



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE

QUALISANTÉ -
ÉVALUATION
QUALITÉ ET
GESTION DES
RISQUES
2024

WWW.CNEH.FR

SOMMAIRE

p. 1		INTRODUCTION	p. 401		FONCTION ACHATS ET COMMANDE PUBLIQUE
p. 6		MANAGEMENT ET LEADERSHIP	p. 427		LOGISTIQUE : ORGANISATION ET MANAGEMENT
p. 37		STRATÉGIE ET GOUVERNANCE	p. 453		QUALISANTÉ - ÉVALUATION QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES
p. 86		RESSOURCES HUMAINES MÉDICALES ET NON MÉDICALES	p. 543		PHARMACIE, STÉRILISATION ET HYGIÈNE
p. 210		CENTRE DE DROIT JURISANTÉ	p. 617		PATIENTS EXPERTISE CLINIQUE
p. 263		FINANCES, CONTRÔLE DE GESTION FACTURATION	p. 668		MÉDICO-SOCIAL
p. 343		INFORMATION MÉDICALE, PMSI	p. 723		PRÉPARATION AUX CONCOURS ET ADAPTATION À L'EMPLOI
p. 393		SYSTÈMES D'INFORMATION	p. 782		INFORMATIONS

« LE CNEH, ÉQUILIBRE PERMANENT
ENTRE THÉORIE ET PRATIQUE »

En 2024, le CNEH célèbre ses 50 ans d'engagement dans le secteur hospitalier. Merci de votre confiance !

Découvrez notre offre complète de formations garantissant l'acquisition rapide des compétences indispensables pour relever les défis de vos métiers en 2024.

Participez à nos événements exclusifs axés sur l'expérience patient, les Soins Médicaux et de Réadaptation, la Gestion du Temps de Travail, la facturation, les finances hospitalières, les ressources humaines, l'utilisation de la data et même nos missions d'étude à l'étranger.

Ensemble, construisons un avenir hospitalier dynamique et innovant !

Joseph Tedesco
Directeur général du CNEH



Pour ne manquer aucune actualité et opportunité de formation, rejoignez notre communauté sur
notre site internet www.cneh.fr et nos réseaux sociaux :

SITE WEB



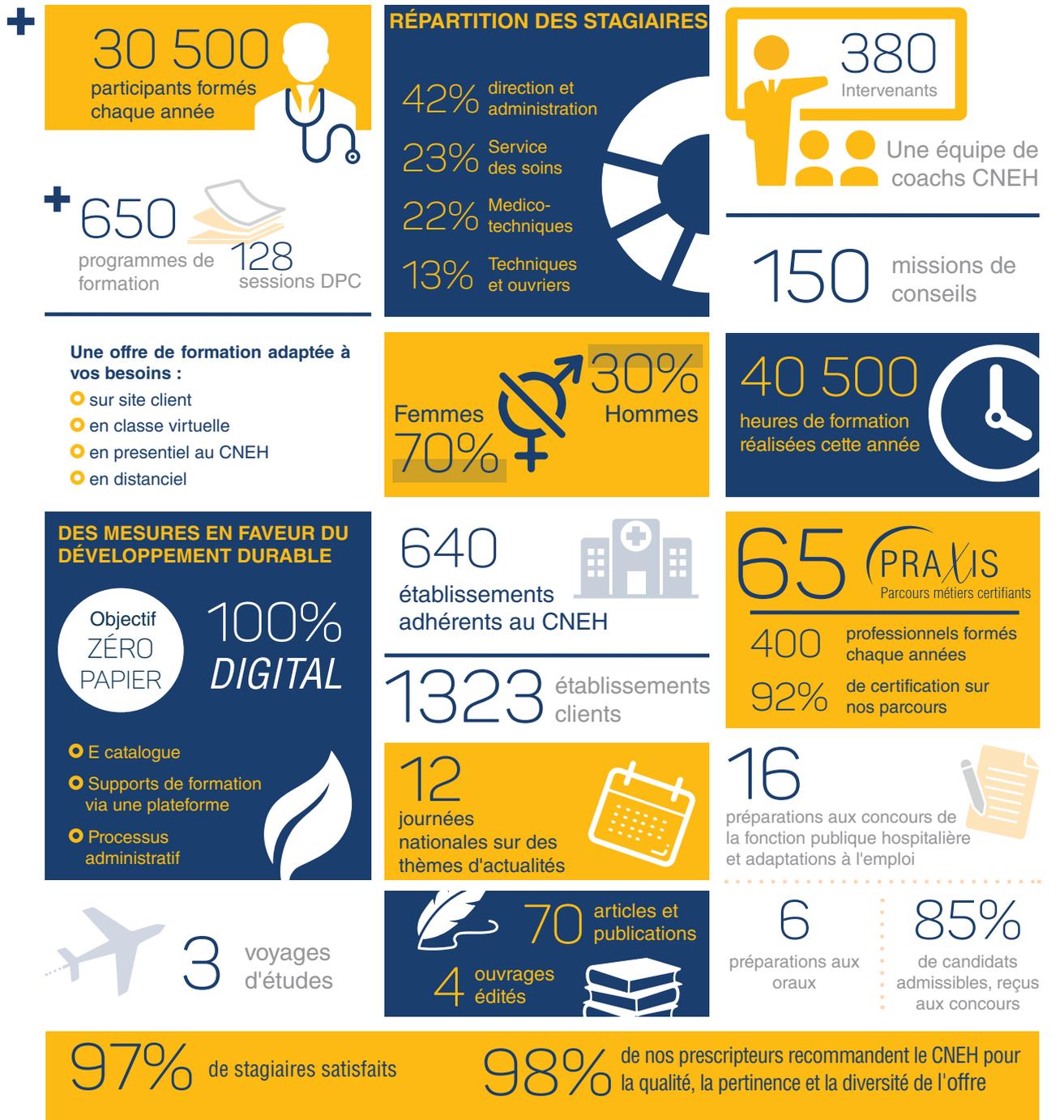
LINKEDIN



TWITTER/X



LE CNEH : ÉCOLE DE RÉFÉRENCE, CONSEILLER DE CONFIANCE



DÉMARCHES QUALITÉS DU CNEH



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION**

Organisme de formation : 11 92 1585 192
Qualiopi : N°2021/92714.1



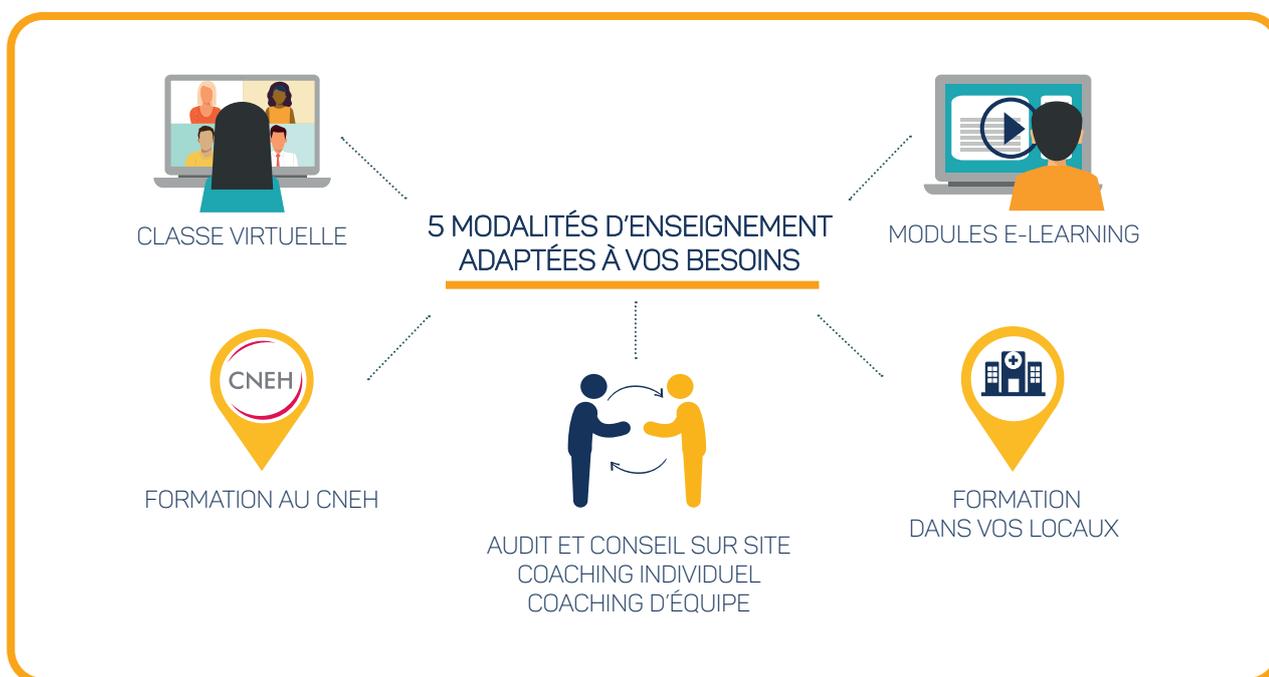
Les Acteurs de la Compétence, 1^{re} fédération des entreprises de formation, rassemble tous les acteurs de référence du capital humain.



Numéro organisme : 1044

NOTRE OFFRE

- 650 formations dont 128 **formations DPC**
- 65 parcours métiers certifiants **Praxis pour appréhender en toute sérénité un métier**
- Une offre de préparation aux concours et **d'adaptation à l'emploi**
- Des **parcours de formations à la carte** portant sur des thématiques incontournables
- Des **journées Focus** sur des sujets stratégiques : qualité, RH, parcours patients...
- Des **journées nationales thématiques** pour appréhender les défis de l'hôpital de demain
- Un **institut du leadership médical** – l'offre de formation des médecins
- Des formations « **Temps d'avance** » dédiées aux dernières actualités réglementaires
- Des rencontres du **Club 10-13 et Café RH : point d'information des actualités réglementaires décryptées par nos équipes**
- Une offre de **coaching**
- Des **missions d'études** à l'étranger



NOS PARTENAIRES

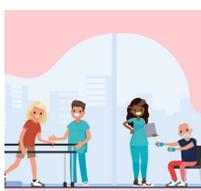


LES ÉVÈNEMENTS 2024 DU CNEH



CLUB 10-13 JURISANTÉ

- Le 30 janvier 2024, en classe virtuelle
- Le 2 juillet 2024, en classe virtuelle



JOURNÉE FOCUS

LES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)

- Le 12 mars 2024, à Paris



2^{ÈME} JOURNÉE NATIONALE DU SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

– INCLUSION, AUTONOMIE, RÉPONSE TERRITORIALE INTÉGRÉE : OÙ EN SOMMES-NOUS ?

- Le 4 avril 2024, à Paris



JOURNÉE FOCUS :

PARTENARIAT ET EXPÉRIENCE PATIENT

- Le 16 mai 2024, à Paris



2^{ÈME} JOURNÉE NATIONALE

DES RÉFÉRENTS GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL

- Le 6 juin 2024, à Paris



JOURNÉE FOCUS :

LE NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION HAS DES ESSMS

- Le 11 juin 2024 en classe virtuelle
- Le 8 octobre 2024 en classe virtuelle

CONTACT

Élodie Bouquin
Assistante formation
et événementiel
01 41 17 15 19
elodie.bouquin@cneh.fr

Caroline Marichez
Responsable Communication
Marketing
01 41 17 15 67
caroline.marichez@cneh.fr



LES ESTIVALES DES RESSOURCES HUMAINES 10^{ÈME} ÉDITION ANNIVERSAIRE

🕒 Le 25, 26 et 27 juin 2024, à Paris



JOURNÉE FOCUS : CERTIFICATION HAS QUALITÉ DES SOINS V2024

🕒 Le 5 juillet 2024 en classe virtuelle



7^{ÈME} JOURNÉE NATIONALE ACCUEIL – FACTURATION – RECOUVREMENT

🕒 Le 17 septembre 2024, à Paris



6^{ÈME} JOURNÉE NATIONALE DES FINANCES HOSPITALIÈRES ET DU CONTRÔLE DE GESTION

🕒 Le 18 septembre 2024, à Paris



4^{ÈME} JOURNÉE NATIONALE DÉDIÉE AUX RH MÉDICALES

🕒 Le 17 octobre 2024, à Paris

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, alimentation 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)



**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.



**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.

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. E906..... 456
- ▶ Manager la qualité en établissement de santé - Réf. E904..... 458
- ▶ Assistant qualité - Réf. E2301..... 460
- ▶ charge médicamenteuse - Réf. E2310..... 462
- ▶ Responsable qualité en radiologie diagnostique, médecine nucléaire et imagerie interventionnelle - Réf. E1558..... 464
- ▶ Responsable qualité en radiothérapie - Réf. E1250..... 466
- ▶ Management de la qualité et de la sécurité du circuit des DMI - Réf. E2312..... 468
- ▶ Responsable du système de management de la qualité de la prise en Référent(e) expérience patient- Réf. E4090 **Nouveau**..... 470
- ▶ Référent qualité en ESSMS - Réf. SE1547..... 472

Certification HAS

- ▶ Journée Focus : Certification HAS Qualité des soins v2024 - Réf. E2020..... 476
- ▶ Le patient traceur dans la v2024 - Réf. E1069..... 477
- ▶ Les clés du maintien de la dynamique qualité entre 2 certifications - Réf. E2083..... 478
- ▶ E-learning - La certification HAS v2024 - Réf. E1657..... 479
- ▶ La certification HAS v2024 - Réf. E2032..... 480
- ▶ E-Learning - Les traceurs en pratique dans la certification HAS v2024 - Réf. E1672..... 481
- ▶ Les traceurs ciblés et les audits système dans la v2024 - Réf. E1385..... 482
- ▶ CALISTA - Compte qualité HAS v2024 - Réf. E1141..... 483
- ▶ Le parcours traceur dans la v2024 - Réf. 1629..... 484
- ▶ Traceur HAS sur les restrictions de liberté en psychiatrie et santé mentale - Réf. 2503..... 485
- ▶ Développer une approche équipe au travers du bon usage de la check-list «Sécurité du patient» - Réf. E4012 **Nouveau**..... 486

Nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS

- ▶ L'accompagné traceur en ESSMS Réf. E1380..... 489
- ▶ Le nouveau dispositif d'évaluation HAS des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) Réf. E4000..... 491
- ▶ E-learning - Le nouveau dispositif d'évaluation HAS des ESSMS Réf. E4016..... 492
- ▶ Les traceurs ciblés en ESSMS Réf. E4017..... 493
- ▶ L'audit système en ESSMS Réf. E4018..... 494
- ▶ Synaé - Evaluation HAS des ESSMS Réf. E4019..... 495
- ▶ Management qualité et gestion des risques en ESSMS Réf. E4043..... 496

Gouvernance qualité et appropriation par les équipes

- ▶ Le responsable qualité en établissement de santé - Réf. E153..... 497
- ▶ Politique qualité et sécurité des soins de groupement - Réf. E1645..... 498
- ▶ Management par la qualité et la sécurité des soins, une valeur de l'établissement - Réf. E1644..... 499
- ▶ Le référent qualité - gestion des risques - Réf. E155..... 500
- ▶ Mobiliser vos équipes sur les enjeux de la qualité et sécurité des soins - Réf. E1660..... 501
- ▶ Le leadership au service de la qualité et de la sécurité des soins - Réf. E1516..... 502
- ▶ L'assistant qualité en établissement de santé - Réf. E154..... 503

