglementaire et philosophique
- Les principaux enjeux planétaires
  - environnementaux
  - économiques
  - sociaux
- Les trois dimensions du développement durable en santé
- L'analyse de ses pratiques professionnelles et personnelles vis-à-vis du développement durable
- Le guide pratique des bons gestes au quotidien portant sur l'eau, l'énergie, le papier, les déchets, les achats, les déplacements, etc.
- La responsabilité sociale et sociétale

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Cas concrets hospitaliers - Exercices pratiques - Etudes de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

861 - Construire son projet développement durable

Réf : 885



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout public

### Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH

## NOUVEAU

## Eco-conception des soins

### OBJECTIFS

- Cerner les enjeux que recouvre l'éco-conception des soins et les avantages stratégiques qu'elle procure
- Connaître les produits/matières favorables à une démarche d'éco-conception des soins
- Définir et développer une démarche d'éco-conception des soins

### PROGRAMME

- Les principes et les clefs de la démarche d'éco-conception des soins
- Les enjeux et les avantages stratégiques de l'éco-conception des soins
- La mise en place d'une démarche d'éco-conception des soins en six étapes, autour d'un cas pratique
  - l'organisation de la démarche : choix du champ d'application, de l'équipe projet, du degré d'intégration d'éco-conception, et utilisation d'une matrice d'analyse des opportunités et des capacités de réalisation
  - l'évaluation environnementale des soins de référence
- la recherche de pistes d'amélioration d'éco-conception grâce à la roue de Brezet
- l'aide à la décision : manipulation d'une méthode en score unique
- l'évaluation environnementale comparative
- la valorisation de la nouvelle offre et stratégie de communication
- Les conseils opérationnels afin de réussir l'éco-conception des soins
- Les produits/matières favorables à une démarche d'éco-conception des soins
- Les procédés/techniques qui permettent de minimiser l'impact négatif des soins

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Mise en place complète d'un cas pratique à partir de la roue de Brezet - Des ateliers pratiques pour s'approprier la démarche et les outils

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

861 - Construire son projet développement durable  
1517 - La responsabilité sociale entreprise (RSE) à l'hôpital

Réf : 1650



Durée 7h

Paris 4 juin 2021  
Paris 2 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels paramédicaux
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques

### Intervenant(s)

- **Dr Vincent Leroux**, médecin des Hôpitaux

## La responsabilité sociale entreprise (RSE) à l'hôpital

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les notions de responsabilité sociale à l'hôpital
- ▶ Mettre en œuvre les outils d'aide à la décision en matière de management durable
- ▶ Accompagner le changement

### PROGRAMME

- ▶ Les enjeux du développement durable
  - l'environnement réglementaire : loi NRE, loi Sapin 2, Grenelle de l'environnement, bilan carbone, diagnostic de performance énergétique, etc.
  - rappel des lignes directrices mondiales en matière de développement durable : COP 21, différents sommets, objectifs développements durables (ODD)
  - l'impact de l'hôpital sur son environnement
- ▶ Les priorités de l'hôpital en matière de RSE (démarche de management durable)
  - la cartographie des parties intéressées et des parties prenantes
  - l'utilisation de la matrice de matérialité à partir des enjeux internes et externes
  - construire la gouvernance autour de la RSE
  - les outils et partenaires dans la construction de la démarche
- ▶ Appréhender la norme ISO 26 000
  - la présentation de la norme
  - l'utilisation de la norme pour construire la démarche
- ▶ La conduite du changement au service de la RSE
  - savoir repérer les freins et les leviers
  - notions de socio-dynamique
- ▶ Construire les indicateurs de performance
  - les critères de choix des indicateurs
  - la définition des différents types d'indicateurs
  - les outils de construction des tableaux de bord
- ▶ La communication responsable
  - les cibles de communication
  - des moyens innovants : nudges, numérique
  - la valorisation des initiatives locales

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des exemples de l'industrie et hospitaliers
- Des ateliers pratiques pour une mise en œuvre dès le retour dans son établissement

