

# maqual

Management-Organisation-Qualité  
FRANCE/DROM-COM



Une équipe  
d'**EXPERTS  
DE SANTÉ**  
au  
**SERVICE** de vos  
**ÉTABLISSEMENTS**



## CATALOGUE

# FORMATIONS

## INTER ENTREPRISES

## INTRA ENTREPRISE

# 2025-2026

Edition V2 - SEPTEMBRE 2025

# Sommaire

|  |                |
|--|----------------|
| Édito  | 1              |
| Nos experts au service de votre information                    | 2              |
| Tarifs/Modalités d'inscription                                 | 3              |
| Équipe pluridisciplinaire experte                              | 4              |
| Ils nous font confiance  | 5              |
| <b>Sommaire Prestations Inter établissements Sanitaire</b>     | <b>6</b>       |
| <b>Sommaire Prestations Inter établissements Médico-Social</b> | <b>7</b>       |
| <b>Programmes à venir</b>                                      | <b>8</b>       |
| <b>Formations Intra établissements</b>                         | <b>9</b>       |
| <b>Sanitaire : Formations</b>                                  |                |
| Management   | 10-31          |
| Organisation   | 30-55          |
| Qualité et sécurité des soins                                  | 56-99          |
| <b>Médico-Social : Formations</b>                              |                |
| Management   | 100-107        |
| Qualité et sécurité des soins                                  | 108-127        |
| <b>Conditions générales de vente</b>                           | <b>128-130</b> |
| <b>Formulaire d'inscription et de renseignements</b>           | <b>131-133</b> |
| <b>Règlement intérieur</b>                                     | <b>134-137</b> |



Retrouvez  
toutes nos actualités sur notre site  
[www.maoqual.fr](http://www.maoqual.fr)



# «Le management par la qualité»

**Sophie MALLEN**

Directrice MAOQUAL

Référente pédagogique

Issue de la profession soignante, et Manager depuis près de 20 ans, ma vision de la qualité des soins s'inscrit totalement dans une dynamique d'amélioration intégrée au management.

Elle s'appuie sur des techniques pragmatiques favorisant la pratique et l'expérience, ainsi que des outils de management opérationnels qui donnent de véritables résultats au plus proche du terrain.

Depuis plusieurs années, je me suis naturellement entourée d'une équipe bienveillante, experte et rigoureuse dans son domaine pour permettre d'offrir aujourd'hui aux équipes accompagnées par MAOQUAL un partage d'expérience constructif et une coopération efficace.

Ainsi, chaque jour, nous prenons plaisir à être à l'écoute de nos client(e)s et à ne jamais les juger. Nous sommes alors en mesure, avec réactivité, de les conseiller au mieux dans le cadre d'une relation de confiance pour un objectif commun de performance et de résultat.

Les formations et les accompagnements/coaching de l'équipe MAOQUAL restent personnalisés et adaptés aux besoins réels des professionnels, dans le cadre d'un engagement mutuel avec des objectifs communs.

Les valeurs de l'équipe MAOQUAL reposent sur trois grands principes : proximité, bienveillance et résultat.

## Maoqual, c'est aussi :

**MAOQUAL propose des prestations d'audits, de conseils et de formations.**

MAOQUAL intervient sur l'ensemble du territoire de la France et des DROM-COM sur trois grandes thématiques :

- le management,
- l'organisation,
- la qualité.

L'équipe MAOQUAL, forte de sa pluridisciplinarité et de son expertise de terrain, propose un accompagnement personnalisé, pour mieux orienter vos établissements vers la réussite de vos projets et notamment pour les établissements sanitaires, la certification HAS et pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), les évaluations de la qualité.

■ **CONSEIL**

■ **ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ**

■ **AUDIT/EXPERTISE PAR DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN**

Selon les besoins, un diagnostic auprès de vos équipes de santé est conduit en amont, conforté par le retour et les échanges de pratiques issus de réunions.

**Renseignements, devis, inscriptions :**

**contact@maoqual.com**

**Tél : 06.68.35.37.11**

# Nos experts au service de votre information



## NOTRE CATALOGUE DE FORMATIONS

Retrouvez l'ensemble de nos thématiques de formations continues pour **les professionnels de santé**. Dans ce catalogue, vous trouverez l'ensemble des formations répondant à la majeure partie des besoins des établissements de santé et des ESSMS.

Notre objectif, devenir votre partenaire privilégié pour accompagner vos collaborateurs à développer leurs compétences et répondre à vos obligations sur le terrain.

MAOQUAL est en mesure de répondre à tous vos besoins ou presque. Vous recherchez une formation hors catalogue ou une formation sur-mesure? Contactez nous afin que nous puissions étudier votre besoin.



## DES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL ET À DISTANCE

Nos programmes de formations s'adressent aux professionnels médicaux et paramédicaux de la santé (hôpital, EHPAD, clinique, etc), responsables qualité, cadres et directeurs d'établissements souhaitant se perfectionner ou acquérir de nouvelles compétences dans le cadre de la formation continue.

Nos formations peuvent vous être proposées dans le cadre de sessions au format :

### Présentiel :

Formation dans vos locaux pour des groupes jusqu'à **25 personnes**.

### Distanciel :

Formation à distance que vous pourrez réaliser depuis vos locaux.

Formation pour des groupes jusqu'à 40 participants.

Notre mobilité nationale nous permet de former des collaborateurs sur l'ensemble du territoire de la France et des DROM-COM. Nos formateurs se déplacent directement dans vos établissements, dans le cadre d'une session en intra entreprise.



## MIEUX VOUS FORMER, C'EST MIEUX VOUS GUIDER

Le catalogue comprend près de 70 formations, réparties sur trois grands thèmes : le management, l'organisation, la qualité et la sécurité des soins.

Grâce à notre expérience, bénéficiez d'un accompagnement sur de nombreuses thématiques, comme le management par la qualité, la communication, l'informatique ou le management, etc.

Pour obtenir des conseils quant aux choix des formations adaptées à votre organisation, nous vous invitons à nous contacter.

MAOQUAL, avec ses collaborateurs, pourront vous assister dans l'étude de vos besoins, et vous aideront à définir le contenu adapté à votre organisation.

Pour bénéficier de conseils ou de solutions sur mesure, nous vous invitons à nous contacter via nos formulaires de contact ou par téléphone. Nous sommes en mesure de répondre à la totalité des demandes, et d'affiner votre projet de formation en fonction des besoins de votre établissement.