Evaluation, EPP et pertinence des pratiques

- ▶ L'évaluation des pratiques professionnelles Réf. E161..... 504
- ▶ Le comité de retours d'expérience (CREX) et la méthode ALARME Réf. E1140..... 505
- ▶ Mener un audit interne/clinique Réf. E159..... 506
- ▶ Les chemins cliniques : de l'élaboration au pilotage Réf. E1229..... 507
- ▶ Revue de pertinence des pratiques Réf. E1379..... 508
- ▶ Indicateurs et tableaux de bord Réf. E165..... 509
- ▶ Les revues de morbi-mortalité (RMM) Réf. E167..... 510

Engagement patient

- ▶ Mesure de l'expérience patient Réf. E1646..... 511
- ▶ Développer le partenariat patient Réf. E1703..... 512
- ▶ Rendre le patient co-acteur de sa prise en charge Réf. E1903..... 513
- ▶ Construire un dispositif d'écoute patient Réf. E164..... 514
- ▶ La méthode du « Focus Group » Réf. E1560..... 515
- ▶ L'expérience patient, le patient expert Réf. E1466..... 516

Démarche Qualité

- ▶ L'ISO 9001 en pratique pour un établissement de santé - Réf. E170..... 517
- ▶ Bâtir et entretenir le système documentaire qualité - Réf. E158..... 518
- ▶ Mettre en place et réussir son projet Lean à l'hôpital - Réf. E2036..... 519

Situations exceptionnelles, gestion de crises

- ▶ Plan de gestion des tensions hospitalières - Réf. E1482..... 520
- ▶ Gérer les crises à l'hôpital - Réf. E2029..... 521
- ▶ Le travail en équipe au service de la sécurité des patients Réf. E1384..... 522
- ▶ Organiser une visite de risques Réf. E979..... 523
- ▶ Crew Resource Management (CRM) en santé Réf. E1377..... 524
- ▶ Les facteurs organisationnels et humains dans la gestion des risques liés aux soins Réf. E2353..... 525
- ▶ La cartographie des risques Réf. E874..... 526
- ▶ Analyse des pratiques professionnelles Réf. E1673..... 527
- ▶ La gestion des risques associés aux soins Réf. E1378..... 528
- ▶ Débriefing après événements indésirables ou situations complexes Réf. E1438..... 529

Qualité en instituts de formation

- ▶ Être tuteur de stage : optimiser ses compétences Réf. E1478..... 530

Démarche développement durable

- ▶ Soins éco-responsables Réf. E1650..... 531
- ▶ Construire son projet développement durable Réf. E861..... 532
- ▶ Les gestes écoresponsables au quotidien Réf. E885..... 533
- ▶ La responsabilité sociale entreprise (RSE) à l'hôpital Réf. E1517..... 534

Risques spécifiques

- ▶ Actualiser le document unique - Réf. E670..... 535
- ▶ La matériovigilance - Réf. E182..... 536
- ▶ L'identitovigilance - Réf. E978..... 537
- ▶ E-learning - L'identitovigilance - Réf. 1659..... 538
- ▶ L'annonce du dommage associé aux soins - Réf. E1022..... 539
- ▶ L'annonce d'un diagnostic grave - Réf. E1480..... 540
- ▶ Prendre en charge le stress et la souffrance des soignants - Réf. E1669..... 541



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, nutritiovigilance, 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



Certification et compte qualité



Cécile Goguet,
Ingénieur qualité et gestion des risques, Consultante au CNEH,
Coordinatrice du Praxis
cecile.goguet@cneh.fr
06 76 86 59 97

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. E906



Soit une durée de 98 heures

Session classe virtuelle	4 et 5 mars 2024
	2 et 3 avr. 2024
	6 et 7 mai 2024
	3 et 4 juin 2024
	5 et 6 sept. 2024
	4 au 6 nov. 2024
	et 6 déc. 2024

Session Paris	16 au 21 sept. 2024
	30 sept. au 4 oct. 2024
	13 au 15 nov. 2024
	3 déc 2024

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.

Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référente Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

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

Virginie Lazzarotti,
Cadre de santé, ingénieur qualité gestion des risques, consultante au CNEH

Carla Girardi,
Directrice Technique Pôle Médical et Sciences de la Vie

Philippe Larribe,
Formateur facteur humaine expert CNEH

Sophie Bonn,
Pharmacien praticien hospitalier, experte CNEH

Valérie Vincent,
Consultante en Qualité, Sécurité, Environnement et gestion des déchets, experte CNEH

Catherine Silvestrin,
Cadre supérieur de santé, experte CNEH

QUALISANTÉ



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/TQM/EFQM)
 - 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

Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

MODULE 2 (6 jours)

CHECK & ACT : comment évaluer ? Ajuster et pérenniser ?

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^{re} et de 2^e 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 vers 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

ATELIER 16

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

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

Réf. E904

12 jours

Soit une durée de 84h

1^{ère} session 25 au 29 mars 2024
27 au 31 mai 2024
26 au 27 sept. 2024

2^{ème} session 7 au 11 oct. 2024
18 au 22 nov. 20234
12 et 13 déc. 2024

Tarif adhérents* 5 400 €
Tarif non-adhérents* 5 750 €

*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.
Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Anja Andriamananta,
Diplômé en gestion globale des risques et des crises, ingénieur, consultant au CNEH

Pascale Rave,
Directeur qualité et gestion des risques, consultante CNEH



Cécile Goguet,
Ingénieur qualité et gestion des risques, Consultante au CNEH,
Coordinatrice du Praxis
cecile.goguet@cneh.fr
06 76 86 59 97



Certification et
compte qualité



ASSISTANT QUALITÉ



pour connaître les méthodes et outils utilisés dans le cadre d'une démarche qualité efficiente 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. E2301



Soit une durée de 30h

1^{ère} session 21 et 22 mars 2024
0.5 j module e-learning en inter-session
5 au 7 juin 2024
(en visio) 24 juin 2024 matin

2^{ème} session 23 et 24 sept. 2024
0.5 j module e-learning en inter-session
25 au 27 nov. 2024
(en visio) 9 déc. 2024 matin

Tarifs parcours complet - 6 jours*

Adhérent 2 580 €
Non-adhérent 2 700 €

Tarifs module 3 uniquement - 4 jours*

Adhérent 1 700 €
Non-adhérent 1 800 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Assistants qualité en poste ou en devenir, référents qualité
Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référente Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

QUALISANTÉ



INTERVENANTS

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



Cécile Goguet,
Ingénieur qualité et gestion des risques,
Consultante au CNEH,
Coordinatrice du Praxis
cecile.goguet@cneh.fr
06 76 86 59 97

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 Archimède, 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)

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

Réf. E2310



Les modules 1 et 2 peuvent être suivis ensemble ou indépendamment
 Session complète 11 jours (77h)
 module 1 : 7 jours (49h)
 7 oct. au 19 nov. 2024
 module 2 : 2 jours (14h)
 21 au 22 nov. 2024

Session 7 au 11 oct. 2024
 18 au 22 nov. 2024
 et 9 déc. 2024

Tarif adhérents* 2 500 €
Tarif non-adhérents* 2 750 €

*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.
 Formation accessible aux publics en situation de handicap
 Référente Handicap CNEH :
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Aude Jardel,
 Docteur en Sciences pharmaceutiques - Ingénieur qualité et risques
 - Pharmacien, expert au CNEH

Lauren Samson,
 Expert qualité pour le CNEH

Catherin Silvestrin,
 Cadre supérieur de santé, expert CNEH

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



Cécile Goguet,
 Ingénieur, consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis
 cecile.goguet@cneh.fr
 06 76 86 59 97



RESPONSABLE QUALITÉ EN RADIOLOGIE DIAGNOSTIQUE, MÉDECINE NUCLÉAIRE ET IMAGERIE INTERVENTIONNELLE



Répondre aux exigences de la décision 660 et 708 de l'ASN

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
 - la certification 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 processus 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



Cécile Goguet,
Ingénieur qualité et gestion des risques, Consultante au CNEH,
Coordinatrice du Praxis
cecile.goguet@cneh.fr
06 76 86 59 97



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. E1558



Soit une durée de 77h

Session 13 au 17 mai 2024
16 au 21 sept. 2024
(en visio) le 26 sept. 2024

Tarif adhérents* 4 400 €
Tarif non-adhérents* 4 840 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

- Cadres d'imagerie
- Chefs de service d'imagerie, médecine nucléaire, imagerie interventionnelle
- 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)
- Référénts ou responsables qualité en imagerie médicale
Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référénte Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Gianfranco Brusadin,
Responsable qualité en imagerie service oncologie, Institut Gustave Roussy, expert au CNEH

Lydie Brecq-Coutant,
Avocat à la Cour, expert au CNEH

Catherine Silvestrin,
Cadre supérieur de santé, expert CNEH

CERTIFICATION DU PARCOURS DE FORMATION (1 jour)

Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur la remise d'un rapport en lien direct avec la pratique managériale du participant, permettant la mise en œuvre de connaissance, d'outils présentés au cours du Praxis.

La soutenance devant le jury d'experts du rapport valide le parcours de formation.

QUALISANTÉ



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 indemnitaire
- 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

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
- 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'identivigilance

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.

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. E1250



Soit une durée de 70h

Session

30 au 4 oct. 2024
25 au 29 nov. 2024
12 déc. 2024

Tarif adhérents

3 700 €

Tarif non-adhérents

3 950 €

*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.
Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référénte Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Gianfranco Brusadin,

Responsable qualité en imagerie service oncologie, Institut Gustave Roussy, expert au CNEH

Lydie Brecq-Coutant,

Avocat à la Cour, expert au CNEH

Catherine Silvestrin,

Cadre supérieur de santé, expert CNEH



Cécile Goguet,
Ingénierie qualité et gestion des risques, Consultante au CNEH,
Coordinatrice du Praxis
cecile.goguet@cneh.fr
06 76 86 59 97

QUALISANTÉ



MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU CIRCUIT DES DMI



de pratique intensive pour conforter et développer des compétences managériales, méthodologiques et techniques indispensables au management de la qualité et de la sécurité du circuit des DMI

MODULE 1 (5 jours)

Le système de management de la qualité appliqué aux DMI : méthodes et outils

- ▶ Appréhender le risque iatrogène lié aux Dispositifs Médicaux Implantables (DMI)
- ▶ Actualiser et renforcer les connaissances juridiques
- ▶ S'approprier l'approche par processus
- ▶ Identifier les points sensibles du circuit, le rôle des acteurs dans ce circuit
- ▶ Conforter la gouvernance dans une démarche qualité et sécurité appliquée aux DMI

ATELIER 1

Le contexte, les exigences réglementaires, les évolutions attendues

- Les risques pour le patient en lien avec le circuit des dispositifs médicaux implantables
- Panorama des textes réglementaires, des guides sur l'application du règlement
- Les documents et guides à venir
- Les attentes de la certification HAS qualité des soins
- L'état des lieux national de la traçabilité sanitaire des DMI
- Les enjeux fonctionnels et organisationnels



Méthodes pédagogiques

- Appréhender les points clés des textes réglementaires et de leurs attendus
- Synthèse des principales modifications de la réglementation
- Remise d'une mallette réglementaire

ATELIER 2

Le système de management de la qualité

- Les principes fondamentaux
- La déclinaison pratique de la roue de Deming
- La déclinaison des objectifs et de leur suivi
- La démarche qualité et les liens avec la gestion des risques
- Les outils et les méthodes associées
- La gestion documentaire



Méthodes pédagogiques

- Une présentation illustrée en lien avec le DMI
- Remise d'une check liste des documents attendus permettant de sécuriser le circuit des DMI

ATELIER 3

La description et le management du processus

- Le circuit des DMI : processus regroupant des étapes pluridisciplinaires et interdépendantes ayant pour objectif une utilisation sécurisée, tracée et appropriée pour le patient
- La description du processus organisationnel du circuit des DMI
- La description du processus managérial



Méthodes pédagogiques

- Présentation d'une carte d'identité du processus DMI
- Description du circuit du DMI, réglementairement parlant avec le rôle de chacun des acteurs
- Mise en parallèle avec le circuit du DMI de l'établissement dont est issu le participant

ATELIER 4

La maîtrise des risques

- Rappels sur la notion de risques et barrières de sécurité
- Les risques et les points de vulnérabilité à chaque étape du circuit des DMI
- Les principes fondamentaux et les outils incontournables de la gestion des risques
- L'analyse a priori du processus : identification des risques et cartographie a priori
- Les méthodes : analyse Préliminaire des Risques, AMDEC
- La gestion des risques a posteriori (la gestion des événements indésirables : du signalement au plan d'actions en passant par l'analyse des causes)
- Les méthodes a posteriori : arbre des causes, ALARME, etc
- La gestion des non-conformités et les retours d'expériences



Méthodes pédagogiques

- Présentation d'une cartographie des risques
- Identification des risques a priori aux interfaces : bloc opératoire-pharmacie
- Identification des risques a priori d'une étape
- Atelier de mise en situation sur l'analyse a posteriori d'un cas concret

ATELIER 5

La fonction de responsable du système de management de la qualité du circuit des DMI

- Le schéma de gouvernance de la démarche qualité et sécurité (qui décide ? qui pilote ? qui met en œuvre ?) : rôles et responsabilités de la Direction, des cadres, des opérateurs
- La place du responsable du système de management de la qualité du circuit des DMI



Méthodes pédagogiques

- Décodage des rôles et des missions
- Réalisation, à partir de l'outil SWOT, d'un diagnostic de son propre positionnement au sein de l'établissement

ATELIER 6

Lancement du projet professionnel des participants

- Préparation de son propre projet professionnel en utilisant les méthodes et outils présentés au cours du cycle
- Formalisation de sa problématique, de l'approche et des outils adéquats permettant d'y répondre

MODULE 2 (5 jours)

Les bonnes pratiques de gestion des DMI & la gestion de projet (Connaître/Organiser/Gérer)

- ▶ Acquérir des connaissances sur les DMI et leur application pratique par spécialités en vue d'une meilleure dispensation et d'un meilleur usage
- ▶ Accroître la sécurité et la traçabilité des DMI par la mise en place d'un management de la qualité et de gestion des risques spécifique
- ▶ Accompagner l'établissement dans cette mise en place

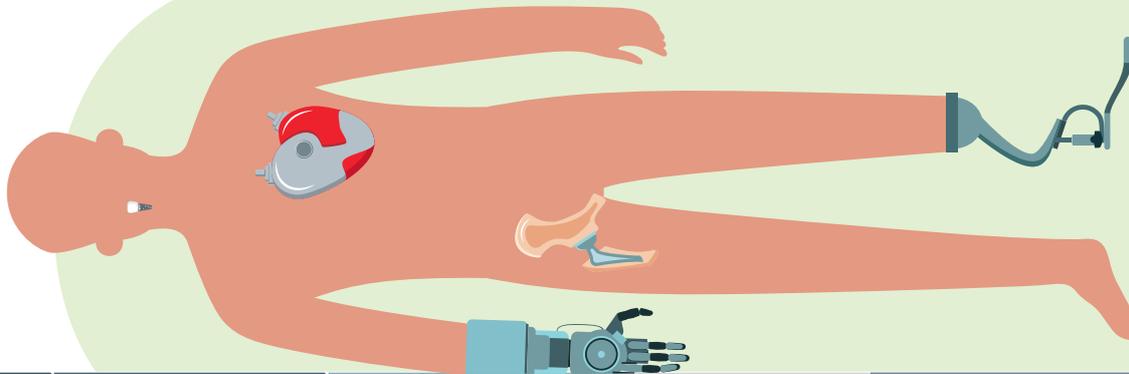
ATELIER 7

Le référencement et les modalités de gestion des DMI (prévision et anticipation)