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

861 - Construire son projet développement durable

Réf : 1517



Durée 14h

Paris 17, 18 nov. 2020  
Paris 19, 20 mai 2021  
Paris 15, 16 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Responsables RSE
- Équipes de direction
- Directeurs des services techniques
- Responsables de ressources humaines
- Chargés de communication
- Cadres de santé
- Référents développement durable

### Intervenant(s)

- **Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH



## GOUVERNANCE

## Plan de gestion des tensions hospitalières

## OBJECTIFS

- ▶ Mettre en place un plan de gestion des tensions hospitalières permettant de répondre aux situations exceptionnelles
- ▶ S'assurer de la circulation de l'information en conséquence et de la participation des professionnels

## PROGRAMME

- ▶ Les objectifs fixés par les pouvoirs publics
- ▶ Le contexte et les enjeux
- ▶ L'anticipation des situations de tension sanitaires exceptionnelles
- ▶ La cellule de crise
- ▶ La gestion des tensions hospitalières sur les lits face aux afflux massifs de patients, notamment pendant les épidémies saisonnières
- ▶ L'organisation spécifique pour répondre aux différentes situations sanitaires exceptionnelles
- ▶ Le rôle des acteurs (directeurs, CME, commission des soins, responsables du service d'urgences, SAMU et SMUR)
- ▶ Le plan de communication envers les partenaires externes et les professionnels de l'établissement
- ▶ Les grands principes de mise en œuvre
- ▶ L'évaluation et l'adaptation du plan en fonction des besoins
- ▶ Les modalités de diffusion de l'information aux professionnels
- ▶ Prévoir la simulation opérationnelle du plan de gestion des SSE
- ▶ Prévoir un RETEX

## MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Retours d'expérience - Brainstorming - World café

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## LES PLUS

- Une remise de documents pratiques

## FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

2029 - Gérer les crises à l'hôpital

Réf : 1482



Durée 7h

Paris 16 oct. 2020  
Paris 28 mai 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Responsables sécurité
- Cadres de santé
- Membres de cellules de crise

## Intervenant(s)

- Un directeur d'hôpital

## ACTUALITE

## SUR SITE

## Prendre en charge le stress et la souffrance post-traumatique des soignants COVID-19 ou autre pandémie

## OBJECTIFS

- ▶ Identifier les effets psychologiques engendrés par la pandémie du Coronavirus ou autre pandémie et les principaux facteurs de stress
- ▶ Prévenir et prendre en charge les troubles générés par des situations difficiles
- ▶ Diminuer l'impact émotionnel
- ▶ Apprendre à se relaxer et à adapter sa respiration, avec quelques exercices simples à reproduire dans son quotidien

## PROGRAMME

- ▶ Définition du stress post-traumatique
- ▶ Quels peuvent être les impacts individuels sur la santé à court et long termes ?
- ▶ Mieux se connaître et prendre soin de soi
- ▶ De manière simple, quels réflexes et quelles habitudes adopter pour se protéger des effets indésirables du stress ?

## MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Ateliers interactifs et pratiques : réaliser une relaxation simple - Réflexion sur les expériences des participants - Séance individuelle ou collective

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1670 - Débriefing autour des situations difficiles vécues

1671 - Tirer des enseignements des situations difficiles débriefées par les équipes

Réf : 1669



## Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Tout professionnel d'établissement sanitaire, médico-social ou social, exposé aux risques psychosociaux lié au Covid-19 ou autre pandémie

## Intervenant(s)

- Un psychosociologue spécialiste en facteurs humains

## Débriefer autour des situations difficiles vécues COVID-19 ou autre pandémie

### OBJECTIFS

- Décrire les situations stressantes vécues
- Partager les expériences et les émotions de chacun

### PROGRAMME

- Réalisation d'un debriefing en équipe des situations vécues (décision de transfert ou non d'un patient en réanimation, difficulté d'accès aux matériels et aux équipements, technicité des gestes réalisés, etc.)
- Ecoute des expériences vécues par chacun, des émotions ressenties
- Vers un retour à la normalité : synthèse et perspectives

