



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE



Réf. E2031

12 jours

PRAxis

Parcours métiers certifiants

ÉDITION 2024

Satisfaction
4,3/5

MANAGEMENT DES PARCOURS PATIENT

Certifiant

CHOISISSEZ CE PARCOURS PRAxis POUR :

- **savoir structurer** et piloter les parcours patient
- **optimiser** les prises en charge dans le cadre de ces parcours
- **assurer** une gouvernance stratégie et opérationnelle
- **valoriser** la structuration et l'optimisation des parcours au travers de l'écoute patient
- **assurer** le suivi de la performance des parcours
- **suivre** l'évolution et la digitalisation des parcours patient
- **être certifié** en formalisant et en présentant un projet devant un jury d'experts

**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.

MANAGEMENT DES PARCOURS PATIENT



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

MODULE 1 (5 jours)

Décrire et analyser les parcours patient

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

ATELIER 1

Le parcours patient

- Définitions
- Les termes associés : filière, trajectoire patient, parcours de soins, projet personnalisé de soins, projet thérapeutique, chemin clinique, plans de soins personnalisés
- Les structures associées : réseaux de santé, groupements, CPTS, maisons de santé, Centres de santé, pôles de santé, équipes territoriales, consultations avancées, équipes mobiles, etc.

ATELIER 2

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

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

ATELIER 3

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

- Les liens avec le projet médical (établissement, GHT) et le CPOM
- L'analyse de l'offre de soins : la concurrence, les partenaires :
 - parcours patient développé avec les différents acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux
 - offre de soins graduée
 - coordination et coopération avec les acteurs et les structures du territoire, notamment avec les acteurs de la ville et du domicile
 - attentes concernant les personnes âgées

ATELIER 4

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

- Identifier les étapes clés des parcours (générique et spécifiques). Sécuriser les points critiques
- Le parcours global : entrée dans le parcours ; orientation ; prise en charge : par pathologie, par population (personne âgée, ...), par type de prise en charge, par niveau de soins ; suivi
- Le parcours intra-hospitalier : accueil ; évaluation initiale des problématiques du patient (médicales, paramédicales, sociales, de rééducation, médico-sociales) ; prise en charge : la mise en œuvre et le suivi du PPS, les transferts, la coordination et la continuité des soins ; sortie : la coordination et la continuité des soins ; suivi : et si nous nous intéressons au résultat pour le patient ?

ATELIER 5

Caractériser et analyser les parcours

- Les modalités d'évaluation de la pertinence du parcours
- Les référentiels (HAS, régional, parcours patient déjà modélisés)
- Les données du PMSI à mobiliser et l'utilisation des GHM
- L'identification des risques : les risques génériques et/ou spécifiques par profil de patient
- Les indicateurs disponibles (les reporting obligatoires) et évolutions attendues (liens avec le CAQES et l'IFAQ)
- Les autres indicateurs internes ou contractuels : la nécessité de « faire un tri efficace » ; d'associer les ressources du SIH, et de contractualiser en interne et en externe

ATELIER 6

Les outils de structuration d'analyse et d'évaluation

- Les liens avec les étapes clés de la prise en charge des patients et le PPS (en intra / inter / extra hospitalière), le rôle du médecin traitant et des différents intervenants
- Les liens entre le chemin clinique (une réflexion pré-établie, incontournable), les projets personnalisés de soins et les PSP (plans de soins personnalisés)
- La planification des actes, des informations, des objectifs et des types de prises en charge : en fonction des capacités du patient à comprendre et coopérer / adhérer
- L'analyse en équipe de soins
- Zoom sur l'analyse de processus. Le chemin clinique : définitions, choix du périmètre, description du parcours de prise en charge de la pathologie
 - analyse des RBP à chacune des étapes
 - formalisation du chemin clinique
 - les étapes de validation du chemin clinique
 - formation des acteurs pour la mise en œuvre
 - évaluation, reporting périodique et ajustement des écarts
 - du chemin clinique, au projet personnalisé de soins en passant par les plans de soins personnalisés
 - les autres méthodes et outils associés et reconnus : RCP, revue de pertinence, Focus groupes, RMM et REX, trigger tools