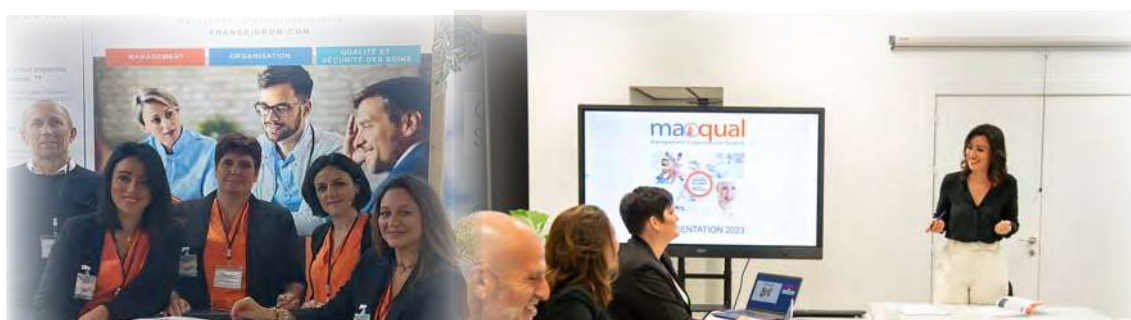
## POUR VOS SALARIÉS QUELLE EST LA DURÉE D'UNE FORMATION INTER ÉTABLISSEMENTS ?

Nos formations sont conçues pour offrir aux salariés des ressources professionnelles immédiatement applicables, en un minimum de temps.

A ce titre, nos stages sont de courtes durées, de l'ordre de **1 à 3 jours en moyenne**.

La durée ainsi que le programme pourront parfaitement s'adapter dans le cadre d'une demande sur-mesure.

L'alternance de théories et de pratique favorise l'assimilation rapide des différents points traités lors des formations.



## TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

## TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

(sur devis)

### PRÉSENTIEL

**1 jour** : 450 €/personne/jour  
**2 jours** : 750 €/personne pour les 2 jours  
**3 jours** : 1000 €/personne pour les 3 jours  
**5 jours** : 1800 €/personne pour les 5 jours

**Pour 4 participants inscrits, le 5<sup>ème</sup> est gratuit**

1400 € par jour  
 2600 € pour les 2 jours de formation  
 3800 € pour les 3 jours de formation

**Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité**

### VISIO

**1 jour** : 350 € par personne/jour  
**2 jours** : 600 € par personne pour les 2 jours  
**3 jours** : 900 € par personne pour les 3 jours

**Pour 4 participants inscrits, le 5<sup>ème</sup> est gratuit**

**Renseignements, devis, inscriptions :**  
**contact@maoqual.com**  
**Tél. 06.68.35.37.11**

*Sur calendrier ou programmation possible sur sollicitation de plusieurs établissements*



## MODALITÉS D'INSCRIPTION

### LES FORMATIONS EN INTRA

Votre établissement souhaite former des groupes de professionnels, les équipes de MAOQUAL se déplacent jusqu'à vous pour animer des sessions de groupe dans votre structure, à une date qui vous convient. Les dates d'interventions sont définies, après étude de vos besoins, en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

**Pré requis :** mettre à disposition une salle de formation équipée a minima d'un vidéoprojecteur et d'une capacité suffisante pour le nombre de stagiaires à former, permettant de respecter les conditions sanitaires nécessaires et satisfaisantes y compris dans le contexte de pandémie.



### LES FORMATIONS INTER

Vous souhaitez former un, deux ou trois professionnels ?

Les sessions inter établissements permettent de former des professionnels de différents établissements lors d'une même session.

#### Calendrier des inter, inscriptions :

Les dates planifiées sont disponibles sur simple demande par téléphone au **06 68 35 37 11**.

Les dates des sessions inter programmées sont disponibles sur le site internet dans l'onglet formation.

Si aucune date d'inter n'est définie sur une thématique qui vous intéresse, n'hésitez pas à nous contacter au **06 68 35 37 11**.

**Télécharger notre catalogue sur notre site [www.maoqual.fr](http://www.maoqual.fr)**

### ACCESSIBILITÉ AU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Vous êtes en situation de handicap ?

Contactez-nous en amont de l'inscription afin de définir ensemble les modalités d'accueil et les aménagements nécessaires le cas échéant, en fonction du handicap concerné.

Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations vous concernant.

Référente handicap :  
**Leatitia SAN NICOLAS**  
**06.68.35.37.11**



## ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE\* EXPERTE COMPOSÉE DE PROFESSIONNELS DE TERRAIN

Préparation à la  
**CERTIFICATION  
HAS**

### FORMATION ACCOMPAGNEMENT AUDIT et COACHING

d'établissements de santé et  
d'établissements et services médico-sociaux

Une équipe  
d'**EXPERTS  
DE SANTÉ**  
au  
**SERVICE** de vos  
**ÉTABLISSEMENTS**

Préparation à la  
**PROCÉDURE  
D'ÉVALUATION**  
de la qualité  
**ESSMS**

### ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE\* EXPERTE

composée de professionnels de terrain

**Directeurs d'établissement de santé et ambulatoire**

**Directeur SMR et médico social**

**Directeurs des soins, et cadres de santé**

(dont secteurs à risques : urgences, bloc, réanimation  
et soins critiques...), infirmiers, IBODE, IADE...

**Cadres sages femme**

**Gestionnaires des risques et qualitiens**

**Hygiénistes**

**Juriste en droit de la santé et RGPD**

**Praticiens**

**Pharmaciens**

**Directeur de communication et marketing digital**

**Responsable de la sécurité du système  
d'information et développeur applicatif**

*\*Dont certains Experts Visiteurs*

Accompagnement  
des structures de soins  
dans leur  
**DÉMARCHE QUALITÉ  
&  
GESTION DES  
RISQUES**

Pour chaque demande et situation rencontrées, les experts spécialisés dans leur domaine étudient ensemble les meilleures offres et solutions pour accompagner au mieux les professionnels de vos établissements.

Contactez-nous directement pour en discuter par mail : [contact@maoqual.com](mailto:contact@maoqual.com) ou  
par téléphone : 06.68.35.37.11



## ILS NOUS FONT CONFIANCE



Ayant pu bénéficier depuis plusieurs années des compétences de Sophie MALLEN et d'une véritable relation de confiance, il m'est naturel, encore aujourd'hui, de valoriser MAOQUAL et de promouvoir les qualités et l'expertise de son équipe.

**FRÉDÉRIC SANGUIGNOL**  
Président



« Cahpp engagée auprès des établissements pour proposer des solutions et des accompagnements de qualité s'est associée avec l'équipe de Sophie MALLEN.

Une expertise, un engagement et de vraies valeurs ajoutées sont mis à disposition aux professionnels de santé. Merci à toute l'équipe de Sophie»

**CHRISTOPHE SADOINE**  
Président



Les périodes de préparation à la Certification sont toujours des périodes d'inquiétude et de remise en question nécessaires pour le bon développement d'un établissement de santé face aux évolutions des différents manuels de Certification de la HAS.