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Ateliers de debriefing et d'écoute active - Les participants sont invités à faire part de leurs expériences - Réflexion - Séance collective, en équipe hospitalière

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1669 - Prendre en charge le stress et la souffrance post-traumatique des soignants
- 1671 - Tirer des enseignements des situations difficiles débriefées par les équipes

Réf : 1670



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics  
en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Toute équipe exposée au Covid-19 ou autre pandémie, issues d'établissements sanitaires, médico-sociaux ou sociaux

### Intervenant(s)

- Un psychosociologue spécialiste en facteurs humains
- Une directrice qualité gestion des risques, cadre de santé

## Tirer des enseignements des situations difficiles débriefées par les équipes COVID-19 ou autre pandémie

### OBJECTIFS

- Tirer des enseignements des situations difficiles débriefées par les équipes de son établissement
- Enrichir son plan de gestion des crises

### PROGRAMME

- Description des situations vécues et restituées lors des séances équipes
- De l'expérience passée à l'émergence de nouvelles organisations, de nouvelles pratiques...
- ce que nous souhaitons valoriser et communiquer
- ce que nous ne souhaitons plus voir
- ce que nous souhaitons mettre en place

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Ateliers de co-construction en équipe à partir des expériences vécues - Séance collective

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1669 - Prendre en charge le stress et la souffrance post-traumatique des soignants
- 1670 - Débriefer autour des situations difficiles vécues

Réf : 1671



### Formation en établissement et sur-mesure

**Jean-Luc Le Moal**,  
directeur de pôle au CNEH  
jean-luc.lemoal@cneh.fr  
06 82 89 94 42

### Prérequis

Module de formation mené après et à partir du débriefing réalisé par les équipes de son établissement d'appartenance (module E1669)

### Accessibilité

Formation accessible aux publics  
en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs
- Chefs de services
- Cadres de santé
- Directeurs des soins
- Tout personnel d'encadrement

### Intervenant(s)

- Un psychosociologue spécialiste en facteurs humains
- Une directrice qualité gestion des risques, cadre de santé



## Gérer les crises à l'hôpital

### De la théorie à la pratique

Réf : 2029

3 jours

#### OBJECTIFS

- Comprendre l'organisation des établissements de santé en situation de crise
- Appréhender les dispositifs généraux de gestion de crise au niveaux régional et national
- Elaborer une stratégie adaptée en cas de crise
- Activer une cellule de crise, l'organiser et attribuer les rôles
- Mettre en oeuvre les outils adaptés aux situations de crise et communiquer en temps de crise

#### PROGRAMME

- Définitions du concept de crise
- Les impacts d'une situation de crises : sur les personnes, les organisations, etc
- La conduite à tenir vis-à-vis des victimes de l'événement
- L'entrée des médias
- La gestion des acteurs sociaux (associations, élus et autorités politiques, etc)
- Le recours à l'expertise et aux experts
- Les outils nationaux : les systèmes d'information numériques (Sivic)
- Les dispositifs de gestion des crises hospitalières : plan blanc, plan bleu, plan ORSEC NOVI, etc.
- Les dispositifs régionaux et nationaux de crise : qui fait quoi ?
  - le livre blanc sur la sécurité et la défense nationale
  - l'organisation gouvernementale de la gestion de crise
- Anticiper la crise pour ne pas se laisser déborder
  - l'identification des mesures et des dispositions à anticiper suite à la survenue d'événements majeurs
- Conduire la crise : le PCA, les dispositifs à mettre en place, l'anticipation des évolutions, le plan d'actions (les écueils à éviter)
- Atelier : travail sur les mécanismes décisionnels à partir d'études de cas
- Conduire l'après-crise : le PRA, les réponses à apporter, comment agir ?
- Le plan de communication : de l'élaboration à sa mise en oeuvre
  - le plan de communication auprès du personnel, de l'entourage, des institutionnels, des médias
  - les outils de communication disponibles : réunions d'équipes, interview, point et conférence de presse, réseaux sociaux, site internet, etc.
- La conduite et les stratégies du changement
- Atelier : définition d'une stratégie de changement et de communication

