CNEH
ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE

PRAXIS
Parcours métiers

PRAXIS - MANAGER LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Satisfaction

4,4/5

Parcours Métier validé par un Jury d'experts

Publié le 2024/12/07

Réf. E904

12 jours
84h

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

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.

PUBLIC

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

PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

ELIGIBILITÉ FORMATION

Formation éligible au Plan de Formation Continue de l'établissement, ANFH et OPCO

ACCESSIBILITÉ PSH

Afin d'étudier les mesures nécessaires à mettre en œuvre : adaptations pédagogiques et aménagements adéquats, contactez notre Référente Handicap/PSH : sylvie.liot@cneh.fr

COORDINATEUR.TRICE

Cécile Goguet
Ingénieur qualité et gestion des risques, consultante du pôle QualiSanté du CNEH
06 76 86 59 97 - cecile.goguet@cneh.fr

ASSISTANT.E

Karima Boumahdaf
Assistante Praxis, adjointe responsable formation du CNEH
01 41 17 15 68 - karima.boumahdaf@cneh.fr

◗ Modalité d'enseignement : choissisez la modalité adaptée à votre organisation en optant pour un enseignement 100% en classe virtuelle ou 100% en présentiel dans les locaux du CNEH.

◗ Module 1 (5 jours) - PLAN & DO : comment planifier et prévoir ? Comment mettre en oeuvre ?
◗ 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 oeuvre

◗ 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)
• 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 parnun 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 oeuvre 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 etla 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
• Exemples de manuels qualité ISO spécifiques d'établissements de santé publics et privés

INTERVENANT.E.S

• Cécile Goguet, ingénieur, diplômée en gestion et politique de santé, consultante du CNEHH, coordinatrice du Praxis
• Anja Andriamanantena, diplômé en gestion globale des risques et des crises, ingénieur, consultant du CNEH

MÉTHODES MOBILISÉES

cf programme

EN AMONT DE LA FORMATION

En amont de la formation le participant renseigne un dossier participant (niveau de connaissance et attentes)

◗ **Atelier 10 - L'évaluation externe des établissements médico-sociaux**
◗ **Connaître la démarche obligatoire d'évaluation externe des EHPAD**
◗ **Anticiper le déploiement de la démarche et préparer son établissement**
◗ **Mettre à profit les exigences communes aux secteurs sanitaire et médico-social**
• Les modalités d'évaluation externe : agence, acteurs, méthodologie
• Le référentiel EVA du CNEH
• Les avantages et points critiques à maîtriser
◗ **Méthodes pédagogiques**
• Présentation du référentiel EVA du CNEH et calendrier du projet

◗ **MODULE 2 - 6 jours - CHECK & ACT : comment évaluer ? Ajuster et pérenniser ?**
◗ **Atelier 11 - Suivi du projet professionnel des participants**
› État d'avancement du projet professionnel
◗ **Méthodes pédagogiques**
› 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 oeuvre 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 1re et de 2e
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, QQOQCP, 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

VALIDATON PROFESSIONNEL (2 jours)
• 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

SUIVI DE L'EXECUTION ET ASSIDUITÉ

Emargement - Certificat de réalisation à l'issue de la formation (et/ou chaque regroupement)
Ce programme ne donne pas lieu à un diplôme ou équivalence
Non finançable par le CPF

TARIFS NETS DE TAXES

Adhérents	5 400 €
Non-adhérents	5 750 €

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Les supports et outils sont remis à l'apprenant durant la formation au format papier et/ou numérique via une plateforme documentaire

MODALITÉS DE SATISFACTION

Questionnaire de satisfaction - Evaluation de l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation (et/ou à chaque regroupement)

MODALITÉ

Durée de formation 12 jours - 84h

SESSION.S

Classe virtuelle 25, 26 mars 2025
et 7, 8 avr. 2025
et 15, 16 mai 2025
et 12, 13 juin 2025
et 18, 19 sept. 2025
et 13, 14 oct. 2025

Paris du 29 sept. 2025 au 3 oct. 2025
et du 17 au 21 nov. 2025
et 11, 12 déc. 2025

DEMANDE D'INSCRIPTION

1 bulletin par participant
Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

PRAXIS - MANAGER LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

E904

☐ du 25/03/2025 au 14/10/2025
☐ du 29/09/2025 au 13/12/2025

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 : .....

Facturation sur Chorus Pro

SIRET de l'établissement (14 chiffres) |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Code Service Chorus (SE) .....
Numéro d'Engagement Juridique (EJ) .....

Nous collectons des données personnelles vous concernant. Elles sont utilisées par le CNEH pour : Les attestations de présence en formation/les prises en charges financières, envoyées aux financeurs ou employeurs le cas échéant, ces données sont conservées 2 ans puis détruites après règlement de la facture.Le suivi de formation (évaluations, validation des compétences) est tracé dans nos logiciels métiers, ces données sont conservées 5 ans après la formation. Toutes ces données sont utilisées à des fins professionnelles et pour le bon suivi de la formation, elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales. Le responsable de traitement au CNEH est la DRH par délégation du Directeur général. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté au siège du CNEH - 3 rue Danton – 92240 Malakoff - RH@cneh.fr.Conformément au règlement général sur la protection des données personnelles (règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité aux données qui vous concernent que vous pouvez exercer en vous adressant un mail à RH@cneh.fr. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

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).

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

CONTACT

ASSISTANT.E

Karima Boumahdaf
Assistante Praxis, adjointe responsable formation du CNEH
01 41 17 15 68 - karima.boumahdaf@cneh.fr

Signature et cachet	Date

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

*Tous les champs sont obligatoires