Se faire accompagner par Maoqual permet de transformer ces périodes d'inquiétudes et d'analyse de notre système qualité par une équipe dynamique, sachant tirer le meilleur des collaborateurs de terrain mais surtout prioriser les étapes indispensables à la réussite de la visite des Experts Visiteurs.

Bien plus qu'une préparation à de simples audits qualité, l'accompagnement se fonde sur une dynamique de Management par la Qualité permettant à la structure de soins de répondre aux besoins des résultats de l'expérience des patients avec un discours juste et adapté depuis le top management de la structure jusqu'aux opérateurs de terrain.

**MARTIN PINEL**  
Président



Notre établissement a fait face ces dernières années à d'importants changements organisationnels : modifications de bâtiments, refonte de la sectorisation, développement de nouvelles activités, renouvellement de l'équipe de direction...

Sur les conseils de Maoqual, nous avons acté de développer le management par la qualité comme outil de conduite du changement. Cet accompagnement a porté sur différents domaines : formation de l'équipe de direction, coaching des cadres, mise en application des outils auprès des équipes de soins...

Un travail spécifique a également été accompli pour nous préparer à notre visite de certification en janvier 2023. Nous ne pouvons que nous féliciter du chemin accompli : au-delà de l'impact opérationnel immédiat, Maoqual a su impulser auprès des équipes une réelle dynamique de management.

**OLIVIER BABIN**  
Directeur d'exploitation



C'est un accompagnement personnalisé aux besoins de la structure. C'est une aide à l'élaboration d'outils managériaux utiles pour le pilotage de la qualité dans les secteurs de soin.

C'est des personnes avec une expertise dans les démarches d'amélioration continue et de certification couplée à une expertise soignante.

Cet accompagnement apporte une actualisation de la veille réglementaire et des bonnes pratiques en vigueur.

**CHRISTELLE BARRET**  
Directrice des soins



Merci à votre équipe pour cet accompagnement très professionnel et opérationnel qui nous a été précieux!

**SYLVIE VITRY**  
Directrice Générale Déléguée  
nous la fé!

Je tiens à remercier toute l'équipe exceptionnelle de MAOQUAL. Un accompagnement de très Haute Qualité que je ne peux que recommander

**ELSA COUDERT**  
Responsable qualité



Sophie MALLEN et son équipe, par leurs valeurs d'engagements, d'efficacité et d'écoute, nous aident à progresser, nous remettent en questions pour viser les plus hauts niveaux de soins

**NICOLAS BASSOT**  
Directeur



« Des experts qui accompagnent les établissements de santé du pilotage de la qualité vers un management par la qualité. Un catalogue de formation complet et indispensable... »

**MARC FLURY**  
Directeur

# Sommaire

## Nos prestations **INTER** ÉTABLISSEMENTS

### FORMATIONS

#### MANAGEMENT

- 10 • **Management par la qualité**  
Management par la qualité : du pilotage de la qualité vers une dynamique intégrée au management
- 12 • **Travail en équipe**  
Déployer des outils d'amélioration du travail en équipe pour l'amélioration de la culture de sécurité
- 14 • **Mettre en place et suivre des démarches spécifiques de travail en équipe (PACTE ou autre dispositif)**
- 16 • **Stratégie / Projet d'établissement**  
Élaborer et faire vivre son projet d'établissement
- 18 • **Gestion de crise**  
Organiser la gestion de crise : formalisation du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles
- 20 • **Formalisation du plan de sécurisation de l'établissement**
- 22 • **Appréhender la communication de crise**
- 24 • **Éthique et Droits**  
Structurer et animer une démarche de réflexion éthique en établissement de santé
- 26 • **Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance en établissement de santé**
- 28 • **Développement et recueil de l'expérience patient et de l'implication des usagers**
- 30 • **Les directives anticipées**

#### ORGANISATION

- 32 • **Optimisation de l'organisation des soins, des flux et des ressources**  
Projet personnalisé de soins - Améliorer la coordination et l'engagement du patient
- 34 • **Optimisation de la prise en charge dans les secteurs interventionnels**
- 36 • **Optimisation de la prise en charge en chirurgie ambulatoire**
- 38 • **Structuration d'une démarche d'éducation thérapeutique**
- 48 • **Prises en charge des populations spécifiques**  
Prise en charge du mineur et environnement adapté : répondre aux attendus de la certification  
Prise en charge du sujet âgé et prévention de la dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation répondre aux attendus de la certification **(programme à venir)**
- 50 • **Référent handicap**
- 52 • **Communication avec les patients**  
Médiation et gestion des conflits
- 54 • **Annnonce d'un dommage associé aux soins**

#### QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

- 56 • **Certification des établissements de santé**  
La démarche de certification, vers un management par la qualité
- 58 • **Savoir mettre en œuvre les méthodes des traceurs déployées dans la démarche de certification et comprendre leur complémentarité : patient traceur, parcours traceurs, traceur ciblé**
- 60 • **Comprendre les critères impératifs du manuel de certification et savoir identifier les priorités d'amélioration pour répondre aux attendus**
- 62 • **Comprendre les attendus des audits systèmes réalisés lors de la certification et savoir identifier les priorités d'amélioration**
- 64 • **Culture du résultat et de la pertinence des soins**  
Manager et mettre en œuvre les EPP pour contribuer à l'amélioration de la culture du résultat
- 66 • **Culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat**
- 68 • **Indicateurs et tableaux de bord**
- 70 • **Pertinence des soins**
- 72 • **Devenir évaluateur et auditeur interne**
- 74 • **Pilotage de la démarche qualité et gestion des risques**  
Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- 76 • **Optimisation des outils de pilotage et de la démarche qualité et sécurité des soins**
- 78 • **Sécurisation des produits de santé**  
Erreurs médicamenteuses évitables : assurer leur signalement et leur traitement.
- 80 • **Maîtriser l'utilisation des médicaments à risques**
- 82 • **Amélioration de la prise en charge médicamenteuse**
- 84 • **La conciliation des traitements médicamenteux**
- 86 • **Patient en auto-administration de ses médicaments en cours d'hospitalisation (PAAM) : mettre en place la démarche au sein de son établissement et les outils adaptés**
- 88 • **Sécurité des soins**  
Gestion des événements indésirables et des presque-accidents
- 92 • **Utiliser la méthode ALARM pour l'analyse des événements indésirables et mettre en œuvre le retour des expériences**
- 94 • **Identitovigilance**
- 96 • **Référent hygiène**  
Formation aux Gestes et soins d'urgences **(programme à venir)**
- 98 • **Simuler les gestes d'urgences vitales au sein de l'établissement**