Modalités pédagogiques

- Quiz et exercices pratiques
- Échanges/débats
- Retours d'expériences
- Exercices de planification et élaboration de fiches actions
- Cas pratiques : descriptions de parcours patients / construction d'indicateurs et de tableaux de bord
- Exemple de documents / maquettes pour la description des parcours patients



MODULE 2 (6 jours)

Manager et optimiser les parcours patients : vers l'amélioration de la performance et la mise en cohérence des organisations

- Assurer le management des parcours par une gouvernance agile
- Identifier les leviers pour optimiser les parcours patients
- Assurer une démarche d'amélioration continue et répondre aux attentes et besoins des patients

ATELIER 7

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

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

ATELIER 8

Les parcours patient et l'optimisation des ressources

- L'adéquation entre la gradation des soins et les compétences attendues des équipes
- La mise en adéquation des compétences au regard des besoins des patients et des ressources organisationnelles de l'établissement/du groupement
- L'évaluation des savoir-faire ; liens avec la cartographie des compétences et la GPEC
- La culture de travail en équipe : la collaboration
- Les principaux indicateurs

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
- Une évaluation en 3 temps :
 - tour de table, recueil des attentes des participants
 - quiz de connaissances
 - tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud
- Clôture du cycle

ATELIER 9

Le parcours patient et la gestion des flux d'informations

- Les modalités de coordination inter-secteurs et inter-professionnelles
- Le partage d'information à tout moment dans un environnement sécurisé, interconnecté, entre les différents professionnels autorisés
- Des consignes et des supports de transmission communs
 - procédures et protocoles
 - check-lists
 - parcours patient guide
 - livrets à destination des patients, documents
 - programme d'ETP, modalités de sortie
- Le partage d'information relatif à la traçabilité des actes : communication et flux d'informations : la nécessité de disposer d'un système d'information performant
- Hôpital connecté, le digital au service du parcours patient : état des lieux et avenir (accueil, information, télé médecine, suivi patient à distance, etc.)

ATELIER 10

L'impact pour le patient et son entourage d'un parcours structuré, lisible et partagé

- Le respect des délais et l'identification des goulets d'étranglement
- La simplification des démarches pour le patient
- La place des patients experts
- La place de l'entourage et des aidants
- L'impact sur la maîtrise des risques : diminution de la mortalité/morbidité pour les patients
- La mesure de l'expérience patient (PREMS, PROMS, PRIMS)
- L'identification des tâches créatrices de valeur ajoutée : information, éducation, communication avec le patient

ATELIER 11

Les apports des techniques de management et de coaching dans l'amélioration de la performance des parcours

- Les principes fondamentaux du management
- Quelles méthodes, quels outils pour quels besoins ou quelles situations ?
- La cartographie des acteurs, et le management d'équipe.

Réf. E2031

12 jours

Soit une durée de 84h

Session

3 au 7 juin 2024
23 au 27 sept. 2024
21 et 22 nov. 2024

Tarif adhérents

4 750 €

Tarif non-adhérents

5 225 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

Être en charge du pilotage de parcours patient

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux directeurs pilotes de parcours patient, chefs de pôle, cadres supérieurs de santé, responsables qualité, directeurs des soins, présidents de CME.

Formation accessible aux publics en situation de handicap

Référente Handicap CNEH :

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

INTERVENANTS

Cécile Goguet,

Ingénieur qualité gestion des risques, consultante au CNEH

Virginie Lazzarotti,

Cadre de santé, ancien directeur qualité gestion des risques, consultante au CNEH

Anja Andriamanantena,

Ingénieur qualité et gestion des risques, consultant au CNEH



Pascale Ravé,
Directeur qualité et gestion des risques, consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis
pascale.rave@cneh.fr
06 33 53 87 11

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



MANAGEMENT DU PARCOURS PATIENT (Réf. E2031)

Session : du 3 juin au 22 novembre 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 | 4 750 € |
| Tarif non-adhérents | 5 225 € |

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



Pascale Ravé,

**Directeur qualité et gestion des risques,
consultante au CNEH, coordinatrice du Praxis**

pascale.rave@cneh.fr
06 33 53 87 11

Karima Boumahdaf
**Adjointe du service formation
en charge de l'offre Praxis**

karima.boumahdaf@cneh.fr
Tél. 01 41 17 15 68