- Le circuit de référencement
- Les enjeux fonctionnels et organisationnels
- Le contrat de dépôt-vente
- La compréhension et l'anticipation des besoins
- La gestion des interfaces entre le bloc opératoire et la PUI
- La fonction de coordonnateur



Pascale RAVE,
Directeur qualité et gestion des risques, consultante CNEH, Coordinatrice du Praxis
pascale.rave@cneh.fr
07 86 89 43 34



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP



Méthodes pédagogiques

- Remise d'exemples pratiques

ATELIER 8

La traçabilité sanitaire et le bon usage

- Où, quoi, qui et quand tracer ? Pourquoi tracer ?
- Carte d'implant : entre obligation et défi



Méthodes pédagogiques

- Les points clés

ATELIER 9

La traçabilité logistique, la maîtrise des flux et la contractualisation

- Comment ne pas subir les ruptures et les surstocks en période de grandes incertitudes ?
- Les paramètres de gestion des stocks
- Le diagramme de PERT
- Le contrat de service entre le bloc opératoire et la PUI



Méthodes pédagogiques

- Remise d'exemples pratiques

ATELIER 10

La traçabilité financière

- La liste LPPR
- L'optimisation et la consolidation du recueil



Méthodes pédagogiques

- Remise d'exemples pratiques

ATELIER 11

Le système d'information et l'interopérabilité

- Les bases de données
- La gestion des fichiers
- L'UDI et dématérialisation de la traçabilité des DMI



Méthodes pédagogiques

- Panorama des solutions disponibles

ATELIER 12

La formation et la gestion des compétences

- Le plan de formation
- Les méthodes d'habilitation
- La connaissance des DMI
- La connaissance des besoins chirurgicaux



Méthodes pédagogiques

- Remise d'exemples pratiques
- Retours d'expériences

ATELIER 13

Le management du projet d'amélioration de la qualité et de sécurisation du circuit des DMI

- Les points clés pour planifier, organiser et suivre la démarche projet
- Le déploiement de la culture qualité auprès des professionnels
- Les modalités de communication interne et externe
- La politique institutionnelle, le projet et le programme d'amélioration de la qualité
- L'importance de la communication



Méthodes pédagogiques

- Des cas pratiques et analyses critiques
 - la déclinaison par le participant de sa démarche projet qualité
 - la présentation de politiques
 - la présentation de programmes d'amélioration de la qualité en lien avec les DMI
- Co-construction d'un plan de communication à partir d'un exemple de politique de communication interne

ATELIER 14

L'évaluation des pratiques

- Les méthodes et les outils
- Les indicateurs clés de performance (quantitatifs & qualitatifs)
- La place du CAQES



Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques
- Retours d'expériences

CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Chaque participant sera accompagné par un tuteur tout au long du cycle PRAXIS
- La validation du Praxis se fera à partir d'un entretien qui aura lieu, pour chacun des participants, devant un jury. Le participant procèdera à la remise d'un dossier documentaire permettant de valoriser son expérience, sa mise en œuvre des apports présentés lors de la formation. Ce document sera transmis au jury CNEH qui procèdera à l'analyse du projet présenté. Une soutenance sera menée par le participant

469 | www.cneh.fr

Réf. E2312



Soit une durée de 77h

session du 27 au 31 mai 2024
du 7 au 11 oct. 2024
13 déc. 2024

*premier jour de chaque regroupement :
9H30 - 17H00 les jours suivants 9H - 17H00
dernier jour en visio*

*Le cycle de formation peut être envisagé en
intra établissement et décliné de manière
adaptée aux besoins de l'établissement*

Tarif adhérents* 4 500 €
Tarif non-adhérents* 4 950 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels investis dans la sécurisation du circuit des DMI : médecins, pharmaciens, cadres de santé, préparateurs en pharmacie, responsables qualité, gestionnaire des risques, etc
Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référénte Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

François VANEL,
Pharmacien hospitalier, CHR de Metz
Thionville

Dr Christian GUILLAUDIN
Praticien Hospitalier, Pharmacien,
Centre Hospitalier de Agen Nérac

Cécile GOGUET,
Diplômée en gestion et politique de
santé (Science Po), ingénieur qualité
(ILIS)

Odile DEMOULIN,
Ingénieur qualité chez Centre Hospi-
talier de Valenciennes

Un médecin DIM



RÉFÉRENT(E) EXPÉRIENCE PATIENT



Pour animer, conseiller, déployer avec la gouvernance, les équipes, les patients, les démarches de recueil de l'expérience patient.

MODULE 1 (3 jours)

L'expérience patient : la démarche et le schéma de gouvernance

- Connaître les évolutions et les différents enjeux de « l'expérience patient »
- Appréhender les changements induits en termes d'organisation et de compétences

ATELIER 1

L'expérience patient de quoi parle-t-on ?

- Genèse de l'Expérience Patient : Fondements et évolution du patient-expert
- Le partenariat patient : évolutions et cadre réglementaire
- Les attendus de la HAS :
 - Les évolutions de la démarche qualité sécurité des soins dans le recueil de l'expérience patient
 - Comment initier le recueil de l'expérience patient ?
- Les enjeux du partenariat patient
- De quoi parle-t-on ? : « engagement patient » « partenariat patient » « expérience patient » « patient partenaire » « patient formateur. »
- Le modèle relationnel du partenariat patient : Quels enjeux de Santé Publique ?
- Les facteurs qui influent sur l'expérience patient
- Les déterminants à repérer
- Les 8 dimensions de l'expérience patient



Méthodes pédagogiques

- Quiz
- Exercices pratiques

ATELIER 2

Repérer et développer les projets qui s'inscrivent dans la démarche « expérience patient »

- Pourquoi établir une démarche de partenariat avec les patients et comment ?
- Quel niveau d'engagement des patients dans nos établissements ?
 - Le continuum de l'engagement patient d'après le modèle de Montréal
 - Les domaines à explorer au niveau de la Gouvernance ; des équipes et des patients
 - De quelle contribution ai-je besoin ?
 - Quels sont les objectifs ?
 - Quelle valeur ajoutée : pour les patients ; la gouvernance ; pour les équipes ?
 - Comment apporter une réponse adaptée à des projets multiples ?
- Quels rôles et places des RU dans ces projets ?
- Rôle et place des instances (CDU ; CME...)



Méthodes pédagogiques

- Exercices pratiques
- La fabrique de l'hospitalité : CHRU de Strasbourg

ATELIER 3

Identifier le rôle et les missions du « référent expérience patient »

- La posture du référent : animateur ou facilitateur ?
- Animer des ateliers « expérience patient » :
 - Les phases indispensables à respecter : avant, pendant et le suivi des ateliers
 - Les sources de données pour identifier les thèmes des ateliers
 - Les méthodes d'animation à utiliser auprès des patients
- Accompagner les professionnels dans leurs démarches « expérience patient » :
 - La culture « expérience patient » de l'équipe : comment co-construire un modèle collaboratif équipe-patients ?
 - Quels leviers mobilisés auprès de l'équipe ?
- Les supports de communication : quel public ? quels résultats ?



Méthodes pédagogiques

- Travail sur la fiche de poste
- Ateliers sur la posture du référent : co-construction avec les professionnels ; les patients

ATELIER 4

Structurer le dispositif global « expérience patient »

- Au niveau de la Gouvernance : comment développer la coopération dans notre écosystème hospitalier ?
- Au niveau des équipes : comment l'organiser à l'échelle du terrain ?
- Au niveau des patients : comment identifier les profils patients et pour quels projets ?
- Au niveau des comités et instances : le rôle des différentes structures dans la mise en place opérationnelle des projets « expérience patient » de l'établissement



Méthodes pédagogiques

- Retours d'expériences
- Les stagiaires sont invités au cours de tables rondes à construire le dispositif « expérience patient » de la stratégie au pilotage et à la mise en œuvre opérationnelle

MODULE 2 (5 jours)

Les outils et méthodes de « l'expérience patient »

- Comment utiliser les outils et les méthodes « expérience patient » en intégrant le patient-partenaire ?
- Comment mobiliser le Design au service de l'expérience patient ?

ATELIER 5

Appréhender le Design comme concept facilitant le recueil de l'expérience patient

- Les enjeux du Design dans l'écosystème sanitaire
 - Définitions : Design thinking ; Design de parcours...
 - Les caractéristiques du Design
 - Comment implanter le Design dans votre établissement ?
- La méthodologie du Design
 - Les étapes appliquées à un parcours patient : le Design de parcours
 - Les modalités de participation des usagers ; des professionnels
- Les outils du Design

ATELIER 6

Appréhender l'intelligence collective au service des patients

- Comment initier et déployer un projet d'intelligence collective ?
- Quels outils mobiliser ?
- Quelle méthode utiliser ?
- Analyse de projet



Méthodes pédagogiques

- Des interventions s'appuyant sur des retours d'expérience.



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

ATELIER 7

Évaluer et améliorer les parcours de soins à partir de la méthode AmPPati (Amélioration du Parcours vécu par le PATient et son entourage en Immersion)

- Pré-requis :
 - Accompagnement à la définition des parcours de votre établissement
 - Choix des segments de parcours
- Approche méthodologique de la méthode AmPPaTi :
 - Les étapes incontournables
- L'organisation du dispositif :
- Quelle complémentarité avec les autres méthodes de recueil ? E-SATIS ; patient traceur ; questionnaires PREMS, PROMS....
- Le recueil et l'analyse des données « expérience patient » :
 - La fiche synthèse : données qualitatives et données quantitatives
 - La fiche actions : choix et priorisation des actions à mener
 - Le plan de communication des résultats et des actions : forme contenu diffusion
- La communication :
 - L'écoute active : techniques pour améliorer la qualité de l'écoute auprès des patients



Méthodes pédagogiques

- Atelier sur la méthode à partir d'un segment de parcours choisi par les stagiaires

ATELIER 8

Animer un groupe « patients » : Le Focus group

- Approche méthodologique du « Focus Group » :
 - Les phases incontournables : de la préparation à la mise en œuvre
 - Intégration des patients partenaires : comment s'y prendre ?
 - Le choix des thématiques : co-construction professionnels -patients
 - Les outils : guide d'entretien qualitatif et questionnaire quantitatif
- La dynamique de groupe :
 - Techniques d'animation du Focus Group
 - Rôle du modérateur
 - Rôle de l'observateur
 - Debriefing du binôme modérateur-observateur
- Résultats
 - Analyse
 - Présentation



Méthodes pédagogiques

- Mise en situation d'un Focus Group : animation et débriefing

ATELIER 9

Développer les indicateurs « expérience patient »

- A quoi servent les PREMS PROMS PRIMS ?
 - Définitions
 - Indications
 - L'utilisation des indicateurs « expérience patient » à l'international
 - L'utilisation des indicateurs « expérience patient » en France
- Comment utiliser les résultats issus des PREMS ?
 - Que mesure-t-on par les PREMS ?
 - PREMS et indicateurs de satisfaction patient : quelle complémentarité ?
- Comment utiliser les résultats issus des PROMS ?
 - Que mesure-t-on par les PROMS ?
- Comment s'y prendre pour valoriser le SMR (Service Médical Rendu) dans les parcours de soins ?
- Les registres PROMS : quelle finalité ?
- Suivi et coordination des indicateurs :
 - Elaboration des tableaux de bord « expérience patient »



Méthodes pédagogiques

- Nombreuses illustrations et cas concrets.

CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Pour chacun des participants, définition du projet professionnel individuel en début du module 1
- Accompagnement de vos projets professionnels pendant le cycle Praxis
- En fin du cycle, présentation des projets devant un jury

Réf. E4090



Soit une durée de 56h

session

du 2 au 4 oct. 2024
du 19 au 22 nov. 2024
et le 16 déc. 2024

Tarif adhérents*

3 500 €

Tarif non-adhérents*

3 800 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels ayant des missions de référents « expérience patient » ou étant en poste ou en passe d'être nommé « responsable expérience patient ». Ce cycle s'adresse aux patients et association de patients souhaitant s'inscrire dans une démarche collaborative « expérience patient » auprès d'établissements de santé sanitaire et médico-sociaux

Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référente Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Un Représentant de France Assos

Un patient expert

Différents intervenants dans le domaine de l'engagement et expérience patient



Virginie Lazzarotti,
Directrice qualité, consultante au CNEH,
ccordinatrice du Praxis
virginie.lazzarotti@cneh.fr
06 81 55 89 05



RÉFÉRENT(E) QUALITÉ EN ESSMS



pour développer ses compétences managériales, acquérir les connaissances méthodologiques et les outils pratiques nécessaires aux référents qualité pour exercer au mieux leur mission

MODULE 1 (4 jours)

Structurer une démarche qualité pérenne

- Comprendre les principes de l'amélioration continue de la qualité
- Appréhender la réglementation et le nouveau dispositif HAS d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Etablir un diagnostic complet de sa situation par le biais de l'auto-évaluation
- Proposer les orientations qualité pertinentes et les valoriser

ATELIER 1

Les principes de l'amélioration de la qualité

- La définition de la qualité
- Les exigences règlementaires. Les étapes fondatrices de l'évaluation
- Les enjeux de la démarche qualité pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Les apports de la qualité au niveau institutionnel
- La démarche qualité : les 7 principes de management de la qualité
 - orientation client
 - responsabilité de la direction
 - implication des professionnels
 - amélioration
 - prise de décisions fondées sur les preuves
 - management des relations avec les parties intéressées
 - approche processus
- Le pilotage et la structuration de la démarche
 - les acteurs externes : la HAS, les tutelles (conseil départemental, ARS)
 - le schéma de gouvernance interne. Comité de pilotage de la qualité
 - le rôle et les missions du référent qualité
 - la qualité l'affaire de tous



Méthodes pédagogiques

- Présentation des thématiques et distribution de tableaux de synthèses
- Cas pratique

ATELIER 2

Le nouveau dispositif HAS d'évaluation de la qualité

- Les changements induits par le nouveau dispositif d'évaluation
- La structuration du manuel HAS des ESSM
- Les orientations stratégiques
- Les thématiques et les objectifs évalués
- L'évaluation interne :
 - qu'est-ce qui change ?
 - comment l'appréhender ? Le lien avec l'évaluation interne déjà menée précédemment ?
 - travail sur la boîte à outils
 - quel pilotage de la démarche ?
 - réflexion sur la feuille de route de l'établissement : entre aujourd'hui et la venue de l'organisme accrédité



Méthodes pédagogiques

- Ateliers pratiques d'élaboration de son rétroplanning de préparation de la visite de l'organisme accrédité
- Remise d'une boîte à outils

ATELIER 3

Les nouvelles modalités de visite dans le cadre de l'évaluation HAS des ESSMS

- Les accompagnés traceurs
- Les traceurs ciblés
- Les audits système
- Les observations
- Les différentes sources d'information permettant de mener son auto-évaluation



Méthodes pédagogiques

- Ateliers pratiques de réalisation
- Remise d'une boîte à outils

ATELIER 4

La politique d'amélioration de la qualité

- Identifier et comprendre les priorités
 - l'identification des objectifs de la politique
 - les liens avec les attentes du manuel d'évaluation HAS
 - la communication aux équipes et en externe (personnes accompagnées, familles, ...)
- Donner du sens à la démarche
 - lier la politique institutionnelle avec la démarche qualité. Qualité et CPOM
 - fédérer autour des enjeux prioritaires identifiés
- Les moyens. Les compétences à décliner



Méthodes pédagogiques

- Ateliers pratiques de réalisation
- Remise d'une boîte à outils

ATELIER 5

Le programme d'amélioration de la qualité

- La méthodologie d'élaboration du programme d'actions
- La communication autour des actions
- Le suivi du programme