Durée 21h

Paris 14, 15, 16 sept. 2020

Paris 29, 30, 31 mars 2021

Tarif adhérents 1 485 €

Tarif non-adhérents 1 645 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Équipes de direction
- Directeurs et responsables de communication
- Personnels médicaux
- Personnels d'encadrement

#### Intervenant(s)

- Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH
- Un directeur d'hôpital ou un médecin hospitalier
- Un expert de la communication en situation de crises

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Apport pratique - Ateliers pour une application et une mise en oeuvre directe - Simulation - Jeux de rôle : face à un journaliste et un cameraman - Montage en direct de sujet type "JT" pour diffusion pendant la formation et échanges

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Questionnaire d'évaluation

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1482 - Plan de gestion des tensions hospitalières

## Gérer les crises à l'hôpital dans un contexte de risque épidémique

Réf : 1651

2 jours

#### OBJECTIFS

- Apprendre de la crise Covid-19

#### PROGRAMME

- Retours d'expérience de la crise Covid-19
  - de l'alerte à la reprise de l'activité : mise en oeuvre opérationnelle
  - le concept de temporalité dans la gestion de la crise
  - les modèles de décisions en situation de crise, la décision raisonnée pour une prise en charge optimale
- l'accompagnement des équipes soignantes
- le soutien psychologique
- le plan de communication interne et externe
- le plan d'amélioration continue post-crise

Durée 14h

Paris 1<sup>er</sup>, 2 avr. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- Équipes de direction
- Directeurs et responsables de communication
- Personnels médicaux
- Personnels d'encadrement

#### Intervenant(s)

- Anja Andriamanantena**, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant au CNEH
- Une équipe d'un établissement de santé, pour un retour d'expérience : directeur, médecin, cadre

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Retours d'expérience de la crise Covid-19 RETEX - Simulation d'une situation de crise et jeu de rôle à partir d'un scénario préétabli par le formateur

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Questionnaire d'évaluation

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

2029 - Gérer les crises à l'hôpital

## Gestion des appels en situation d'urgence

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender le stress et le traumatisme psychique pour comprendre les comportements des victimes et des écoutants
- ▶ Acquérir les clés pour être en situation d'écoute et de réponse efficace et humaine aux demandes des proches des victimes d'une catastrophe

### PROGRAMME

- ▶ La situation d'exception : le traumatisme
- ▶ Communiquer, c'est savoir écouter
  - la relation d'aide : les bons mots, la bonne attitude
  - pratiquer l'écoute active
  - savoir analyser l'appel et comprendre le message
  - se synchroniser au niveau verbal
  - gérer ses émotions et développer l'empathie vis-à-vis « de l'appelant »
  - maîtriser son stress et sa patience
  - garder un discours professionnel
- ▶ Les règles de communication téléphonique en cas de crise
- ▶ Le développement de la communication entre l'appelant et l'écoutant
  - les consignes d'exploitation des appels
  - les questions posées par les appelants
  - décoder les manifestations comportementales de l'appelant, les réponses à lui apporter
  - les contraintes pour l'écoutant : analyse de l'appel, contrainte de la réponse, les renseignements sur la victime

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Alternance entre apports théoriques, exercices d'entraînement, mises en situation et analyse de l'expérience des participants - Mises en situation : l'accueil et l'écoute au téléphone, repérage des comportements, des stratégies d'adaptation, évaluation des actions et réajustement

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1228 - Urgence médico-psychologique en situation d'exception
- 1266 - Le défusing en pratique : soins immédiats post-traumatiques

Réf : 1381

2 jours

Durée 14h

Paris 1<sup>er</sup>, 2 oct. 2020  
Paris 29, 30 sept. 2021  
Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Télé-opérateurs de la cellule accueil au public en cas d'urgence