## FORMATIONS

### MANAGEMENT

#### Stratégie / Projet d'établissement/Gestion de crise

- Élaborer et faire vivre son projet d'établissement
- Organiser la gestion de crise : formalisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
- Sécurisation des ESSMS et formalisation de la fiche de sécurité
- Appréhender la communication de crise

#### Éthique et droits

- Structurer et animer une démarche de réflexion éthique en ESSMS (**programme à venir**)
- Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance (**programme à venir**)
- Droits et le respect de la personne accompagnée (**programme à venir**)

### ORGANISATION

#### Optimisation de l'organisation et des ressources

- Projet d'accompagnement ou de vie (**programme à venir**)

### QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

#### Évaluation des ESSMS

- L'évaluation de la qualité des ESSMS : comprendre les nouvelles exigences et préparer son évaluation
- Savoir mettre en œuvre les méthodes des traceurs et des audits déployées dans la démarche d'évaluation de la qualité et comprendre leur complémentarité : accompagné traceur, traceur ciblé, audit système

#### Qualité et gestion des risques

- Mise en place d'une démarche qualité et gestion des risques et des outils de pilotage
- Devenir référent qualité
- Sécurisation du circuit du médicament et prévention et gestion du risque médicamenteux
- Recueil et traitement des plaintes et réclamations
- Médiation et gestion des conflits
- Recueil et traitement des événements indésirables
- Simuler les gestes d'urgences vitales au sein de l'établissement
- Annonce d'un dommage associé aux soins
- AFGSU : Formation aux Gestes et soins d'urgences (**programme à venir**)

## PROGRAMMES À VENIR

### SANITAIRE

#### ORGANISATION

##### Prise en charge des populations spécifiques

- Prise en charge du sujet âgé et prévention de la dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation répondre aux attendus de la certification

#### QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

##### Sécurité des soins

- AFGSU : Formation aux Gestes et soins d'urgences

### MÉDICO SOCIAL

#### MANAGEMENT

##### Éthique et droits

- Structurer et animer une démarche de réflexion éthique en ESSMS
- Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance en établissement de santé
- Droits et le respect de la personne accompagnée

#### ORGANISATION

##### Optimisation de l'organisation et des ressources

- Projet d'accompagnement ou de vie

#### QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

- AFGSU : Formation aux Gestes et soins d'urgences

## Nos prestations **INTRA** ÉTABLISSEMENTS

### FORMATIONS COACHING

Toutes les formations réalisées en inter établissements peuvent être réalisées sur site et le programme pourra être adapté suite à l'évaluation des besoins de l'établissement.

D'autres formations peuvent également être réalisées, telles que :

- Structurer et développer une stratégie de communication institutionnelle
- Savoir optimiser les outils de pilotage de la démarche qualité et gestion des risques
- Faire vivre la cartographie des risques et identifier les priorités
- Actualiser les politiques et les décliner en actions concrètes sur le terrain
- Charte de management par la qualité : un outil de management opérationnel
- Coaching en management
- Optimiser la structuration et la coordination des parcours
- Le parcours traceur comme outil de management et méthode EPP
- Le patient traceur comme outil de management et méthode EPP
- L'accompagné traceur comme outil de management et d'amélioration des pratiques en équipe
- Prévention des infections associées aux soins : comprendre les attendus de la certification et préparer le traceur ciblé
- Précautions standards et complémentaires : connaître et maîtriser les bonnes pratiques
- Gestion du risque infectieux en ESSMS : comprendre les attendus de l'évaluation de la qualité et préparer ses équipes
- Savoir formaliser son DAMRI en ESSMS
- Maîtriser la prise en charge des urgences vitales et mettre en œuvre des simulations
- Premiers secours en psychiatrie : gérer la crise
- Généralités en psychiatrie
- Limitation et sécurisation des restrictions de liberté
- Identitovigilance : répondre aux recommandations nationales
- Comprendre le SEGUR numérique
- Mise en place logiciel qualité gestion des risques personnalisé à l'établissement et accompagnement associé
- NEW** • Actualisation des compétences des aides soignantes
- NEW** • Amélioration des transmissions soignantes
- NEW** • Prévention du risque suicidaire
- NEW** • Soins et surveillance spécifique en post opératoire immédiat en chirurgie pédiatrique
- NEW** • Entretien des locaux de soins
- NEW** • La douleur : prévenir, évaluer et soulager
- NEW** • Du pilotage de la qualité vers un management par la qualité : se préparer à la certification des établissements de santé et pérenniser une dynamique d'amélioration (10 jours)
- NEW** • Management par la qualité et leadership : fédérer les équipes autour d'objectifs communs(5 jours)
- NEW** • Management par la qualité et leadership : fédérer les équipes autour d'objectifs communs et pérenniser une démarche d'amélioration continue (10 jours)
- NEW** • Maîtrise des risques en établissement : développer une culture sécurité (5 jours)
- NEW** • Maîtrise des risques en établissement : développer une culture sécurité et optimiser le pilotage par la gestion des risques prioritaires (10 jours)

- Circuit du médicament
- Prise en charge au bloc opératoire
- Prise en charge en chirurgie ambulatoire
- Prise en charge dans les secteurs interventionnels
- Prise en charge dans les secteurs à risques
- Simulation de visite et de certification
- Évaluation de la qualité des ESSMS

Pour toute autre demande,  
n'hésitez pas à nous  
contacter, nous pourrions  
certainement y satisfaire !

[contact@maoqual.com](mailto:contact@maoqual.com)  
06.68.35.37.11



**1 JOUR**

## MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ : du pilotage de la qualité vers une dynamique d'amélioration intégrée au management

### ■ CONTEXTE

L'implication de la gouvernance et du management des secteurs d'activités dans les démarches qualité et gestion des risques est primordiale dans la mise en œuvre des bonnes pratiques et des exigences réglementaires sur le terrain. Le développement de la culture qualité et sécurité des soins est un axe prioritaire qui doit être porté par le management. La stratégie concourant à sensibiliser et à impliquer les professionnels dans les démarches qualité et sécurité des soins est mise en évidence par la HAS dans le référentiel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins. Ainsi, l'utilisation spécifique d'outils de management par la qualité permet une dynamique intégrée au quotidien et assure la pérennité de la démarche qualité en favorisant la fédération des professionnels autour d'objectifs communs.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre le rôle du management pour la mise en place d'une dynamique d'amélioration intégrée
- Identifier les outils de coordination entre la cellule qualité gestion des risques et l'équipe managériale pour un management par la qualité
- Savoir formaliser des objectifs partagés
- Savoir décliner la politique qualité et sécurité des soins en actions concrètes sur le terrain en impliquant les professionnels de terrain
- Identifier les outils facilitateurs pour valoriser l'implication de l'équipe pluridisciplinaire dans la culture de l'évaluation.

