



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE



Réf. E2301

6 jours

PRAXIS

Parcours métiers certifiants

ÉDITION 2024

Satisfaction

5/5

ASSISTANT QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Comment accompagner la démarche qualité au quotidien

Certifiant

CHOISISSEZ CE PARCOURS PRAxis POUR :

- **Appréhender** à 360 degrés la démarche qualité et avoir une compréhension globale du dispositif et du vocabulaire
- **Utiliser** les outils et méthodes indispensables au poste d'assistant qualité sous forme de fiches techniques
- **Connaitre** les clés d'une gestion documentaire performante
- **Animer** des groupes de travail et en assurer un suivi
- **Disposer** d'une formation basée sur l'expérience de professionnels de la démarche qualité
- **Être certifié** en validant les connaissances acquises par la production d'un dossier professionnel

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 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



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

- **Connaitre 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
	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
	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

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

DEMANDE D'INSCRIPTION

Bulletin à renvoyer et à adresser au CNEH (1 bulletin par participant) au choix :

- par courrier au : CNEH, Service formation, 3 rue Danton 92 240 Malakoff
- par E-mail : karima.boumahdaf@cneh.fr ou sur www.cneh.fr, rubrique inscription

Pour tout renseignement, contactez **Karima Boumahdaf** au **01 41 17 15 68** ou par mail : karima.boumahdaf@cneh.fr



ASSISTANT QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ (Réf. E2301)

Session 1* : complète - 21 mars au 24 juin 2024

Module 3 uniquement - 5 au 24 juin 2024

Session 2* : complète - 23 sept. au 9 déc. 2024

Module 3 uniquement - 25 nov. au 9 déc. 2024

Responsable de formation*

Mme M.

Prénom :

Nom :

Tél. :

E-mail :

Participant*

Mme M.

Prénom :

Nom :

Fonction :

Service :

Tél. :

E-mail :

Établissement*

Nom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Adresse de facturation (si différente)

Adresse :

Code postal : Ville :

*Tous les champs sont obligatoires

- 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

Signature et cachet

Date

Accord du directeur de l'établissement pour la prise en charge financière au titre de la formation continue

EN PRATIQUE

TARIFS NETS DE TAXE

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 €

LIEU

La formation a lieu dans les locaux du CNEH à Paris-Malakoff (accès métro ligne 13).

HORAIRES ET REPAS

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00
Les déjeuners sont pris en charge par le CNEH.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le cycle est très largement orienté sur la pratique. Le participant, accompagné de l'équipe pédagogique, progresse grâce à un entraînement intensif à partir des mises en situation.

CONTACT

Inscription et renseignements



Cécile Goguet,
Ingénieur qualité et gestion des risques,
Consultante au CNEH, Coordinatrice du
Praxis

cecile.goguet@cneh.fr
06 76 86 59 97

Karima Boumahdaf
Adjointe du service formation
en charge de l'offre Praxis
karima.boumahdaf@cneh.fr
Tél. 01 41 17 15 68