### Intervenant(s)

- Une psychologue, consultante en gestion de crise, formatrice en ressources humaines, diplômée de victimologie

## Urgence médico-psychologique en situation d'exception

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender l'organisation de la prise en charge médico-psychologique en situation de crise
- ▶ Connaître l'organisation et le rôle de chacun dans une CUMP

### PROGRAMME

- ▶ La catastrophe : conséquences et organisation primaire de secours
  - les différents événements majeurs
  - les plans de secours
  - l'organisation sur le terrain, la chaîne médicale de secours
- ▶ La cellule d'urgence médico-psychologique dans le dispositif des secours (circulaire)
  - les procédures de déclenchement de la cellule d'urgence médico-psychologique
  - l'organisation de la CUMP
  - exposé des principales procédures
- ▶ Le traumatisme psychique
  - les réactions immédiates à l'événement : réactions de stress adapté, dépassé
  - la pathologie post-immédiate
  - les troubles tardifs : névrose traumatique, dépression, modifications de la personnalité
- ▶ L'organisation pratique et logistique
  - le rôle des différents intervenants dans la prise en charge collective des blessés psychiques
  - le rôle des différents acteurs : le psychologue, l'infirmier, le psychiatre
- ▶ L'accueil immédiat : écoute, réassurance, défusing
  - la prise en charge post-immédiate psychologique : objectifs, modalités, indications et limites

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Mises en situation - Exemples d'interventions débriefing : attentats, prise d'otages, accidents collectifs

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1381 - Gestion des appels en situation d'urgence
- 1265 - Le débriefing en pratique et la prise en charge post-traumatique
- 1266 - Le défusing en pratique : soins immédiats post-traumatiques

Réf : 1228

3 jours

Durée 21h

Paris 18, 19, 20 nov. 2020  
Paris 15, 16, 17 nov. 2021  
Tarif adhérents 1 485 €  
Tarif non-adhérents 1 645 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Psychiatres
- Psychologues
- Infirmiers susceptibles d'intervenir dans le cadre de la CUMP

### Intervenant(s)

- Psychologue, Formatrice en gestion de crise, spécialiste en psycho-traumatologie et victimologie, Ancienne Permanencière Auxiliaire de Régulation Médicale au SAMU de Paris



## Le débriefing en pratique et la prise en charge post-traumatique

Réf : 1265



### OBJECTIFS

- ▶ Connaître la clinique des troubles précoces et de la pathologie chronique post-traumatique
- ▶ Définir une stratégie de prise en charge adaptée à la situation
- ▶ Gérer l'appel
- ▶ Définir les modalités pratiques d'organisation d'un débriefing
- ▶ Connaître les indications et contre-indications du débriefing
- ▶ Maîtriser la mise en place opérationnelle d'un débriefing

### PROGRAMME

- ▶ Les événements potentiellement traumatisants
  - les catastrophes
  - les ACEL
  - les événements à fort retentissement psychologique
- ▶ Les CUMP
  - leur composition
  - l'organisation
  - leurs missions
- ▶ Les différents types d'interventions
- ▶ Les réactions immédiates
  - le stress adapté
  - le stress dépassé
  - le trauma
- ▶ La pathologie post immédiate
- ▶ Les troubles tardifs
- ▶ La gestion de l'appel
- ▶ La prise en charge immédiate : le défusing
  - exercice pratique sur ce thème
- ▶ La prise en charge post immédiate : le débriefing
  - l'historique du débriefing
  - les indications et contre-indications
  - l'organisation pratique du débriefing
  - les modalités opérationnelles du débriefing : introduction, développement, conclusion
- ▶ Les prises en charge particulières : personnes endeuillées et enfants

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Mises en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1266 - Le défusing en pratique : soins immédiats post-traumatiques

1228 - Urgence médico-psychologique en situation d'exception

suspendu cme doublon rh 2314 - Déployer une gestion des ressources humaines réussie en établissement médico-social