Méthodes pédagogiques

- Exemples de programmes d'amélioration
- Brainstorming et processus décisionnel autour d'une problématique d'amélioration

ATELIER 6

La conduite du changement : Mettre en œuvre les améliorations qui font sens

- Le mécanisme de la motivation et les logiques d'influence
- Le concept de changement : composantes, mécanismes et typologie
- Les comportements face au changement
- Le rôle de la direction et du référent qualité en matière de conduite du changement
- Des mises en situation concrètes
- Des ateliers de co-développement



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

MODULE 2 (2 jours)

Outiller sa démarche et évaluer les pratiques

- Maîtriser la gestion documentaire de l'ESSMS
- Appréhender les méthodes d'évaluation de la qualité et de gestion des risques

ATELIER 7

La gestion des documents utiles à la démarche qualité

- Quelques définitions : procédures, protocoles, modes opératoires, enregistrements, formulaires, ...
- La définition du périmètre documentaire
- Les documents sources, la bibliographie, les recommandations de bonnes pratiques
- La nomenclature des documents
- Les cycles de vie des documents de la création à la destruction
- Les modalités de diffusion des documents qualité
- Les modalités de révision

Méthodes pédagogiques

- Identification des documents attendus par la HAS au niveau de l'évaluation des ESSMS
- Analyse constructive de documents remis par les participants
- Remise de documents clés

ATELIER 8

La gestion des risques

- Le lien entre démarche qualité et gestion des risques
- Quelques définitions : risque, danger, événement indésirable, ...
- La typologie des risques : professionnels, maltraitance, infectieux, épidémiques, sécurité, etc.
- La cartographie des risques
- La fiche de signalement d'évènement indésirable
- Le circuit de la fiche de signalement
- Les modalités d'analyse et de suivi des événements indésirables
- Le décret du 21 décembre 2016 portant déclaration obligatoire des EIG
- Communiquer et faire le bilan des fiches
- Analyser les événements indésirables graves
- Le CREX
- La gestion de crises

Méthodes pédagogiques

- Les points clés
- Analyse d'événements indésirables
- Questionnaires de connaissances afin d'approfondir les acquis

ATELIER 9

Les méthodes d'évaluation

- L'audit interne, les évaluations de pratiques professionnelles (EPP)
- Les indicateurs
- La mesure de la satisfaction des personnes accompagnées, de l'entourage

Méthodes pédagogiques

- Ateliers pratiques
- Elaboration de grilles et de méthodes d'évaluation

ATELIER 10

La gestion des risques

- Les modalités de communication
- Le rôle du référent qualité dans la transmission des informations et des bonnes pratiques
- Diffuser les éléments essentiels aux équipes
- Développer une communication constructive
- La communication externe



Anna De Sa,

Directeur d'établissement médico-social, consultante pôle Médico-social du CNEH coordinatrice du Praxis
anna.desa@cneh.fr
06 62 02 40 54

Réf. SE1547



Soit une durée de 56h

Session 1	25 au 28 mars 2024 22 au 24 mai 2024 (en visio) 21 juin 2024
Session 2	30 sept. au 3 oct. 2024 14 au 16 oct. 2024 (en visio) 15 nov. 2024

Tarif adhérents*	3 550 €
Tarif non-adhérents*	3 880 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Cette formation s'adresse à toutes les personnes d'établissements et services sociaux et médico-sociaux (EHPAD, MAS, CSAPA, IME, ESAT, Foyer d'hébergement...) souhaitant devenir référent qualité
Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Rafael Verdejo,

Directeur du pôle Médico-social du CNEH

Virginie Lazzarotti,

Cadre de santé, ingénieur qualité et gestion des risques, consultante CNEH

Anja Andriamanantena,

Ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant CNEH

Cécile Goguet,

Ingénieur qualité, consultante au CNEH

Jean-Luc Le Moal,

Directeur du pôle QualiSanté du CNEH

CERTIFICATION DU PARCOURS DE FORMATION (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 un jury d'experts du projet professionnel valide le parcours de formation
- Clôture du cycle



Journée FOCUS

CERTIFICATION HAS QUALITÉ DES SOINS v2023

Réf. E2020

Des conseils pour mieux se préparer

LE 05 JUILLET 2024

- en classe virtuelle -

Profiter des retours d'expériences d'établissements ayant bénéficié des visites de certification HAS qualité des soins v2023

INTERVENANT(S)

Directions, soignants, équipes qualité issus d'établissements volontaires ayant bénéficié de l'évaluation externe v2023

Coordinateurs : **Jean-Luc Le Moal**, directeur du pôle QualiSanté et **Cécile Goguet**, ingénieur qualité, consultante au CNEH

Journée FOCUS

LE NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION HAS DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ESSMS)

Réf. E4000

AU CHOIX : 11 JUIN - 8 OCTOBRE 2024

- En classe virtuelle -

Identifier les enjeux et les changements induits par le nouveau dispositif d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), Définir une stratégie de préparation (feuille de route)

INTERVENANT(S)

Virginie Lazzarotti cadre de santé, ingénieur qualité et gestion des risques



RÉUSSIR LA CERTIFICATION HAS QUALITÉ DES SOINS

Cette nouvelle itération est 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 préparation, la mise en œuvre de la certification HAS qualité des soins V2024 et le suivi des résultats.

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, aux besoins des patients et sera porteuse d'une réelle valeur ajoutée.

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

7 programmes

Les processus dans le cadre de la certification HAS V2024 – **Réf. 1628**

La certification HAS V2024 – **Réf. 2032**

CALISTA Compte qualité HAS V2024 – **Réf. 1141**

Le patient traceur dans la V2024 – **Réf. 1069**

Le parcours traceur dans la V2024 – **Réf. 1629**

Les traceurs ciblés et les audits système dans la V2024 – **Réf. 1385**

Les secteurs à risques, les attentes de la HAS V2024 – **Réf. 189**

2 modules à distance E-learning

Afin de permettre au plus grand nombre de s'approprier en 2 heures les incontournables de la certification HAS

La certification HAS V2024 - **Réf. 1657**

Le patient traceur et le parcours traceur - **Réf. 1672**

2 journées Focus

Certification HAS qualité des soins v2024, Des conseils pour mieux se préparer - **Réf. 2020**

Le nouveau dispositif d'évaluation HAS des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) - **Réf. 4000**

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

- Conseils de la direction pour la préparation de la certification HAS V2024 (aide au cadrage) et le suivi de la démarche
- Sensibilisation des équipes aux attendus de la certification HAS
- Coaching qualité du top management
- Réalisation d'audits à blanc de pré certification V2024
- Réalisation de patients traceur / parcours traceur / traceurs ciblés
- Valorisation de la démarche d'amélioration continue en place au niveau de l'établissement
- Mise en situation des équipes terrain



Journée Focus : Certification HAS Qualité des soins v2023

Des conseils pour mieux se préparer

Réf : E2020



OBJECTIFS

- ▶ Profiter des retours d'expériences d'établissements ayant bénéficié des visites de certification HAS qualité des soins v2023

Durée 7h

Paris	5 juil. 2024
Tarif adhérents	600 €
Tarif non-adhérents	660 €

PROGRAMME

- ▶ Comment viser la certification qualité des soins v2023 ?
- ▶ Focus sur les critères impératifs : comment se préparer au mieux pour éviter les fiches anomalies ?
- ▶ Quelles actions mettre en œuvre pour répondre aux enjeux de la nouvelle certification HAS : engagement patient, culture du résultat clinique, culture de la pertinence, développement du travail en équipe, adaptation aux évolutions du système de santé ?
- ▶ Conseils sur les modalités de préparation : ce que je referai, ce que je referai différemment, ce qui a plu
- ▶ Comment ambitionner la certification haute qualité des soins v2023 ?
- ▶ Exemples de retours d'expériences pour répondre aux critères avancés
- ▶ Exemples de retours d'expériences côté gouvernance et leadership

Public concerné

- Directeurs qualité
- Membres des équipes qualité et gestion des risques
- Direction des soins
- Cadres et cadres supérieurs de santé
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expériences et de situations vécues - Interactivité - Nombreuses illustrations

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Retours d'expériences et de situations vécues - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Directions, soignants, équipes qualité issus d'établissements volontaires ayant bénéficié de l'évaluation externe

Cécile Goguet, ingénieur qualité, consultante au CNEH

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,6/5

Le patient traceur dans la v2024

Réf : E1069



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

PROGRAMME

- Le patient traceur : définition, brefs rappels de sa place dans la certification HAS qualité des soins v2024
- 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
- Les modalités d'animation du patient traceur

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)

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

Selon les sessions

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

Virginie Lazzarotti, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

Durée 7h

Classe virtuelle 3 juin 2024
Paris 18 nov. 2024

Tarif adhérents 520 €
Tarif non-adhérents 570 €

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,5/5



Les clés du maintien de la dynamique qualité entre 2 certifications

Réf : E2083



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

Durée 14h

Paris 23, 24 sept. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

PROGRAMME

- ▶ Dynamiser sa communication dans le cadre de la démarche qualité et gestion des risques
- ▶ Appréhender les fondamentaux de la négociation efficace
- ▶ Évaluer l'impact des progrès réalisés
- ▶ Faire adhérer les acteurs et les mobiliser dans le cadre de la démarche qualité
- ▶ Rendre les réunions qualité plus dynamiques et interactives

Public concerné

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

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Un coach et expert en communication

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

E-learning - La certification HAS v2024

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Réf : E1657



OBJECTIFS

- Appréhender de manière concrète la procédure de certification HAS v2024

PROGRAMME

- La certification HAS v2024 : les enjeux nationaux et les orientations stratégiques
- Le rétroplanning proposé par la HAS
- La structuration du manuel de certification HAS v2024
- Les modalités de visite utilisées par les experts-visiteurs dans le cadre de la certification v2024 : patients traceurs, parcours traceurs, traceurs ciblés, audits systèmes, observations
- Les attendus impératifs, les pratiques avancées
- Le processus décisionnel

MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports illustratifs - Cas pratiques

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Quiz de connaissances - questionnaire d'évaluation - 2 heures pour se former à distance : méthode, pratique

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

Durée 2h

Tarif adhérents	120 €
Tarif non-adhérents	135 €

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,6/5



La certification HAS v2024

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Réf : E2032



OBJECTIFS

- ▶ Mettre en œuvre les nouvelles modalités de la certification v2024
- ▶ Structurer, au sein de son établissement et/ou d'un groupement (GHT, etc.), une stratégie permettant d'accompagner le changement indispensable au pilotage de la démarche qualité et de la gestion des risques

PROGRAMME

- ▶ La certification HAS v2024, les enjeux
- ▶ L'impact des données externes et des résultats de l'évaluation interne
- ▶ Les modalités de visite utilisées par les experts-visiteurs dans le cadre de la certification v2024
- ▶ Le rétroplanning proposé par la HAS, depuis l'inscription de l'établissement dans la démarche jusqu'à la diffusion du rapport de certification
- ▶ Le planning de visite
- ▶ Le processus décisionnel
- ▶ La structuration du manuel de certification HAS v2024
- ▶ La stratégie d'établissement : comment aborder la v2024 ? Comment se préparer à la v2024 ?
- ▶ La structuration du compte qualité CALISTA
- ▶ L'impact des IQSS

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Interactivité - Nombreuses illustrations

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Selon les sessions

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

Jean-Luc Le Moal, pharmacien, directeur du pôle QualiSanté CNEH

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

Durée 7h

Classe virtuelle 29 mars 2024

Paris 7 juin 2024

Classe virtuelle 6 déc. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,8/5

E-Learning - Les traceurs en pratique dans la certification HAS v2024

Réf : E1672



OBJECTIFS

- Comprendre la place des traceurs (patient traceur, parcours traceur et traceur ciblé) 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

Durée 2h

Tarif adhérents	120 €
Tarif non-adhérents	135 €

PROGRAMME

- Le patient traceur, le parcours traceur, le traceur ciblé : définitions ; brefs rappels de leur place dans la démarche de certification HAS v2024
- 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 méthode du traceur ciblé : réalisation pratique de la procédure attendue
- La préparation des audits, les outils utilisés
- Le reporting et le suivi des actions

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

MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports illustratifs - Cas pratiques

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Quiz de connaissances - Questionnaire d'évaluation - 2 heures pour se former à distance : méthode, pratique

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,6/5

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



Les traceurs ciblés et les audits système dans la v2024

Réf : E1385



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender la place des traceurs ciblés et des audits système dans la démarche qualité et sécurité des soins
- ▶ Acquérir les méthodes et les outils pratiques pour leur mise en place

PROGRAMME

- ▶ Les traceurs ciblés, les audits système : définitions
- ▶ L'impact sur les processus
- ▶ La place des traceurs et de l'audit système dans la certification
- ▶ Les modalités de déploiement au sein de l'établissement
- ▶ Les modalités pratiques de réalisation du traceur ciblé
- ▶ Les modalités pratiques de réalisation des audits système. Leurs impacts sur les politiques

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation - Remise d'une boîte à outils

INTERVENANT(S)

Selon les sessions

Anja Andriamanantena, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques, consultant au CNEH
Virginie Lazzarotti, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

Durée 14h

Paris 25, 26 mars 2024

Paris 20, 21 juin 2024

Paris 9, 10 déc. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

5/5

CALISTA - Compte qualité HAS v2024

Réf : E1141



OBJECTIFS

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

PROGRAMME

- ▶ Le compte qualité CALISTA : sa place dans la démarche de certification HAS et la présentation de l'outil
- ▶ Comment renseigner de manière opérationnelle le compte qualité ?
- ▶ Les données mobilisables, leurs impacts au niveau de la démarche qualité de l'établissement et pour la visite des experts-visiteurs HAS
- ▶ Le lien avec les outils institutionnels (PAQSS, outils de reporting, etc.)
- ▶ Les modalités de mise à jour du compte qualité

Durée 7h

Classe virtuelle 25 mars 2024
Classe virtuelle 13 déc. 2024

Tarif adhérents 520 €
Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4/5

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Nombreuses illustrations - Ateliers de concrétisation

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation - Remise d'une boîte à outils

INTERVENANT(S)

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



Le parcours traceur dans la v2024

Réf : E1629



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

Durée 7h

Paris	24 mai 2024
Paris	16 déc. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

PROGRAMME

- Le parcours traceur : définition ; complémentarités avec la démarche du patient traceur
- 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

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

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 traceur, 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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

Satisfaction participants

5/5

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - 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 » - Remises d'une boîte à outils pratiques - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Selon les sessions

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

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

Traceur HAS sur les restrictions de liberté en psychiatrie et santé mentale

Réf : E2503



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender de manière concrète le cadre juridique des libertés individuelles en psychiatrie
- ▶ Être en capacité d'évaluer la pratique de recours à des mesures restrictives de liberté
- ▶ Préparer les équipes à la visite de certification HAS ou répondre à une non-conformité en visite initiale HAS

PROGRAMME

- ▶ Le champ des libertés individuelles des patients hospitalisés en santé mentale
- ▶ Rappel sur les exigences nationales (réglementation et critères HAS de la certification v2024)
- ▶ Focus en cas d'isolement ou de contention
 - pour des patients adultes en soins sous contrainte (quel est le cadre légal ?)
 - quid des pratiques mises en œuvre en situation exceptionnelle pour les enfant ou les adolescents ?
- ▶ Focus sur les autres restrictions de liberté : contact avec ses proches, accès à ses effets personnels, liberté d'aller et de venir, accès à son téléphone, accès à ses cigarettes, etc.). Les liens avec les règlements internes ou règlements de fonctionnement (transmis / affichés et la justification des restrictions de liberté unilatérales, etc.)
- ▶ Comment évaluer en pratique les pratiques au regard des recommandations : réalisation de traceurs, d'EPP, etc. ?
 - les méthodes, les étapes de réalisation, exemples de grilles d'évaluation
 - prise en compte des recommandations du CGLPL
 - suivi d'indicateurs au long court