### ■ PUBLIC VISÉ

Gouvernance (Direction, Direction des soins, Président de la CME), encadrement de proximité, responsable qualité et gestionnaire des risques, professionnels impliqués dans la démarche qualité

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques et de management en établissement de santé.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|                   |                                    |
|-------------------|------------------------------------|
| <b>PRÉSENTIEL</b> | <b>450 €</b> par personne par jour |
| <b>VISIO</b>      | <b>350 €</b> par personne par jour |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**1400 €** par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité*

# MANAGEMENT

## MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

### MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ : du pilotage de la qualité vers une dynamique d'amélioration intégrée au management

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Le contexte et les exigences normatives

##### Le management par la qualité :

- Les définitions et représentations

##### Cas pratique

- Les principes du management par la qualité
- L'organisation de la démarche et les outils de pilotage en place au niveau de l'établissement

##### La place de chacun dans la dynamique d'amélioration continue

- Rôle de chacun et coordination

##### Les outils de mise en œuvre d'un management par la qualité

- La formalisation d'une stratégie
- La coordination des équipes managériales et de la démarche qualité et gestion des risques
- La communication comme outil de management

**Cas pratique** sur la construction d'outils de management par la qualité et de stratégie de déploiement (charte de management par la qualité, check list de conformité des secteurs et des bonnes pratiques, check list de complétude des dossiers patients, outils de communication et d'implication des équipes)

##### L'évaluation de la performance d'un management par la qualité

##### CONCLUSION

### DÉPLOYER DES OUTILS D'AMÉLIORATION DU TRAVAIL EN ÉQUIPE POUR L'AMÉLIORATION DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ



1 JOUR

#### ■ CONTEXTE

L'un des 4 enjeux de la démarche de certification, est l'amélioration du travail en équipe. Par ailleurs, l'analyse des déclarations d'événements indésirables graves mentionne le défaut de fonctionnement en équipe comme facteur de la survenue d'un événement sur quatre. Ainsi, la coordination entre les différents acteurs au cours de la prise en charge est un enjeu essentiel de la qualité des soins et de la réduction des risques.

Afin de vous aider à comprendre les attendus de la HAS relatifs au travail en équipe pour l'amélioration de la culture de sécurité, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant d'identifier les modalités de mise en œuvre du travail en équipe au sein de votre établissement et d'identifier vos priorités d'amélioration face à cet enjeu d'amélioration de la culture de sécurité.

#### ■ OBJECTIFS

- Clarifier les notions d'équipe, de travail en équipe et de culture sécurité
- Comprendre les attendus de la certification sur le travail en équipe
- Appréhender certains des dispositifs permettant le développement et le suivi de la culture de sécurité
- Savoir mobiliser et sélectionner les outils adaptés

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et outils PACTE de la HAS. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques et de management en établissement de santé.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants. Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour

VISIO | 350 € par personne par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité*

### DÉPLOYER DES OUTILS D'AMÉLIORATION DU TRAVAIL EN ÉQUIPE POUR L'AMÉLIORATION DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte et enjeux

- Contexte international et national
- Le travail en équipe dans la certification
- Enjeux

###### Notions d'équipe et de culture

- L'équipe
- Le travail en équipe
- La culture sécurité

###### Connaitre les outils pour l'amélioration du travail en équipe

- Les outils pour agir sur l'équipe
  - Développer la gestion des risques en équipe (ALARM, CREX, RMM, Simulation en santé...)
  - Apprendre à mieux communiquer entre professionnels et favoriser la coordination des soins (outil SAED, temps de synchronisation en équipe et staff pluridisciplinaire...)
  - Agir sur la dynamique d'équipe-Team building (outils briefing/débriefing, fiches d'animation de l'équipe,...)
  - Travailler sur le leadership
- Les outils pour agir sur le patient
  - Impliquer le patient dans l'équipe (AMPPATTI...)
  - Mieux communiquer avec le patient (outil FAIRE DIRE)
- Les outils pour agir sur la gouvernance
  - Mettre en place des rencontres sécurité ou safety walkrounds

###### Cas pratique

###### Connaitre les démarches spécifiques de travail en équipe

- Le programme PACTE
- L'accréditation en équipe
- Autres dispositifs

##### CONCLUSION



1 JOUR

### METTRE EN PLACE ET SUIVRE DES DÉMARCHES SPÉCIFIQUES DE TRAVAIL EN ÉQUIPE (PACTE ou autre dispositif) pour l'amélioration de la culture de sécurité

#### ■ CONTEXTE

L'un des 4 enjeux de la démarche de certification, est l'amélioration du travail en équipe. Par ailleurs, l'analyse des déclarations d'événements indésirables graves mentionne le défaut de fonctionnement en équipe comme facteur de la survenue d'un événement sur quatre. Ainsi, la coordination entre les différents acteurs au cours de la prise en charge est un enjeu essentiel de la qualité des soins et de la réduction des risques.

Afin de mettre en place des démarches spécifiques de travail en équipe pour l'amélioration de la culture de sécurité, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant d'identifier les modalités de mise en œuvre et de suivi de démarches spécifiques de travail en équipe au sein de votre établissement.

#### ■ OBJECTIFS

- Clarifier les notions d'équipe, de travail en équipe et de culture sécurité
- Appréhender les dispositifs spécifiques de travail en équipe
- Connaitre les rôles et responsabilités du référent du projet spécifique de travail en équipe
- Savoir accompagner le projet et l'équipe

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et outils PACTE de la HAS Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

### METTRE EN PLACE ET SUIVRE DES DÉMARCHES SPÉCIFIQUES DE TRAVAIL EN ÉQUIPE (PACTE ou autre dispositif) pour l'amélioration de la culture de sécurité

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte et enjeux

- Contexte international et national
- Le travail en équipe dans la certification
- Enjeux

###### Notions d'équipe et de culture

- L'équipe
- Le travail en équipe
- La culture de sécurité

###### Les rôles du facilitateur et du binôme référent

- Le facilitateur
- Le binôme référent
- La gestion de projet

###### Le programme PACTE

- Les différentes phases
- Engagement
- Diagnostic (enquête culture, CRM Santé, ...)
- Mise en œuvre des actions en équipe : les outils
- Mesure et évaluation

###### L'accréditation en équipe

- Spécialités médicales concernées
- La démarche d'accréditation
- Les modalités d'engagement

###### Autres dispositifs et leur suivi

- Gestion des risques en équipes et autres dispositifs structurés
- Engagement
- Définition et suivi du projet
- Cas pratique**
- Mesure et évaluation

##### CONCLUSION

## ÉLABORER ET FAIRE VIVRE SON PROJET D'ÉTABLISSEMENT

### ■ CONTEXTE

Le projet d'établissement définit le cadre de référence de l'action des professionnels. Il définit les missions, les orientations, les valeurs sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer dans leur action quotidienne. Il doit rendre lisible les modes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement.