Durée 14h

Paris 12, 13 oct. 2020

Paris 7, 8 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux
- Personnels soignants
- Cadres
- Professionnels de santé
- Volontaires de la CUMP

### Intervenant(s)

- Un coordinateur de cellule d'urgence médico-psychologique

## Le défusing en pratique : soins immédiats post-traumatiques

Réf : 1266



### OBJECTIFS

- ▶ Connaître et repérer les événements à l'origine de traumatisme psychique
- ▶ Définir une stratégie de prise en charge adaptée à la situation
- ▶ Définir les modalités pratiques d'organisation de la prise en charge psychique immédiate post-traumatique

### PROGRAMME

- ▶ Les différents événements
  - les événements indésirables, les incidents critiques, les événements traumatogènes
- ▶ Le stress et le trauma
- ▶ La clinique du psychotraumatisme
- ▶ Les réactions immédiates
  - la réaction de stress adapté
  - les réactions de stress dépassé : sidération, agitation désordonnée, fuite panique, action automatique
- ▶ Les réactions post-immédiates et tardives
  - l'état de stress aigu
  - l'état de stress post-traumatique
- ▶ La prise en charge médico-psychologique des victimes
  - les soins immédiats : accueil immédiat, réassurance, défusing
  - les soins post-immédiats
  - les consultations spécialisées

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas - Une pédagogie orientée sur la pratique (simulations, jeux de rôle)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1265 - Le débriefing en pratique et la prise en charge post-traumatique

Durée 14h

Paris 7, 8 déc. 2020

Paris 7, 8 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels médicaux
- Personnels soignants
- Cadres de santé
- Professionnels de santé au travail
- Volontaires de la CUMP

### Intervenant(s)

- Un coordonnateur de cellule d'urgence médico-psychologique

# L'accompagnement immédiat des familles endeuillées

Réf : 2047



## OBJECTIFS

- ▶ Gérer l'annonce du décès
- ▶ Savoir reconnaître les différents signes que peuvent manifester les adultes et les enfants suite à l'annonce d'un décès
- ▶ Identifier les besoins des adultes et des enfants afin de pouvoir y répondre de façon professionnelle et adaptée
- ▶ Établir des procédures de prise en charge permettant d'harmoniser les pratiques au sein des institutions

## PROGRAMME

- ▶ La gestion des situations de deuils violents
  - les situations possibles
  - les éléments contextuels à prendre en compte par la cellule d'écoute avant d'intervenir : lieu du décès, longue maladie ou décès brutal, corps intact ou corps abîmé, etc.
- ▶ L'annonce du décès
  - qui réalise l'annonce ? les éléments à communiquer
  - les modes de communication verbale et non verbale, les techniques, les messages
  - les réactions émotionnelles suite à l'annonce
- ▶ Aider les enfants en deuil
  - le temps de contenance et de présence : disponibilité, réponse aux questions
  - les besoins des enfants et des adultes : les connaître et les anticiper ; les relais social et familial
  - délivrer les informations et les documents administratifs
- ▶ Les cas particuliers
  - l'obstacle médico-légal
- ▶ Le départ de la famille
  - présentation des relais à disposition : au sein du service, le médecin traitant, les réseaux associatifs et autres

Durée 14h

Paris 22, 23 juin 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Personnels médicaux
- Personnels soignants
- Cadres de santé

## Intervenant(s)

- Une consultante, coach, formatrice en gestion psychologique de crise

## MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreux exercices en groupes
- Cas concrets et jeux de rôle - Analyse d'un retour d'expérience

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1381 - Gestion des appels en situation d'urgence



Gestionnaire de risques, coordonnateur des risques,

associés aux soins - Réf.906 p. 4

Management des risques au quotidien - Réf.1459 p. 6

Certifiant





RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS  
SUR [WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)



**CNEH** - Centre National de l'Expertise Hospitalière  
3 rue Danton 92240 Malakoff - Tél. 01 41 17 15 15