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques – Groupe de travail - Echange de pratiques

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Paris	17 mai 2024
Paris	4 déc. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

Public concerné

- Directeurs, responsables qualité gestion des risques, assistants qualité en psychiatrie
- Médecins psychiatres
- Soignants spécialisés en psychiatrie
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



Développer une approche équipe au travers du bon usage de la check-list «Sécurité du patient»

Réf : E4012



OBJECTIFS

- ▶ Accroître la performance du travail en équipe en secteurs interventionnels
- ▶ Mieux lutter contre les erreurs
- ▶ Participer au renforcement de l'équipe paramédicale et médicale

Durée 7h

Classe virtuelle	10 juin 2024
Classe virtuelle	4 déc. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

PROGRAMME

- ▶ Événements indésirables associés aux soins
- ▶ Les facteurs organisationnels et humains. La communication sécurisée
- ▶ Check list "Sécurité du patient" au bloc opératoire et en secteurs interventionnels
- ▶ Ses principes et ses objectifs
- ▶ Les éléments clés d'implantation, l'évolution, le no-go
- ▶ La mise en œuvre et son utilisation, sa structuration, les différentes check-lists
- ▶ Construisez votre check-list
- ▶ Son évaluation

Public concerné

- Personnels médicaux et paramédicaux
- Cadres de santé
- Membres de l'équipe qualité-gestion des risques

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

Une IADE, formatrice consultante CNEH

Un expert en facteurs humains et organisationnels, formateur en Crew Resource Management, issu du secteur de l'aviation

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



QUALISANTÉ



LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION HAS DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ESSMS)

LE 11 JUIN ET 8 OCTOBRE 2024 - classe virtuelle -

Le CNEH vous propose une **journée animée par des directions, soignants et équipes qualité issus d'établissements et services sociaux et médico-sociaux.**

OBJECTIFS DE LA JOURNÉE

- Profiter de retours d'expériences d'établissements et services ESSMS ayant bénéficié de la visite d'un organisme accrédité
- Appréhender en pratique les nouvelles modalités d'évaluation au sein des ESSMS
- Définir une stratégie de préparation de la visite de l'organisme accrédité pour sa propre structure (feuille de route)

PROGRAMME

- **Les changements induits** par le nouveau dispositif d'évaluation
- Focus sur les attentes du **référentiel d'évaluation HAS ESSMS**
- En pratique, **les nouvelles modalités de visite** dans le cadre de l'évaluation menée par les organismes accrédités
- **L'auto-évaluation et la stratégie de préparation**
- Retours d'expériences d'établissements se préparant à la visite et d'établissements ayant bénéficié de la visite
- Les modalités de choix de l'organisme accrédité et d'intervention de celui-ci
- Présentation pratique de SYNAE

Retours d'expériences de l'EHPAD et du SSIAD de l'Hôpital Intercommunal du Haut Limousin

Aurore GUIBERT, Responsable Qualité

- La mise en œuvre des nouvelles méthodes : accompagné traceur, traceur ciblé, audit système
- La feuille de route de l'établissement : comment se prépare t'il concrètement à la visite ?

L'intervention d'un organisme accrédité

- Les modalités d'intervention depuis la sollicitation de l'OA à l'envoi du rapport d'évaluation ; les documents sollicités en amont ; ses conseils pour bien préparer et mener la visite

Retours d'expériences

Guylène COMBE, Directrice Adjointe. Retours d'un SAMSAH, d'un IMPRO et d'une équipe mobile autisme

Retours d'expérience d'un EHPAD

- La feuille de route de l'établissement, comment s'est-il préparé ?
- Comment concrètement les visites d'évaluation se sont-elles déroulées ?
- Si c'était à refaire ?

PUBLIC CONCERNÉ

Direction • Cadres de santé • IDEC • Membres des équipes qualité et gestion des risques • Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité (*La formation remplit les conditions d'accès aux publics en situation d'handicap*)

MÉTHODES MOBILISÉES

Apports théoriques • Nombreuses illustrations

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Questionnaire en amont et post formation

Toutes nos formations sont déclinables sur site client pour un groupe de participants et sur mesure – contact@cneh.fr



L'accompagné traceur en ESSMS

Réf : E1380



OBJECTIFS

- ▶ Etablir l'état des lieux de la prise en soins en ESSMS (points forts et points à améliorer) en intégrant l'expérience de la personne accompagnée
- ▶ Acquérir la méthodologie et les outils pratiques pour la mise en place de la méthode de l'accompagné traceur en ESSMS

PROGRAMME

- ▶ L'accompagné traceur : définition, objectifs, enjeux
- ▶ Les modalités pratiques de réalisation d'un accompagné traceur : étapes de la démarche, qui ? Quoi ? Comment ? Quand ?
- ▶ La place de la personne accompagnée et de son
- entourage : consolidation de l'analyse
- ▶ Le reporting et le suivi des actions. Le suivi de l'efficacité des actions d'amélioration
- ▶ Les modalités de déploiement

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Mises en situation : réalisation d'un accompagné 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation - La remise d'une grille d'audit accompagné traceur - Les modalités de déploiement pratique seront discutées au regard des retours de la réalisation

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Classe virtuelle	21 mars 2024
Paris	3 juin 2024
Paris	21 nov. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Médecins coordinateurs en EHPAD
- Médecins généralistes
- Equipes d'encadrement
- IDEC
- Personnels paramédicaux, de rééducation et de soutien
- Membres de la CVS

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76





ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE



Réf. SE1547

8 jours

PRAxis

Parcours métiers certifiants

ÉDITION 2024

Satisfaction

4,7/5

RÉFÉRENT(E) QUALITÉ EN ESSMS

Certifiant

CHOISISSEZ CE PARCOURS PRAxis POUR :

- **Définir, piloter et évaluer** la mise en œuvre de la politique et du programme d'action qualité de sa structure
- **Garantir** la conformité aux référentiels par rapport aux recommandations et aux réglementations en vigueur, en relation avec les clients et les fournisseurs
- **Définir et assurer** le déploiement opérationnel de la gestion des risque
- **Être certifié** en formalisant et en présentant un projet devant un jury d'expert

Le CNEH est habilité à délivrer
le certificat professionnel FFP

Ce certificat, délivré à l'issue d'un parcours de formation avec une évaluation des compétences, atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier



Praxis (nf, d'origine grecque) :

ce mot signifiant "action" désigne l'ensemble des activités humaines susceptibles de transformer le milieu naturel ou de modifier les rapports sociaux.

Le nouveau dispositif d'évaluation HAS des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)

Des conseils et des outils pour mieux se préparer

Réf : E4000



OBJECTIFS

- Profiter des retours d'expériences d'établissements et structures ayant bénéficié de la visite d'un organisme accrédité
- Appréhender concrètement les nouvelles modalités d'évaluation au sein des ESSMS
- Définir une stratégie de préparation de la venue de l'organisme accrédité (feuille de route)

PROGRAMME

- Les changements induits par le nouveau dispositif d'évaluation

SSIAD de l'Hôpital Intercommunal du Haut Limousin

- Focus sur les attentes du référentiel d'évaluation HAS ESSMS

- Aurore GUIBERT, Responsable QVR
- La mise en œuvre des nouvelles méthodes : accompagné traceur, traceur ciblé, audit système
- La feuille de route de l'établissement : comment se prépare t'il concrètement à la visite ?

- En pratique, les nouvelles modalités de visite dans le cadre de l'évaluation menée par les organismes accrédités

- L'INTERVENTION D'UN ORGANISME ACCRÉDITÉ : les modalités d'intervention depuis la sollicitation de l'OA à l'envoi du rapport d'évaluation ; les documents sollicités en amont ; ses conseils pour bien préparer et mener la visite

- L'auto-évaluation et la stratégie de préparation

- Retours d'expériences d'un établissement se préparant à la visite et d'un établissement ayant bénéficié de la visite

- RETOUR D'EXPERIENCE de FSEF Grenoble (ESAT, UEROS, SPASE)
- Pierre GENTILHOMME, Responsable Qualité Gestion des risques
- La feuille de route de l'établissement, comment s'est-il préparé ?
- Comment concrètement les 2 visites d'évaluation se sont-elles déroulées ?
- Si c'était à refaire ? Quels retours d'expériences ?

- Les modalités de choix de l'organisme accrédité et d'intervention de celui-ci

- Présentation pratique de SYNAE

Interviennent :

- RETOUR D'EXPERIENCE de l'EHPAD et du

MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Nombreuses illustrations

PRÉREQUIS

- Ne nécessite aucun prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Virginie Lazzarotti, cadre de santé, ingénieur qualité et gestion des risques

Aurore Guibert, responsable QVR

Pierre Gentilhomme, responsable Qualité Gestion des risques

Durée 7h

Classe virtuelle 12 mars 2024

Classe virtuelle 11 juin 2024

Classe virtuelle 8 oct 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

- Direction
- Cadres de santé
- IDEC
- Membres des équipes qualité et gestion des risques
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,8/5



E-learning - Le nouveau dispositif d'évaluation HAS des ESSMS

Réf : E4016



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender de manière concrète le nouveau dispositif d'évaluation HAS des ESSMS

PROGRAMME

- ▶ Les changements induits par le nouveau dispositif d'évaluation HAS des ESSMS : l'accompagné traceur ; le traceur ciblé ; l'audit système ; les observations
- ▶ La structuration du manuel d'évaluation HAS ESSMS ; les critères impératifs
- ▶ L'auto-évaluation : Comment l'appréhender ? Réflexion sur la feuille de route de l'établissement
- ▶ Les modalités de visite dans le cadre de l'évaluation menées par les organismes accrédités
- ▶ Les organismes accrédités

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports illustratifs - Cas pratiques

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Quiz de connaissances - questionnaire d'évaluation - 2 heures pour se former à distance : méthode, pratique

INTERVENANT(S)

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

Durée 2h

Tarif adhérents 120 €
Tarif non-adhérents 135 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,4/5

Les traceurs ciblés en ESSMS

Réf : E4017



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender la place des traceurs ciblés dans la démarche qualité
- ▶ Acquérir la méthode et les outils pratiques pour leur mise en place

PROGRAMME

- ▶ Les traceurs ciblés : définition, leur place dans le nouveau dispositif d'évaluation HAS des ESSMS, les domaines tracés
- ▶ Les modalités de déploiement au sein de l'établissement : qui ? Comment ? Boîte à outils ?
- ▶ Les modalités pratiques de réalisation du traceur ciblé
- ▶ Point focus sur les critères impératifs

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Classe virtuelle 22 mars 2024

Paris 4 juin 2024

Classe virtuelle 22 nov. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



L'audit système en ESSMS

Réf : E4018



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender la place de l'audit système dans la démarche qualité
- ▶ Acquérir la méthode et les outils pratiques pour sa mise en place

Durée 7h

Classe virtuelle 24 juin 2024
Paris 11 déc. 2024

Tarif adhérents 520 €
Tarif non-adhérents 570 €

PROGRAMME

- ▶ L'audit système : définitions, sa place dans le nouveau dispositif d'évaluation HAS des ESSMS et dans la démarche qualité
- ▶ Les modalités pratiques de réalisation des audits système
- ▶ L'impact sur les processus et sur la politique de l'établissement
- ▶ Les modalités de déploiement au sein de l'établissement : qui ? Comment ? Boîte à outils ?
- ▶ Point focus sur les critères impératifs

Public concerné

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

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Virginie Lazzarotti, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,2/5

Synaé - Evaluation HAS des ESSMS

Réf : E4019



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender le contenu du système d'information dédié pour le nouveau dispositif d'évaluation HAS des ESSMS
- ▶ Identifier la méthodologie pour son renseignement

PROGRAMME

- ▶ Le système d'information Synaé : sa place dans le nouveau dispositif d'évaluation HAS et la présentation de l'outil
- ▶ Les données mobilisables, leurs impacts au niveau de la démarche qualité de l'établissement et pour la visite d'évaluation des organismes accrédités
- ▶ Comment renseigner de manière opérationnelle Synaé ?
- ▶ Le lien avec les outils institutionnels (PAQSS, outils de reporting, etc.)
- ▶ Les modalités de mise à jour de Synaé

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Nombreuses illustrations - Ateliers de concrétisation

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Virginie Lazzarotti, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

Durée 7h

Classe virtuelle 13 mai 2024

Classe virtuelle 30 sept. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

- Responsables qualité-gestion des risques
- Assistants qualité
- Professionnels impliqués dans la démarche qualité

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



Management qualité et gestion des risques en ESSMS

Réf : E4043



OBJECTIFS

- ▶ Accompagner la mise en place ou le développement de la démarche qualité et sécurité dans sa structure

PROGRAMME

- ▶ La démarche qualité et gestion des risques (a priori, a posteriori) en ESSMS
- ▶ L'articulation entre projet d'établissement, convention, évaluation HAS
- ▶ Le management par la qualité, les axes à développer : stratégique, technique, structurel, culturel
- ▶ La politique qualité et sécurité de son institution
- ▶ La culture qualité et sécurité dans son établissement
- ▶ L'association des usagers à la démarche
- ▶ La gestion de projet : de la réalisation du diagnostic qualité à l'élaboration du programme d'actions
- ▶ La boîte à outils

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Echanges de pratique - Illustrations et retours d'expériences

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table et relevé des attentes des participants - Quiz - Fiche d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 14h

Paris 30, 31 mai 2024

Paris 3, 4 oct. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

- Direction
- Cadres de santé
- IDEC
- Membres des équipes qualité-gestion des risques
- Tout professionnel impliqué dans la démarche qualité

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,4/5

Le responsable qualité en établissement de santé Appréhender sa prise de fonction

Réf : E153



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

Durée 14h

Paris 3, 4 juin 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

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.)
- ▶ 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
- ▶ Structurer et élaborer une politique qualité et sécurité des soins
- ▶ Appliquer les différents outils d'évaluation en lien avec les EIAS : retours d'expérience, RMM
- ▶ Communiquer afin de garder la dynamique de la démarche
- ▶ La mission propre de l'équipe de direction et du corps médical aux étapes clés du projet qualité
- ▶ Organiser et piloter le déploiement de la gestion des risques dans son établissement
- ▶ Les freins, écueils et facteurs clés de succès d'une intégration qualité réussie

Public concerné

- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,4/5

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation - Présentation et échanges sur toutes les facettes du métier

INTERVENANT(S)

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



Politique qualité et sécurité des soins de groupement

Réf : E1645



OBJECTIFS

- ▶ Favoriser la mise en place d'une politique active de qualité et sécurité des soins à l'échelle d'un groupement

PROGRAMME

- ▶ La politique qualité et sécurité des soins du groupement
 - des soins
- ▶ La structuration de démarches qualité collectives
 - ▶ La mise en place de travaux d'évaluation de l'expérience du patient : utilité ? implication des équipes ?
- ▶ Le soutien et l'outillage apporté par le groupement
 - ▶ Les points de vigilance pour une politique qualité et sécurité des soins du groupement réussie : comment suivre un projet qualité de territoire, le bilancer régulièrement et impliquer les équipes concernées ?
- ▶ L'harmonisation des pratiques portée par la politique qualité et sécurité des soins du groupement
- ▶ La mise en place d'un programme de pertinence

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Ateliers interactifs - Réflexion sur les expériences - Analyses de la pratique et interactivité - Les participants sont invités à échanger sur leurs expériences afin d'en dégager collectivement les forces et des axes d'améliorations potentielles

PRÉREQUIS

- ▶ Être impliqué dans la démarche qualité

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Pascale Rave, directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH

Durée 7h

Paris 9 oct. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

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

Réf : E1644



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

Durée 7h

Paris	2 oct. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

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
- ▶ La formalisation de la politique qualité et sécurité des soins pour une lecture claire des valeurs de l'établissement (intra et extra hospitalières)
- ▶ L'orientation patient comme fondement de la politique qualité et sécurité des soins : intérêts du patient et/ou intérêts de votre établissement ?
- ▶ La diffusion et le déploiement de la politique au niveau des pôles et des services
- ▶ La cohérence avec les orientations stratégiques, ses déclinaisons opérationnelles
- ▶ 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'élaboration de la politique qualité et sécurité des soins : affichage versus réalité des pratiques, des résultats patients ?
- ▶ Le développement d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins

Public concerné

- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- Directeurs d'établissement
- Présidents de CME
- Chefs de pôle et de service
- Directions des soins
- Cadres de santé

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Remise de politiques et de schémas de gouvernance qualité - Les participants sont invités à apporter leur politique afin de l'améliorer collectivement

PRÉREQUIS

- ▶ Être impliqué dans la démarche qualité

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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



Le référent qualité-gestion des risques

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
 - ▶ La gestion documentaire qualité
- ▶ Le management des risques
 - ▶ L'évaluation de la qualité
- ▶ Animation d'un CREX
 - ▶ Echanges sur le rôle du référent qualité-gestion des risques
- ▶ Les groupes d'amélioration de la qualité

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Réf : E155



Durée 14h

Paris 28, 29 nov. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

- Référents qualité-gestion des risques

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Mobiliser vos équipes sur les enjeux de la qualité et sécurité des soins

Les outils du coaching pour développer vos talents !