L'élaboration d'un tel projet est indispensable dans les établissements de santé puisqu'il permet de positionner l'établissement dans son environnement et de prévoir la stratégie et ses évolutions mais aussi de donner des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité et conduire l'évolution des pratiques et de l'établissement dans son ensemble. Par ailleurs, le projet d'établissement figure parmi les documents de procédure à transmettre à la HAS en amont de la visite de certification.

### ■ OBJECTIFS

- Appréhender les attendus du projet d'établissement et clarifier la réglementation en vigueur concernant le projet d'établissement et les différentes politiques
- Savoir définir la méthodologie permettant d'organiser le travail en vue de la rédaction, la validation et la mise en œuvre du projet d'établissement
- Savoir formaliser son projet d'établissement
- Savoir faire le lien entre les axes stratégiques et la déclinaison en actions concrètes dans PAQSS
- Savoir réaliser le suivi de son projet d'établissement

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests questionnaires pré-tests et post-tests.



1 JOUR

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

### ÉLABORER ET FAIRE VIVRE SON PROJET D'ÉTABLISSEMENT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Enjeux et exigences du projet d'établissement

- Les enjeux
- Les attendus réglementaires et normatifs (politiques, projet des usagers...)
- Les attendus des démarches de certification
- Les principes directeurs d'un projet d'établissement

###### Élaboration du projet d'établissement

- La démarche projet pour l'élaboration du projet d'établissement
  - Identifier les parties prenantes
  - Définir les modalités de mise en œuvre de la démarche et le calendrier
- Les différentes composantes du projet d'établissement
- Formaliser son projet d'établissement
  - Savoir réaliser le diagnostic stratégique (interne et externe) de son établissement et assurer son articulation avec les autres projets institutionnels ou territoriaux
  - Savoir décrire l'organisation de sa structure et ses spécificités
  - Savoir identifier et formaliser les orientations stratégiques
  - Structurer et mettre en forme le projet d'établissement

###### Cas pratique en atelier

###### Organiser la validation et le suivi du projet d'établissement

- Organiser la présentation et/ou la validation auprès des parties prenantes
- Diffuser le projet d'établissement
- Définir les modalités d'évaluation et de suivi des objectifs
- Communiquer sur le projet

##### CONCLUSION





1 JOUR

## ORGANISER LA GESTION DE CRISE : formalisation du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles

### ■ CONTEXTE

Dans un contexte national durement touché par différentes crises (crise sanitaires, actes terroristes), les établissements de santé ont systématiquement su se mobiliser et réadapter leurs organisations. Cette réponse efficace et réactive nécessite toutefois d'être préparée et réévaluée sur la base des retours d'expérience. Dans ce cadre, l'organisation mise en place pour la gestion de crise et son suivi est investiguée lors de la certification.

Ainsi, chaque établissement doit désormais disposer d'un plan global de gestion de crise, le plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles. Cette organisation doit prendre en compte l'ensemble des risques et les moyens de réponse adaptés. Afin d'actualiser cette organisation, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique sur ce sujet.

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les attendus en matière de gestion de crise
- Mettre en place le plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles et les adapter à sa structure
- Articuler les différents plans en place au sein de l'établissement
- Savoir maintenir opérationnels la cellule de crise et les différents plans et mettre en place des retours d'expérience

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée :** 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

### ORGANISER LA GESTION DE CRISE : formalisation du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte et enjeux

- Rappel des exigences réglementaires
- Les différents dispositifs existants et leurs déclinaisons dans l'établissement
- Les attendus de la démarche de certification
- Enjeux du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles

###### La démarche projet pour l'élaboration du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles

- Identifier les différentes étapes du projet
- Identifier les acteurs à chaque étape du projet

###### Cas pratique

###### Organisation de la cellule de crise et du pilotage

- Composition et fonctionnement
- Organisation logistique

###### Cas pratique

###### Gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles

- Anticipation des situations : risques et menaces sanitaires
- Organisation de la réponse et formalisation des outils spécifiques selon les 2 niveaux de gradation
- Formaliser son plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles

###### Cas pratique

###### Maintenir opérationnel et évaluer le plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles

- Plan de communication et de formation
- Réalisation d'exercices et de simulations
- Retour d'expérience et évaluation du dispositif

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

# SANITAIRE MANAGEMENT GESTION DE CRISE

V2-SEPTEMBRE 2025

## FORMALISATION DU PLAN DE SÉCURISATION DE L'ÉTABLISSEMENT

### ■ CONTEXTE

Dans un contexte national durement touché par différentes crises (crise sanitaires, actes terroristes), les établissements de santé ont systématiquement su se mobiliser et réadapter leurs organisations. Cette réponse efficace et réactive nécessite toutefois d'être préparée et réévaluée sur la base des retours d'expérience. Dans ce cadre, l'organisation mise en place pour la sécurisation de l'établissement en temps normal et face aux actes terroristes ainsi que leur suivi est investiguée lors de la certification.

Ainsi, chaque établissement doit disposer d'un plan de sécurisation opérationnel. Cette organisation doit prendre en compte l'ensemble des risques et les moyens de réponse adaptés.

Afin d'actualiser cette organisation, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique sur ce sujet.

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les attendus en matière de gestion de crise et de sécurisation de l'établissement
- Mettre en place le plan de sécurisation de son établissement et l'adapter à sa structure
- Articuler les différents plans en place au sein de l'établissement
- Savoir maintenir opérationnels le plan de sécurisation de l'établissement et mettre en place des retours d'expérience

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests questionnaires pré-tests et post-tests.



