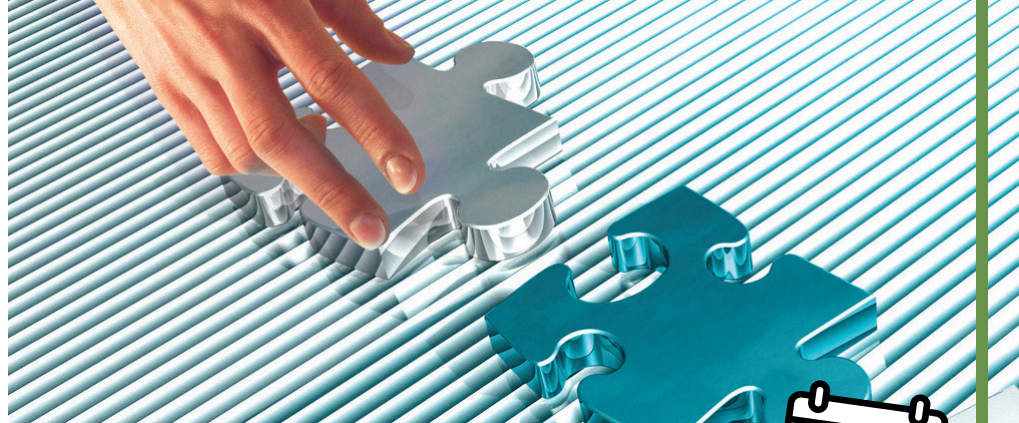




ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE



Réf. E904

12 jours

PRAxis
Parcours métiers certifiants

ÉDITION 2024

Satisfaction
4,4/5

MANAGER LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Certifiant

CHOISISSEZ CE PARCOURS PRAxis POUR :

- **Définir, piloter et contrôler** la mise en œuvre de la politique et du plan d'action assurance qualité de l'établissement
- **Garantir** la conformité aux référentiels par rapport aux exigences et aux réglementations en vigueur, en relation avec les clients et les fournisseurs
- **Définir et assurer** le déploiement opérationnel de la gestion des risques et du programme de sécurité
- **Être certifié** en formalisant et en présentant un projet devant un jury d'experts

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



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. 2023
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 :

sylyvie.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



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



MANAGER LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ (Réf. E904)

Session 1 : du 25 mars au 27 sept. 2024

Session 2 : du 7 oct. au 13 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

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

LIEU

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

HORAIRES ET REPAS

9h00 - 12h30 / 14h - 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,

**Ingénierie 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