Réf : E1660



OBJECTIFS

- Découvrir et mettre en application les outils du coaching pour favoriser l'adhésion des équipes aux démarches qualité et sécurité des soins
- Fédérer les équipes dans la construction d'une vision commune
- Développer vos ressources personnelles et vos compétences relationnelles

Durée 35h

Paris 14, 15 oct. 2024
et 7, 8 nov. 2024
et 6 déc. 2024

Tarif adhérents 2 500 €
Tarif non-adhérents 2 750 €

PROGRAMME

- **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 ?
 - Atelier 2 : Les processus d'accompagnement des équipes
- Atelier 3 : La communication positive
- **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
 - Atelier 5 : Les programmes d'amélioration continue
 - Atelier 6 : La culture du résultat
- Club Intervention (1 jour)

Public concerné

- 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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - 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) - Atelier de co-développement à partir de situations professionnelles vécues par les participants - Mises en situation : briefing, débriefing, outil SAED - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Laurent Lévy-Bourru, coach certifié (Metasystem-Orygin), consultant en management au CNEH
Virginie Lazzarotti, directeur qualité gestion des risques, cadre de santé, consultante au CNEH



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

Réf : E1516



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
- ▶ Formaliser sa vision qualité et sécurité des soins
- ▶ Les clés pour réussir à bien communiquer sa vision
- ▶ Obtenir l'adhésion et le soutien de son équipe et de ses interlocuteurs clés
- ▶ 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

Durée 14h

Paris 13, 14 juin 2024
Paris 2, 3 déc. 2024

Tarif adhérents 1 040 €
Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4/5

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Avoir une expérience dans le management

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

L'assistant qualité en établissement de santé

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 ?
- ▶ La gestion documentaire
- ▶ Les outils et les missions de l'assistant qualité
- ▶ La fiche de poste de l'assistant qualité
- ▶ Aide à la mise en œuvre du système de management de la qualité, assurer la mesure et le suivi qualité
- ▶ Accompagnement de la démarche auprès des équipes par une communication simple et efficace des résultats
- ▶ Réalisation de quiz de positionnement de connaissances

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Réf : E154



Durée 14h

Paris	21, 22 mars 2024
Paris	23, 24 sept. 2024
Tarif adhérents	1 040 €
Tarif non-adhérents	1 140 €

Public concerné

- Assistants qualité

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



L'évaluation des pratiques professionnelles

Réf : E161



OBJECTIFS

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

Durée 14h

Classe virtuelle 25,26 mars 2024
Paris 25, 26 nov. 2024

Tarif adhérents 1 040 €
Tarif non-adhérents 1 140 €

PROGRAMME

- ▶ Les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles
- ▶ La mise en place des EPP au sein des établissements de santé
- ▶ La mise en œuvre des démarches d'EPP
- ▶ Le développement en pratique des différentes méthodes d'EPP
- ▶ La pérennisation des EPP au sein des établissements

Public concerné

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

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

Satisfaction participants

4,6/5

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Anja Andriamanatena, ingénieur qualité et gestion des risques, consultant au CNEH
Cécile Goguet, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante au CNEH

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

Analyse collective des Évènements Indésirables Associés aux Soins

Réf : E1140



OBJECTIFS

- ▶ Positionner le CREX dans la démarche de gestion des risques de l'établissement
- ▶ 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
- ▶ Les outils d'analyse systémique : ORION et ALARME
- ▶ Les principes d'organisation et les clés de succès
- ▶ Savoir mener un CREX
- ▶ Les 4 points clés lors de l'analyse de l'EIAS
- ▶ Le reporting dans le cadre d'une démarche globale de gestion des risques
- ▶ Les conseils pratiques
- ▶ Les outils de formalisation

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Classe virtuelle	14 juin 2024
Paris	13 déc. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

Public concerné

- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels médicaux
- Personnels soignants
- PUBLICS DPC : Préparateur en pharmacie ; Préparateur en pharmacie hospitalière ; Sage-Femme ; Pharmacien hospitalier ; Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) ; Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) ; Infirmier Puéricultrice Diplômée d'Etat ; Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE)

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,3/5



Mener un audit interne/clinique

Les clés de la méthode d'audit qualité interne

Réf : E159



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les différentes phases d'un audit qualité interne

Durée 14h

Paris 13, 14 nov. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

PROGRAMME

- ▶ L'évaluation interne
 - ▶ Le protocole d'audit, l'échantillonnage
- ▶ Les différentes étapes de réalisation
 - ▶ Le comportement des évaluateurs
- ▶ La préparation de l'évaluation interne
 - ▶ Le rapport d'audit
- ▶ La grille d'observations et d'interviews

Public concerné

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

MÉTHODES MOBILISÉES

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Les chemins cliniques : de l'élaboration au pilotage

Réf : E1229



OBJECTIFS

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

PROGRAMME

- ▶ Le contexte général, les enjeux, les objectifs leur mise sous contrôle
- ▶ Présentation des chemins cliniques
- ▶ La méthode d'élaboration pratique des chemins cliniques
- ▶ L'identification des points critiques du parcours et
 - ▶ La reconfiguration du processus de prise en charge
 - ▶ Le déploiement du chemin clinique
 - ▶ Les modalités d'évaluation

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Classe virtuelle 3 oct. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



Revue de pertinence des pratiques

Réf : E1379



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
- L'impact sur les modalités de financement du système de santé
- Les attentes de la HAS dans le cadre de la certification v2024
- 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 : les référentiels, les méthodes d'évaluation, l'échantillonnage ?
- Des exemples pratiques
- 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
- Soutenir des revues de pertinence des pratiques

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 14h

Paris 03, 04 juin 2024
Paris 21, 22 nov. 2024

Tarif adhérents 1 040 €
Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Indicateurs et tableaux de bord

Piloter efficacement la qualité et la sécurité des soins

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

PROGRAMME

- ▶ Les enjeux du pilotage par les indicateurs méthode BSC (Balanced Score-Card)
- ▶ 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
- ▶ 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
- ▶ La diffusion des tableaux de bord et des indicateurs qualité au sein des équipes

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Remise d'outils opérationnels - Cette formation contribue au respect des exigences et recommandations externes : certification HAS, IQSS, ANAP, etc. - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Réf : E165



Durée 14h

Paris 28, 29 nov. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

5/5



Les revues de morbi-mortalité (RMM)

Analyse clinique des Évènements Indésirables Associés aux Soins

Réf : E167



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
- ▶ La revue de mortalité/morbidité (RMM) : présentation de la méthode, de ses objectifs
- ▶ La mise en œuvre institutionnelle de la RMM
- ▶ La mise en œuvre opérationnelle de la RMM
- ▶ La mise en œuvre culturelle
- ▶ Le développement en pratique de la RMM
- ▶ L'animation d'une Revue Morbi-Mortalité
- ▶ L'évaluation des RMM
- ▶ La communication à la CDU des EIGS déclarés et analysés 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

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 - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Un médecin, expert visiteur HAS

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

Durée 7h

Paris 29 nov. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

- Personnels médicaux
- Personnels paramédicaux
- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- PUBLICS DPC : Manipulateur d'électroradiologie médicale (ERM) ; Préparateur en pharmacie ; Préparateur en pharmacie hospitalière ; Anesthésie-réanimation ; Chirurgie générale ; Chirurgie maxillo-faciale ; Chirurgie orale ; Hématologie ; Médecine nucléaire ; Oncologie ; Oto-rhino-laryngologie - chirurgie cervico-faciale ; Radiologie et imagerie médicale ; Pharmacien hospitalier ; Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) ; Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) ; Infirmier de Bloc Opérateur Diplômé d'Etat (IBODE)

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

SUR SITE

Mesure de l'expérience patient Formation-action

Réf : E1646



OBJECTIFS

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

PROGRAMME

- ▶ Phase préparatoire de la journée de formation-action
 - productions des participants
- ▶ Suivi et conseils auprès du ou des chef(s) projet(s), par téléphone ou visioconférence
 - ▶ Elaboration du plan de communication auprès des équipes, des usagers, des instances
 - ▶ Les facteurs de réussite du projet, les écueils à éviter
- ▶ Conseil par le formateur sur les productions réalisées, propositions de corrections
 - ▶ Les perspectives de déploiement
- ▶ Analyse par le formateur des résultats issus des

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

PRÉREQUIS

- ▶ Avoir les bases de formation sur l'expérience patient

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Des ateliers pratiques pour s'approprier les outils - Remise d'une boîte à outils pratiques - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

**Mélanie
Doisneau:**
Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr



Développer le partenariat patient L'engagement patient, une priorité

Réf : E1703



OBJECTIFS

- ▶ Développer toutes les formes de partenariat patient
- ▶ Réunir les conditions favorables pour mettre en œuvre le partenariat patient au quotidien

PROGRAMME

- ▶ Le patient, co-acteur de ses soins et de sa sécurité
- ▶ Comment s'y prendre pour travailler avec les patients ? Des pistes pour avancer, etc.
- ▶ Intégrer le patient dans son parcours de soins
- ▶ Les patients partenaires aux côtés des soignants, description des différentes figures de patients et de leurs rôles
- ▶ Intégrer les patients dans les réflexions d'équipes
- ▶ Recruter des patients volontaires, issus d'associations et au-delà
- ▶ Débriefing sur les projets de partenariat à développer au sein de son établissement et les modalités de mise en œuvre

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Nombreuses illustrations - Analyse de la pratique et interactivité - Remise d'outils pratiques

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Paris	29 mars 2024
Classe virtuelle	18 nov. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Rendre le patient co-acteur de sa prise en charge

Réf : E1903



OBJECTIFS

- Communiquer de manière adaptée avec le patient
- Adapter sa posture soignant pour rendre le patient acteur de sa prise en charge
- Renforcer la confiance en soi des patients : repérer et mettre en lumière les ressources, forces et qualités personnelles des patients

Durée 14h

Paris 23, 24 mai 2024
 Paris 21, 22 nov. 2024
 Tarif adhérents 1 040 €
 Tarif non-adhérents 1 140 €

PROGRAMME

- Rappels sur l'importance de la qualité de l'information fournie aux patients et les enjeux associés
- Mettre en place un partenariat soignant/soigné
- Replacer le patient au centre de la prise en charge
- Associer le patient pour réussir l'élaboration par-
- tagée du projet personnalisé de soins et son suivi tout au long de son parcours
- Créer l'Empowerment ou l'augmentation du pouvoir à agir
- Communiquer de manière adaptée. Les outils et la posture

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

MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Nombreuses illustrations - Analyse de la pratique et interactivité - Remise d'outils pratiques

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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



Construire un dispositif d'écoute patient

Réf : E164



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
- ▶ Conforter le patient comme acteur de son parcours

Durée 7h

Classe virtuelle 15 nov. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

PROGRAMME

- ▶ Les définitions, concepts et enjeux de l'expression du patient / RU à l'élaboration ou au choix des dispositifs d'écoute ?
- ▶ Les évolutions du système de santé en faveur de l'expérience patient et leurs impacts. Les attendus de la certification HAS v2024
- ▶ La communication auprès du patient et de son entourage des modalités de recueil en place
- ▶ Les facteurs qui influent sur l'expérience patient. Les dimensions de l'expérience de soins
- ▶ 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
- ▶ Focus sur les différentes formes de recueil de l'expression du patient
- ▶ L'impulsion au niveau d'un groupement (GHT, privé)
- ▶ Quelles modalités de recueils en fonction de son profil d'établissement et des patients accueillis ?
- ▶ L'intégration et la place du dispositif d'écoute dans les projets des établissements et les projets de groupement
- ▶ Comment intégrer au sein des équipes, les patients

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

La méthode du « Focus Group » Patient partenaire et dynamique d'équipe

Réf : E1560



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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Classe virtuelle	25 mars 2024
Paris	19 nov. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

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
- Publics DPC : Sous section des métiers du soin infirmier : Aide-soignant ; Auxiliaire de puériculture Infirmier ; Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) ; Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) ; Infirmier ; Puéricultrice Diplômée d'Etat Infirmier de Bloc Opérateur Diplômé d'Etat (IBODE) / Sous section des métiers des soins de rééducation : Diététicien ; Ergothérapeute ; Masseur-kinésithérapeute ; Psychomotricien ; Sage-Femme

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



L'expérience patient, le patient expert De nouveaux leviers pour améliorer la qualité des soins

Réf : E1466



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 | Immersion) |
| ► Les définitions, concepts et enjeux de l'expertise patient et du patient expert | ► Comment intégrer l'expérience du patient et de ses proches ? |
| ► Les facteurs qui influent sur l'expérience patient | ► La communication, l'écoute active, les attitudes permettant d'améliorer la qualité de l'écoute |
| ► Les dimensions de l'expérience de soins | ► La communication : les points d'ancrage à une écoute authentique tournée vers le patient |
| ► Comment s'y prendre pour travailler avec les patients ? | ► Le patient partenaire et le patient expert |
| ► Construire ensemble le parcours de soins idéal du point de vue du patient : la méthode AMPPATI (AMélioration du Parcours vécu par le Patient en | ► Comment intégrer des patients experts dans les projets des établissements et mobiliser leurs expériences |

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

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Durée 7h

Classe virtuelle 7 juin 2024
Paris 11 déc. 2024

Tarif adhérents 520 €
Tarif non-adhérents 570 €

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
- PUBLICS DPC : Aide-soignant ; Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) ; Diététicien ; Ergothérapeute ; Masseur-kinésithérapeute ; Chirurgie générale ; Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; Oncologie

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,5/5

SUR SITE

L'ISO 9001 en pratique pour un établissement de santé

OBJECTIFS

- ▶ 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 attentes des auditeurs ISO
- ▶ Les points clés à maîtriser
- ▶ Les déclinaisons pratiques des exigences pour les acteurs de la certification
- ▶ Le projet de mise en place de la certification ISO