1 JOUR

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

## FORMALISATION DU PLAN DE SÉCURISATION DE L'ÉTABLISSEMENT

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte et enjeux

- Rappel des exigences réglementaires
- Les différents dispositifs existants et leurs déclinaisons dans l'établissement
- Les attendus de la démarche de certification
- Enjeux de la sécurisation de l'établissement

##### La démarche projet pour l'élaboration du plan de sécurisation de l'établissement

- Identifier les différentes étapes du projet
- Identifier les acteurs à chaque étape du projet

##### Cas pratique

##### Sécurisation de l'établissement

- Analyse de l'existant, des risques et des vulnérabilités
- Identification des éléments nécessaires à la sécurisation en temps normal
- Identification des moyens de sécurisation complémentaires en situation d'attentat et de crise locale
- Formaliser son plan de sécurisation

##### Cas pratique

##### Maintenir opérationnels et évaluer le plan de sécurisation de l'établissement

- Plan de communication et de formation
- Réalisation d'exercices et de simulation
- Retour d'expérience et évaluation du dispositif

#### CONCLUSION



**1 JOUR**

## APPRÉHENDER LA COMMUNICATION DE CRISE

### ■ CONTEXTE

Dans certains contextes nationaux et territoriaux, les établissements de santé sont durement touchés par différentes crises (crise sanitaires, actes terroristes, crise de gouvernance, grève du personnel, évènements mal vécus en interne, etc.....), les établissements de santé ont systématiquement su se mobiliser et réadapter leurs organisations.

Dans l'urgence, les établissements de santé doivent répondre efficacement aux public concernés (interne externe) et doivent être réactifs. Les prises de décisions et réponses nécessitent toutefois d'être en amont préparées.

Les responsables des établissements de santé se doivent d'appréhender leur communication auprès de publics cibles externes comme internes.

### ■ OBJECTIFS

- Communiquer face aux médias
- Préparer et organiser sa communication de crise
- Structurer et organiser la gestion de crise
- Appréhender la communication de crise dans le contexte des réseaux sociaux
- Organiser et piloter une cellule de crise
- Saisir les bonnes pratiques pour conduire un RETEX (retour d'expérience)

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs d'établissement, cadres, chargés des relations avec les médias, porte-paroles des entreprises, membres opérationnels des cellules de crise, chargé de communication.

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS

##### INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS

##### INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

### APPRÉHENDER LA COMMUNICATION DE CRISE

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Contexte et enjeux

##### Structurer et organiser la gestion de crise

- Explorer la notion de crise et les modalités de sa survenance.
- Identifier les types de crise, matérielle, immatérielle et leurs conséquences.
- Préparer les éléments de la gestion de crise.
- Préparer et organiser matériellement sa cellule de crise (locaux, moyens) et sa cellule de communication de crise.
- Identifier les rôles de chacun dans une cellule de crise et une cellule de communication.
- Préparer les supports d'une bonne communication de crise.

##### Préparer et organiser sa communication de crise

- Crise : les mécanismes d'une crise et les enjeux sur la communication.
- Environnement : le contexte interne et externe, les parties prenantes (salariés, autorités, médias, prestataires, partenaires...).
- Procédures : les modes opératoires et des outils pré-établis.
- Objectifs : stratégie adoptée par l'entreprise en fonction de la crise en jeu.

##### Cas pratique

##### Communication face aux médias

- Collecter et traiter de l'information.
- Déterminer les mots clés devant définir l'entreprise, sélectionner le vocabulaire le plus adapté.
- Comment gérer les appels téléphoniques.
- Quelles réponses à quelles questions, comment répondre sans se faire piéger.
- Transformer de l'information brute en informations communicantes.
- Rédiger un communiqué de presse.
- Techniques de communication : écrites, orales, la communication inter-personnelle.
- Les pièges à éviter face aux journalistes, comment diriger certains médias vers un porte-parole officiel.

##### Cas pratique

*La formation est construite sur des retours d'expérience de véritables situations de crise. Des mises en situation permettent d'appliquer et d'approfondir les acquis. Exercices au téléphone ou filmés et débriefés en commun.*

##### Appréhender la communication de crise dans le contexte des réseaux sociaux

- Appréhender les informations diffusées sur les réseaux sociaux
- Le positionnement de l'organisation dans ces communautés et les ressources associées.
- La veille et la prévention sur les réseaux sociaux.
- La gestion de la crise sur les réseaux sociaux.

##### CONCLUSION



**1 JOUR**

## STRUCTURER ET ANIMER UNE DÉMARCHE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

### ■ CONTEXTE

Le cadre réglementaire imposé par la loi Léonetti du 4 mars 2002, prévoit que les établissements de santé, mènent, en leur sein, une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge médicale.

La mise en application de cette loi, codifiée dans le Code de la Santé Publique, est renforcée par le contrôle via l'évaluation externe basée sur le manuel de certification, de la mise en place réelle de cette démarche éthique au sein des établissements de santé.

Afin de vous aider à comprendre les enjeux, à identifier avec vos équipes les sujets de questionnement éthique propres à votre établissement et à structurer une démarche de réflexion éthique pour ensuite l'animer dans vos structures, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant la définition d'une stratégie de structuration et d'animation d'une démarche éthique et les clefs pour la rédaction d'une charte éthique propre à votre établissement et vos valeurs.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la démarche de réflexion éthique
- Identifier avec vos équipes les questionnements éthiques propres à l'établissement
- Définir les moyens permettant de structurer cette démarche
- Définir un cadre opérationnel permettant la prise en compte des problématiques éthiques

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...), professionnels exerçant en établissement de santé, représentants des usagers, patients experts...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé, d'une expertise dans la mise en place et structuration d'une démarche de réflexion éthique en établissement sanitaire.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

### STRUCTURER ET ANIMER UNE DÉMARCHE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Comprendre les enjeux de la démarche de réflexion éthique

- Le contexte de la réflexion éthique
- L'éveil à la réflexion éthique

##### Définir avec les équipes les sujets de questionnement éthique propres à votre structure

- Les valeurs de l'établissement
- Les questionnements éthiques propres à l'établissement

##### Cas pratique

##### Définir les moyens permettant d'animer la démarche

- Un groupe de réflexion éthique
- Un cadre opérationnel permettant la prise en compte des problématiques éthiques en temps opportun
- La charte éthique

##### Cas pratique

##### CONCLUSION





## PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



1 JOUR

### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

### Durée : 1 jour (7 heures)

### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

### CONTEXTE

Le cadre réglementaire imposé par la loi Léonetti du 4 mars 2002, prévoit que la bientraitance implique l'ensemble des acteurs de santé, des usagers à la gouvernance des établissements. Elle se fonde sur le respect des droits et de la dignité des patients. Les établissements doivent impulser une démarche de bientraitance mais également répertorier les situations qui peuvent impliquer des risques d'altération des pratiques bientraitantes. La promotion de la bientraitance se distingue de la lutte contre les maltraitements.

La prévention de la maltraitance bien qu'essentielle en établissement de santé, est un sujet primordial de la certification.

Cette formation, vous permettra de disposer des concepts et outils pour mettre en œuvre avec l'ensemble des acteurs, au plus près du terrain la promotion de la bientraitance et la lutte contre les maltraitements.

