



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

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



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 (3 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



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



MODULE 2 (3 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 6

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 clefs

ATELIER 7

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'événement 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 clefs
- Analyse d'événements indésirables
- Questionnaires de connaissances afin d'approfondir les acquis

ATELIER 8

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

MODULE 3 (1 jours)

Mettre en œuvre les améliorations qui font sens

- Accompagner le changement lié à la dynamique d'amélioration

ATELIER 9

La conduite du changement

- 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

Méthodes pédagogiques

- Des mises en situation concrètes
- Des ateliers de co développement

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

Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques
- Retours d'expérience

Réf. SE1547



Soit une durée de 56h

Session 1 25 au 27 mars 2024
22 au 24 mai 2024
20 et 21 juin 2024

Session 2 30 sept. au 2 oct. 2024
14 au 16 oct. 2024
14 et 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

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



RÉFÉRENT(E) QUALITÉ EN ESSMS (Réf. SE1547)

- Session 1** : du 25 mars au 21 juin 2024
 Session 2 : du 30 septembre au 15 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 :

- 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	3 550 €
Tarif non-adhérents	3 880 €

LIEU

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

DURÉE ET HORAIRES

8 jours de formation présentiel soit 56 h
9h0 - 12h30 / 13h30 - 17h00

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



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

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

*Tous les champs sont obligatoires