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas - L'identification des modalités de réponse à la norme ISO 9001 - Une formation animée par un intervenant ayant accompagné de nombreux projets de certification

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

Un auditeur certifié COFRAC

Réf : E170



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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

Mélanie

Doisneau:

Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr



Bâtir et entretenir le système documentaire qualité

Réf : E158



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
- ▶ Des « recettes » pour réussir la mise en place des documents qualité ?
- ▶ L'intégration des documents externes à l'établissement, des notes de service, des notes d'information et de logiciels documentaires, etc.
- ▶ Les principaux systèmes d'information à disposition
- ▶ Des retours d'expérience hospitalières

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Durée 14h

Paris 10, 11 oct. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

SUR SITE

Mettre en place et réussir son projet Lean à l'hôpital Gagner du temps pour le patient

Réf : E2036 

OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les différents outils du Lean, comprendre leurs intérêts et savoir les utiliser
- ▶ Mettre en œuvre concrètement la démarche Lean
- ▶ 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 management approprié
- ▶ Le concept du Lean dans le secteur de la santé ▶ Les étapes de mise en place de la démarche Lean à l'hôpital
- ▶ Les principaux outils utilisés ▶ Éviter la « rechute » des démarches entreprises
- ▶ Adopter la « Lean attitude » pour mettre en place le

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

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)

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

**Mélanie
Doisneau:**
Assistante de pôle

 01 41 17 15 37

 melanie.doisneau@cneh.fr



Plan de gestion des tensions hospitalières

Réf : E1482



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
- ▶ 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
- ▶ Prévoir un RETEX

Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- Responsables sécurité
- Cadres de santé
- Membres de cellules de crise

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Retours d'expérience - Brainstorming - World café - Une remise de documents pratiques

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

CONTACT

Mélanie

Doisneau:

Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr

Gérer les crises à l'hôpital

De la théorie à la pratique

Réf : E2029



OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les dispositifs généraux de gestion de crise au niveau régional et national
- ▶ Elaborer une stratégie adaptée en cas de crise
- ▶ Mettre en oeuvre les outils adaptés aux situations de crise et communiquer en temps de crise

Durée 14h

Paris 4, 5 nov. 2024
 Tarif adhérents 1 040 €
 Tarif non-adhérents 1 140 €

PROGRAMME

- ▶ 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 ?
- ▶ Anticiper la crise pour ne pas se laisser déborder
- ▶ Conduire la crise : le PCA, les dispositifs à mettre en place, l'anticipation des évolutions, le plan d'actions (les écueils à éviter)
- ▶ Conduire l'après-crise : le PRA, les réponses à apporter, comment agir ?
- ▶ Le plan de communication : de l'élaboration à sa mise en œuvre
- ▶ La conduite et les stratégies du changement

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Apport pratique - Ateliers pour une application et une mise en œuvre 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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



Le travail en équipe au service de la sécurité des patients Le programme PACTE

Réf : E1384



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

- ▶ Définition, principes et méthodologie du Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE)
 - ▶ La mise en œuvre de PACTE à partir d'une situation à risque (avérée ou potentielle)
- ▶ Le cadre réglementaire de PACTE
 - ▶ Les outils d'analyse : SAED, "faire dire", briefing-débriefing
- ▶ La place de la gouvernance dans le déploiement du travail en équipe
 - ▶ L'évaluation de l'impact du Programme PACTE

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

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

Durée 14h

Paris 22, 23 mai 2024

Paris 19, 20 sept. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

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

PROGRAMME

- ▶ La visite de risques : définition, enjeux, objectifs
l'entretien ; l'observation directe sur site ; l'étude documentaire des éléments
- ▶ La préparation de la visite de risques
▶ La conclusion de la visite de risques
- ▶ La réalisation de la visite de risques : les sources d'information disponibles ; la collecte des éléments de preuve ; les techniques de conduite de
▶ Le rapport de la visite

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Atelier de construction d'une grille de visite de risques - Mises en situation

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Réf : E979



Durée 7h

Paris 16 oct. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



Crew Resource Management (CRM) en santé

Analyse des facteurs humains en équipe

Réf : E1377



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
- ▶ L'anticipation des menaces par le briefing
- ▶ Le plan d'actions issus du briefing
- ▶ L'articulation entre le CRM en santé et la démarche de certification HAS v2024

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

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

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

Durée 7h

Paris 6 nov. 2024
 Tarif adhérents 520 €
 Tarif non-adhérents 570 €

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
- PUBLICS DPC : Préparateur en pharmacie ; Préparateur en pharmacie hospitalière ; Sage-Femme ; Médecin spécialiste autres que les spécialiste en médecine générale ; Allergologie ; Anesthésie-réanimation ; Chirurgie générale ; Chirurgie maxillo-faciale ; Chirurgie orthopédique et traumatologique ; Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; Chirurgie pédiatrique ; Chirurgie thoracique et cardiovasculaire ; Chirurgie vasculaire ; Chirurgie viscérale et digestive ; Dermatologie et vénéréologie ; Endocrinologie-diabétologie-nutrition ; Gynécologie médicale ; Gynécologie obstétrique ; Gériatrie / Gérontologie ; Hématologie ; Hépatogastro-entérologie ; Maladies infectieuses et tropicales ; Médecine cardiovasculaire ; Médecine d'urgence ; Médecine intensive-réanimation ; Médecine interne et immunologie clinique ; Médecine physique et de réadaptation ; Médecine vasculaire ; Neurochirurgie ; Neurologie ; Néphrologie ; Oncologie ; Ophtalmologie ; Oto-rhino-laryngologie - chirurgie cervico-faciale ; Pneumologie ; Psychiatrie ; Pédiatrie ; Rhumatologie ; Urologie ; Pharmacien ; Pharmacien hospitalier ; Sous section des métiers du soin infirmier ; Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) ; Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) ; Infirmier Puéricultrice Diplômée d'Etat ; Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE)

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Les facteurs organisationnels et humains dans la gestion des risques liés aux soins

Réf : E2353



OBJECTIFS

- ▶ Connaître les concepts liés aux facteurs organisationnels et humains (FOH)
- ▶ Connaître les causes de défaillance humaine et organisationnelle
- ▶ Mettre en œuvre un programme et des mesures de prévention

PROGRAMME

- ▶ Les FOH : de quoi parle-t-on ?
- ▶ L'erreur humaine : causes et typologie de Reason, fréquence, rattrapage
- ▶ Les violations et les transgressions
- ▶ Le collectif : rôle et risques
- ▶ Les erreurs en santé : identivigilance, 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 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Un psychosociologue, spécialiste en facteurs humains

Durée 14h

Paris 10, 11 juin 2024
Paris 9, 10 déc. 2024

Tarif adhérents 1 040 €
Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- Coordonnateurs des risques associés aux soins
- Personnels médicaux et paramédicaux

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



La cartographie des risques

Réf : E874



OBJECTIFS

- ▶ 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

- ▶ Les sources d'information
- ▶ La typologie des risques
- ▶ Les outils indispensables à la réalisation de la cartographie
- ▶ La complémentarité des approches d'analyse à priori et à posteriori
- ▶ Savoir évaluer son niveau de maîtrise des risques
- ▶ Construire la cartographie des risques
- ▶ Représenter sa cartographie : exemples illustrés de cartographie de risques hospitaliers
- ▶ 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

Mélanie

Doisneau:

Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr

Analyse des pratiques professionnelles

Réf : E1673



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

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, etc.)
- ▶ Les étapes de la réunion d'Analyse des Pratiques Professionnelles
 - point de départ des discussions, le sujet analysé
 - 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

Public concerné

- Membres d'une équipe de soins

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

Mélanie

Doisneau:

Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Animation d'un groupe d'APP - L'animateur de la séance d'APP vient nourrir la réflexion en apportant des éléments théoriques, pratiques, méthodologiques en lien avec les thèmes abordés et un regard critique sur la place de l'écoute dans le groupe, de même qu'un point d'étape sur l'évolution de l'écoute dans les situations de travail des participant

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Un **psychologue**, expert en gestion du stress et situations difficiles, formateur senior





Réf : E1378

La gestion des risques associés aux soins

OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les enjeux de la gestion des risques associée 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

PROGRAMME

- | | |
|---|---|
| ▶ Les enjeux de santé publique et le contexte | soins, de la CME, etc. |
| ▶ Le cadre réglementaire du dispositif de gestion des risques associés aux soins | ▶ Comment fédérer une l'équipe ? : quelques outils de « coaching » d'équipe |
| ▶ La centralisation de l'information sur les risques associés aux soins : sources de données internes et externes | ▶ L'implication des personnels et des patients : un incontournable |
| ▶ La politique de gestion des risques associés aux soins : définir les priorités | ▶ La culture de sécurité des soins |
| ▶ Qui fait quoi ? La place et les missions du coordonnateur de la gestion des risques associés aux | ▶ Les outils à déployer au sein de l'établissement : CREX, RMM, analyse en équipe, analyse du processus |

Durée 14h

Classe virtuelle 30, 31 mai 2024
Paris 4, 5 déc. 2024

Tarif adhérents 1 040 €
Tarif non-adhérents 1 140 €

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,5/5

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Public concerné

- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels soignants
- PUBLICS DPC : Préparateur en pharmacie ; Préparateur en pharmacie hospitalière ; Sage-Femme ; Médecin spécialiste autres que les spécialiste en médecine générale ; Allergologie ; Anesthésie-réanimation ; Chirurgie générale ; Chirurgie maxillo-faciale ; Chirurgie orale ; Chirurgie orthopédique et traumatologique ; Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; Chirurgie pédiatrique ; Chirurgie thoracique et cardiovasculaire ; Chirurgie vasculaire ; Chirurgie viscérale et digestive ; Dermatologie et vénéréologie ; Endocrinologie-diabétologie-nutrition ; Gynécologie médicale ; Gynécologie obstétrique ; Gériatrie / Gérontologie ; Hématologie ; Hépatogastro-entérologie ; Maladies infectieuses et tropicales ; Médecine cardiovasculaire ; Médecine d'urgence ; Médecine intensive-réanimation ; Médecine interne et immunologie clinique ; Médecine physique et de réadaptation ; Médecine vasculaire ; Neurochirurgie ; Neurologie ; Néphrologie ; Oncologie ; Ophtalmologie ; Oto-rhino-laryngologie - chirurgie cervico-faciale ; Pneumologie ; Psychiatrie ; Pédiatrie ; Rhumatologie ; Urologie ; Pharmacien ; Pharmacien hospitalier ; Sous section des métiers du soin infirmier ; Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) ; IDE ; Infirmier Puéricultrice Diplômée d'Etat ; IBODE

Etre tuteur de stage : optimiser ses compétences

Réf : E1478



OBJECTIFS

- ▶ Se positionner en tant que tuteur pour favoriser le développement des pratiques en évaluation des compétences
- ▶ Analyser ses pratiques en identifiant des questions relatives à l'encadrement des étudiants

PROGRAMME

- ▶ Le référentiel de formation. L'approche par compétences
 - ▶ Le développement de l'autonomie de l'étudiant en stage
 - ▶ L'accompagnement pédagogique : acquisition des outils d'aide à la remédiation pédagogique
 - ▶ 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 de tutorat, les différents acteurs
 - ▶ Construire une situation apprenante : les différentes composantes du projet d'apprentissage de l'étudiant
 - ▶ L'évaluation et la validation des compétences
 - ▶ Apprendre à conduire une analyse de pratique (méthodes et techniques)

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

Un responsable pédagogique, directeur d'un institut de formation

Public concerné

- Paramédicaux exerçant des missions de tutorat d'étudiants

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

**Mélanie
Doisneau:**
Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr



Soins éco-responsables

Réf : E1650



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
- 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

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

Dr Vincent Leroux, médecin des Hôpitaux

Public concerné

- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels paramédicaux
- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

**Mélanie
Doisneau:**
Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr



Construire son projet développement durable

Réf : E861



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)

Durée 14h

Paris 7, 8 nov. 2024

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 100 €

PROGRAMME

- ▶ Les principaux enjeux environnementaux, économiques, sociaux
- ▶ 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
- ▶ La formalisation du projet développement durable
- ▶ Le déploiement du projet
- ▶ L'évaluation du projet : critères, indicateurs

Public concerné

- Équipes de direction
- Cadres de santé
- Référents développement durable

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Cas concrets hospitaliers - Exercices pratiques - Présentation de politiques, projets, etc.

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

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

Les gestes écoresponsables au quotidien

OBJECTIFS

- ▶ Associer le concept de développement durable à ses pratiques
- ▶ Avoir un aperçu des gestes écoresponsables à appliquer au quotidien par les professionnels de terrain

PROGRAMME

- ▶ Le concept de développement durable
personnelles vis-à-vis du développement durable
 - ▶ Les principaux enjeux planétaires
 - ▶ Les trois dimensions du développement durable en santé
 - ▶ L'analyse de ses pratiques professionnelles et
- ▶ 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Réf : E885



Public concerné

- Tout public

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

Mélanie

Doisneau:

Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr



La responsabilité sociale entreprise (RSE) à l'hôpital

Réf : E1517



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

Durée 14h

Classe virtuelle 26, 27 sept. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

PROGRAMME

- ▶ Les enjeux du développement durable
- ▶ Les priorités de l'hôpital en matière de RSE (démarche de management durable)
- ▶ Appréhender la norme ISO 26 000
- ▶ La conduite du changement au service de la RSE
- ▶ Construire les indicateurs de performance
- ▶ La communication responsable

Public concerné

- Responsables RSE
- Équipes de direction
- Directeurs des services techniques
- Responsables de ressources humaines
- Chargés de communication
- Cadres de santé
- Référents développement durable

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Nombreuses illustrations - Etude de cas - Des exemples de l'industrie et hospitaliers - Des ateliers pratiques pour une mise en œuvre dès le retour dans son établissement

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

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 domaines à investiguer dans le cadre de la mise à jour du DU
- ▶ Les contrôles
- ▶ La coordination et les outils indispensables
- ▶ Le partage d'informations avec les différentes parties concernées de l'établissement
- ▶ La méthodologie utilisée pour l'actualisation du document unique
- ▶ Les documents internes permettant la réactualisation du DU
- ▶ 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 - 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Réf : E670



Public concerné

- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- Directeurs et responsables des ressources humaines
- Représentants du CHSCT/CSE
- Médecins du travail

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

**Mélanie
Doisneau:**
Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr



La matériovigilance

OBJECTIFS

- ▶ Développer les procédures de matériovigilance au niveau national et local
- ▶ Réaliser une déclaration pertinente et déjouer les pièges

PROGRAMME

- ▶ La réglementation et le fonctionnement de l'échelon national
 - d'information interne
- ▶ Le correspondant local de matériovigilance, ses missions
 - ▶ La procédure interne de matériovigilance
 - ▶ La traçabilité des actions
- ▶ Signaler un incident : que signaler ? Qui doit signaler ? A qui signaler ? Comment signaler ?
 - ▶ Le bilan des signalements et leur exploitation dans le dispositif de gestion des risques
- ▶ En cas d'incident, l'enquête préliminaire
 - ▶ La coordination avec les autres structures de recueil des événements indésirables
- ▶ La détermination des modalités de formation et

MÉTHODES MOBILISÉES

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

Un matériovigilant

Réf : E182



Durée 7h

Classe virtuelle 8 oct. 2024

Tarif adhérents 520 €

Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

- Pharmaciens
- Correspondants de matériovigilance
- Ingénieurs biomédicaux
- Cadres de santé
- Professionnels de santé
- PUBLICS DPC : Manipulateur d'électroradiologie médicale (ERM) ; Préparateur en pharmacie ; Préparateur en pharmacie hospitalière / Sage-Femme / Pharmaciens : Pharmacien adjoint d'officine ; Pharmacien hospitalier ; Pharmacien titulaire d'officine / Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) / Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) / Infirmier Puéricultrice Diplômée d'Etat / Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE)

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

4,3/5

L'identitovigilance

Déclinaison pratique tout au long du parcours de soins

Réf : E978



OBJECTIFS

- ▶ Identifier les pré-requis nécessaires à la mise en place de l'INS
- ▶ Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'identitovigilance : depuis la politique jusqu'à la sécurisation des processus clés pour le patient et pour l'établissement

PROGRAMME

- ▶ Définition et enjeux juridiques
 - ▶ La connaissance des lieux et des acteurs impliqués dans l'identification des patients
- ▶ L'INS : qu'est ce que c'est ? Comment cela fonctionne ? Qui est concerné ? Comment s'adapter ?
 - ▶ Les procédures à mettre en place : charte, contrôles, rôles et responsabilités des acteurs
- ▶ Les points clés de l'identitovigilance
 - ▶ Les bonnes pratiques à chaque étape
- ▶ Les responsabilités, les structures et les acteurs
 - ▶ L'évaluation du processus d'identitovigilance
- ▶ La politique d'identification du patient
 - ▶ Le signalement lié à l'identitovigilance

Durée 7h

Paris	18 mars 2024
Classe virtuelle	24 juin 2024
Classe virtuelle	2 déc. 2024
Tarif adhérents	520 €
Tarif non-adhérents	570 €

Public concerné

- Professionnels de santé
- Personnels administratifs des entrées
- Toute personne impliquée dans l'identitovigilance
- Directeurs et responsables qualité gestion des risques
- PUBLICS DPC : Aide-soignant ; Auxiliaire de puériculture ; Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) ; Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) ; Infirmier Puéricultrice Diplômée d'Etat Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE) ; Manipulateur d'électroradiologie médicale (ERM) ; Préparateur en pharmacie ; Préparateur en pharmacie hospitalière ; Technicien de laboratoire médical ; Sage-Femme ; Pharmacien hospitalier

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Retours d'expérience - Analyse de la pratique et interactivité - Cas concrets hospitaliers - Mise en situation

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Satisfaction participants

3,6/5



E-learning - L'identitovigilance

Réf : E1659



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 2

Tarif adhérents 120 €
Tarif non-adhérents 135 €

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

MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports illustratifs - Cas pratiques

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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

INTERVENANT(S)

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

L'annonce du dommage associé aux soins Comment s'organiser, informer et accompagner ?

Réf : E1022



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
 - étapes ; la réalisation de l'annonce du dommage ; le suivi de l'annonce et de l'événement
- ▶ Les règles d'or de l'information du patient
 - ▶ La définition du rôle de chacun : direction, cadre de santé, médecin chef de service et personnel impliqué ; la CDU et la médiation
- ▶ L'information à donner au patient en cas de dommage lié aux soins
 - ▶ Les recommandations pour la pratique
- ▶ L'annonce d'un dommage associé aux soins : les

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

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

Durée 7h

Paris 28 mars 2024
 Paris 27 sept. 2024

Tarif adhérents 520 €
 Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

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

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
 sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



Débriefing après événements indésirables ou situations complexes

Réf : E1438



OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les différentes étapes d'un débriefing
- ▶ Etre capable de participer et de mettre en œuvre la démarche de débriefing dans son service

PROGRAMME

- ▶ Connaître les différentes étapes du débriefing
- ▶ Mettre en place le briefing/débriefing : avec qui ? La méthode (contenu, animation) ?
- ▶ Etre 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Un psychosociologue, spécialiste en facteurs humains

Durée 7h

Paris 25 nov. 2024
Tarif adhérents 520 €
Tarif non-adhérents 570 €

Public concerné

- Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
- Coordinateurs des risques associés aux soins
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Personnels soignants

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

L'annonce d'un diagnostic grave

Réf : E1480



OBJECTIFS

- ▶ Développer des compétences techniques et relationnelles pour améliorer la relation patient/médecin lors des annonces difficiles
- ▶ Transmettre une information grave de manière adaptée
- ▶ Gérer les situations difficiles

PROGRAMME

- ▶ Le diagnostic grave avec les familles (situations spécifiques : annonce d'une mauvaise nouvelle, deuil, etc.)
- ▶ Les recommandations essentielles encadrant l'annonce d'un diagnostic grave
- ▶ L'accompagnement des familles dans ces circonstances (diagnostic brutal, longue maladie, décès, etc.)
- ▶ Le dispositif d'annonce et ses différents temps
- ▶ La posture du soignant et l'écoute empathique
- ▶ Le rôle et les actions des acteurs du soin dans cette situation clinique
- ▶ Réussir la gestion de l'après
- ▶ Les différentes situations : crise, aiguë, chronique

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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Un psychologue

Durée 14h

Paris 21, 22 nov. 2024

Tarif adhérents 1 040 €

Tarif non-adhérents 1 140 €

Public concerné

- Personnels médicaux
- Cadres de santé
- Personnels soignants

Accessibilité

Référente Handicap CNEH

sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



Prendre en charge le stress et la souffrance des soignants

Réf : E1669



OBJECTIFS

- ▶ 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

Public concerné

- Tout professionnel d'établissement sanitaire, médico-social ou social, exposé aux risques psychosociaux

PROGRAMME

- ▶ Définition du stress
- ▶ Mieux se connaître et prendre soin de soi
- ▶ Quels peuvent être les impacts individuels sur la santé à court et long termes ?
- ▶ 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

PRÉREQUIS

- ▶ Ne nécessite pas de prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Tour de table, questionnaire d'évaluation

INTERVENANT(S)

Un psychosociologue spécialiste en facteurs humains

Accessibilité

Référente Handicap CNEH
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

CONTACT

**Mélanie
Doisneau:**
Assistante de pôle

☎ 01 41 17 15 37

✉ melanie.doisneau@cneh.fr





VOUS INSCRIRE

En ligne sur www.cneh.fr :

Rubrique Formations puis nos domaines de formation faites votre choix et suivez le lien inscription.

En nous retournant le bulletin d'inscription au choix :

- Par e-mail à formation@cneh.fr
- Par courrier au CNEH, 3 rue Danton, 92240 Malakoff

Rappel : *N'engagez pas de démarche de déplacement et d'hébergement sans la confirmation de votre formation par le CNEH. En cas de doute contactez-nous au : 01 41 17 15 15*

Dès réception de votre inscription par nos services 2 étapes :

1. L'envoi de la convention
2. Dès confirmation de la session par le CNEH, nous vous faisons parvenir un mail de confirmation accompagné de la convocation précisant date(s), horaires et lieu de la session.

Formation en classe virtuelle :

Le CNEH utilise l'outil de conférence en ligne TEAMS. Chaque participant reçoit quelques jours avant sa formation une invitation. Les supports de formation sont mis à disposition sur une plateforme dédiée.

HÉBERGEMENT

Nos partenaires hébergement à proximité du CNEH :

● B&B Hotel Paris Malakoff Parc des Expositions

Code partenaire : PARCNE09

Convocation CNEH à présenter le jour de votre arrivée

Tarif nuitée 2024 : 122 € TTC petit déjeuner et taxe de séjour inclus. L'hôtel dispose d'un parking fermé.

Réservations uniquement par mail à bb_4301@hotelbb.com en communiquant les informations suivantes : Nom, Prénom – Numéro de téléphone portable – Numéro de carte bancaire et sa date d'expiration (pour la garantie) – Dates de séjour _ code partenaire.

2 Boulevard Charles de Gaulle , 92240 Malakoff, France - 08 92 78 80 77

● BBA - Centrale de réservation hôtelière

Notre partenaire BBA (Business Booking Agency) est à votre disposition pour répondre à toutes vos demandes de réservation hôtelière en tenant compte de vos exigences de confort et de votre budget.

<https://resa.groupebba-bma.com>

Pour toute question portant sur l'accessibilité de nos locaux, contactez notre référent handicap :

Sylvie LIOT

Tél. 01 41 17 15 76 - 06 42 22 31 55

sylive.liot@cneh.fr

VOTRE JOURNÉE DE FORMATION

Les formations se déroulent de 9h à 17h (coupure 1h30 le midi). Des pauses sont prévues au cours de la matinée et de l'après-midi. Les stagiaires sont accueillis dans une des onze salles du centre de formation du CNEH, situé à Malakoff, à quelques minutes en métro de la gare Montparnasse.

RESTAURATION

Pour nos sessions parisiennes, tous les stagiaires* sont invités à déjeuner gratuitement dans un restaurant réservé à leur attention. Le CNEH met à disposition dans son centre de formation un distributeur de boissons chaudes ainsi que des fontaines à eau.

** Hors stagiaires suivant une préparation aux concours ou une formation d'adaptation à l'emploi*

● Apparthôtel Séjours & Affaires Malakoff

La résidence dispose de studios dotés d'une kitchenette, d'une salle de bains, d'une télévision et d'un accès wifi.

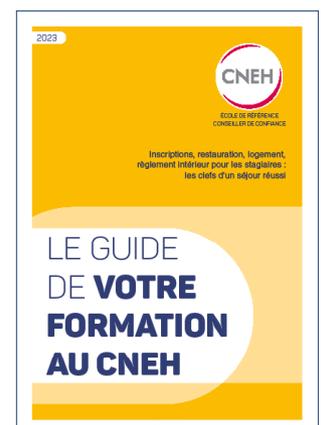
Code partenaire : CNEH

Convocation CNEH à présenter le jour de votre arrivée

Tarif nuitée 2024 : 122 € TTC petit déjeuner et taxe de séjours inclus

120 boulevard Gabriel Péri, 92240 MALAKOFF

01 49 12 05 10 – www.myresidhome.com



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

I - Préambule

Le CNEH, association régie par la loi du 1er juillet 1901, est un organisme de formation indépendant. L'association CNEH est domiciliée au 3 rue Danton - 92240 Malakoff. Elle est déclarée sous le numéro d'activité 1.192 1585 192 et enregistrée en tant qu'organisme DPC sous le numéro 1044.



REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Définitions :

- le CNEH sera dénommé ci-après « organisme de formation » ;
- les personnes suivant le stage seront dénommées ci-après « stagiaires » ;
- le directeur de la formation au CNEH sera dénommé ci-après « le responsable des formations ».

II - Dispositions générales

Article 1

Conformément aux articles L 6352-3 et suivants et R 6352-1 et suivants du Code du travail, le présent règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes de fonctionnement, de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, les règles relatives aux droits et aux devoirs des stagiaires.

III - Champ d'application

Article 2 : Personnes concernées

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par le CNEH et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par le CNEH et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'observation de ce dernier.

Article 3 : Lieu de la formation

La formation aura lieu soit dans les locaux du CNEH, soit dans des locaux extérieurs. Les dispositions du présent règlement sont applicables non seulement au sein des locaux du CNEH, mais également dans tout local destiné à recevoir des formations de cet organisme.

IV - Hygiène et sécurité

Article 4 : Règles générales

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Toutefois, conformément à l'article R. 6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise

ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Article 5 : Interdiction de fumer

Depuis le 1^{er} février 2007, il est interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, fermés et couverts, qui constituent des lieux de travail (articles L.3512-8 [1] et R.3512-2 du Code de la santé publique [2]).

Article 6 : Boissons alcoolisées

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner dans les locaux du CNEH en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

Article 7 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable des formations. Conformément à l'article R. 6342-1 du Code du travail, les obligations qui incombent à l'employeur en application des législations de sécurité sociale sont assumées par la personne, le service ou l'établissement qui assure le versement de la rémunération due au stagiaire.

Article 8 : Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

V - Discipline

Article 9 : Horaires de stage

Les horaires de stage sont fixés par le CNEH et portés à la connaissance des stagiaires par la convocation adressée par voie électronique et/ou par voie postale. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires.

Le CNEH se réserve, dans les limites imposées par des dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de stage en fonction des nécessités de service. Les stagiaires doivent se conformer aux modifications apportées par le CNEH aux horaires d'organisation du stage. En cas d'absence ou de retard au stage, il est préférable pour le stagiaire d'en avvertir soit le formateur, soit le responsable des formations, soit le secrétariat du CNEH.

Par ailleurs, une fiche de présence doit être signée par le stagiaire.

Article 10 : Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse du CNEH, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent :

- y entrer ou y demeurer à d'autres fins ;
- faciliter l'introduction de tierces personnes au sein de l'organisme.

Article 11 : Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente au CNEH.

Article 12 : Usage du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet.

À la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 13 : Enregistrements

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 14 : Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être utilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 15 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

Le CNEH décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans les locaux de formation.

Article 16 : Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après :

- avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable des formations doit informer préalablement à la prise d'une sanction :

- l'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise ;
- l'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

Article 17 : Procédure disciplinaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable des formations ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit :

- Le responsable des formations ou son représentant convoque

le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.

- Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.

- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

- La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable des formations ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée, une commission de discipline est constituée, où siègent des représentants des stagiaires.

- Elle est saisie par le responsable des formations ou son représentant après l'entretien susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée.

- Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.

- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Lorsque l'agissement a donné lieu à une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure décrite ci-dessus ait été respectée.

VI - Publicité et date d'entrée en vigueur

Article 18 : Publicité

Le présent règlement est affiché dans les locaux du CNEH accessible à chaque stagiaire.

Un exemplaire du présent règlement est disponible à l'accueil du CNEH et sur son site Internet.

CNEH, 3 rue Danton 92240 Malakoff 01 41 17 15 15
www.cneh.fr

DEMANDE D'INSCRIPTION



À renvoyer au CNEH

- Par courrier : Service formation - 3, rue Danton 92240 Malakoff
- Par e-mail : formation@cneh.fr - 01 41 17 15 76

FORMATION*

Intitulé

Référence [] [] [] [] Date(s)

Facturation sur Chorus Pro (établissements publics) : SIRET de l'établissement (14 chiffres) [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Code Service Chorus (SE) Numéro d'Engagement Juridique (EJ)

FORMATION SUIVIE AU TITRE DU DPC* (l'attestation délivrée uniquement après obtention des informations ci-après)

Acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances

N° RPPS N° ADELI

Mode d'exercice dominant (> 50%) Salarié Libéral Mixte Service de santé des armées

PARTICIPANT*

Mme M. Nom Prénom

Secteur Direction Administratif Médical Soins et paramédical Technique et logistique

Autre

Métier exercé Pôle/Service

E-mail du participant (obligatoire)

Nom de l'établissement

Statut juridique de l'établissement Public Privé Espic

Adresse de l'établissement

Code postal [] [] [] [] [] Ville Téléphone [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

RESPONSABLE DE FORMATION*

Mme M. Nom Prénom

Adresse (si différente de l'établissement)

Code postal [] [] [] [] [] Ville

Téléphone [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

E-mail (obligatoire)

FINANCEUR (SI DIFFÉRENT DE L'EMPLOYEUR) :*

Adresse

Code postal [] [] [] [] [] Ville

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) a défini de nouvelles règles de protection des données à caractère personnel. Le CNEH ne recueille que les données indispensables à votre inscription et s'engage à ne pas les diffuser. Si vous souhaitez modifier ou supprimer vos coordonnées, vous pouvez adresser un mail à formation@cneh.fr

*tous les champs sont obligatoires

Date	Signature et cachet
------	---------------------

RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS
SUR WWW.CNEH.FR



CNEH - Centre National de l'Expertise Hospitalière
3 rue Danton 92240 Malakoff - Tél. 01 41 17 15 15