### OBJECTIFS

- Distinguer la promotion de la bientraitance de la lutte contre les maltraitements
- Définir les moyens permettant de mettre en œuvre la promotion de la bientraitance
- Définir les outils permettant de mettre en œuvre la promotion de la bientraitance
- Définir les risques impactant la bientraitance en établissement sanitaire
- Prévention de la maltraitance, définir les maltraitements.
- Définir les moyens et outils au service de la lutte contre les maltraitements.

### PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...), professionnels exerçant en établissement de santé, représentants des usagers, patients experts...

### PRÉ REQUIS

Aucun prérequis

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### TARIFS

##### INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

VISIO | 350 € par personne par jour

#### TARIFS

##### INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité*

## PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### **Comprendre la bientraitance et la maltraitance**

- Contexte
- Définitions

##### **Promouvoir la bientraitance : comment mettre en œuvre la démarche**

- Les valeurs de l'établissement
- Outils et moyens

##### **Répertorier les risques impactant la bientraitance : cas pratique**

##### **Lutter contre la maltraitance**

- La maltraitance ordinaire et institutionnelle
- Repérer, signaler et prendre en charge les éventuelles maltraitements subies par les patients

#### CONCLUSION



**1 JOUR**

## DÉVELOPPEMENT ET RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET DE L'IMPLICATION DES USAGERS

### ■ CONTEXTE

L'un des 4 enjeux de la démarche de certification, est le développement de l'engagement des patients faisant évoluer l'ensemble du positionnement du patient et de ses représentants. Si l'exercice de ses droits fondamentaux reste impératif dans la nouvelle démarche de certification, le positionnement du patient en tant qu'acteur de sa prise en charge et de l'établissement est désormais largement promu. Il s'agit de favoriser l'émergence d'un patient partenaire de sa prise en charge mais également de l'établissement via l'apparition de nouvelles initiatives.

Afin de vous aider à comprendre les attendus de la HAS relatifs au développement et au recueil de l'expérience patient, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant d'identifier les modalités d'implication des patients et de leurs représentants au sein de votre établissement et d'identifier vos priorités d'amélioration face à cet enjeu d'amélioration de la qualité des soins.

### ■ OBJECTIFS

- Clarifier les notions d'expérience patient
- Comprendre les attendus de la certification sur le développement de l'engagement du patient et de l'expérience patient
- Appréhender certains des dispositifs permettant le développement et le suivi de l'expérience patient
- Savoir mobiliser et sélectionner les outils adaptés

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité*

## DÉVELOPPEMENT ET RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET DE L'IMPLICATION DES USAGERS

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Notions d'engagement et d'expérience patient

- L'engagement et l'implication des patients
- L'expérience patient

##### Contexte et enjeux

- Contexte international et national
- L'engagement et l'expérience patient dans la certification
- Enjeux

##### Favoriser l'engagement des patients dans la prise en charge

- Identifier les modalités de recueil et de prise en compte du point de vue du patient dans la prise en charge
- Identifier les modalités de recherche de l'implication du patient

##### Cas pratique

##### Développer le recueil de l'expression du patient au sein de l'établissement

- Le recueil d'expression déjà existant au sein de l'établissement (Évaluation de satisfaction, plaintes et réclamations...)
- Mise en place d'entretiens individuels ou collectifs
- Mise en place et recueil d'indicateurs recueillis auprès des patients (PREM'S et PROM'S)

##### Cas pratique

##### Développer la collaboration des représentants des usagers, des associations et des patients dans les projets de l'établissement

- La participation des usagers et le projet des usagers
- L'implication dans les instances et groupes de travail
- L'implication dans les évaluations (AMPPATTI, EPP...)
- L'implication dans l'information et la formation (patient expert, pair...)
- La valorisation de l'expertise du patient

##### Cas pratique

##### Prendre et compte l'expérience patient et en mesurer l'impact

- Communiquer sur l'expérience patient
- Mesurer l'impact de l'expérience patient

#### CONCLUSION



## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



1 JOUR

### CONTEXTE

Afin d'améliorer les conditions de la fin de vie, la loi du 22 avril 2005, relative aux droits des malades et à la fin de vie introduit pour la première fois en France les directives anticipées, complétée par la loi Claeys et Léonetti du 2 février 2016, les directives anticipées donnent la parole au patient et lui permettent de s'impliquer dans son projet de soins.

De par sa mission d'information auprès du patient sur les directives anticipées et la désignation de la personne de confiance, le personnel soignant joue un rôle clé dans le renforcement des droits du patient.

Nous proposons une formation qui s'appuiera sur les pratiques existantes de l'établissement et permettra d'inscrire les pratiques soignantes dans le respect des droits des patients.

Elle permettra d'approfondir les connaissances au sujet des directives anticipées, connaître les conditions de leur mise en place, comprendre leur enjeu dans le parcours de soins ou encore accompagner les patients dans l'expression de leurs choix en intégrant les proches.

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux des directives anticipées et leur contenu
- Pouvoir mettre en œuvre les directives anticipées
- Savoir intégrer les directives anticipées au Projet Personnalisé de Soins du patient

### PUBLIC VISÉ

Professionnels de santé (médecins, encadrement des secteurs d'activité, ensemble du personnel paramédical).

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point – cas pratiques – documentation, textes législatifs, manuel de certification.

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé, d'une connaissance fine des métiers soignants.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### **Contexte réglementaire et normatif**

1. Définitions
2. Cadre législatif
3. Attendus de la certification

##### **Le recueil des directives anticipées**

1. Comment donner l'information et recueillir les directives anticipées
2. Les conditions de validité et modalités de recherche
3. Comment aider le patient à les rédiger
4. Cas particuliers et situations complexes

##### **La prise en compte dans le projet de soin et la traçabilité dans le dossier du patient**

1. La traçabilité dans le dossier
2. Décision pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle
3. Comment intégrer les directives anticipées au projet personnalisé de soin du patient

#### **Cas pratique**

#### CONCLUSION

## ORGANISATION

### OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DES SOINS, DES FLUX ET DES RESSOURCES

V2-SEPTEMBRE 2025



**1 JOUR**

## PROJET PERSONNALISÉ DE SOINS : AMÉLIORER LA COORDINATION DES SOINS ET L'ENGAGEMENT DU PATIENT

### ■ CONTEXTE

La coordination et la continuité des soins est nécessaire à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Le projet personnalisé de soins permet la fédération des équipes et du patient autour d'objectifs communs partagés. Le rôle du patient comme acteur de sa prise en charge est reconnu afin d'en améliorer la qualité et l'efficacité, et de réduire les effets indésirables liés à une non adhésion à son projet de soin.

Le projet personnalisé de soins reste un outil facilitateur permettant d'améliorer l'efficacité de la prise en charge au travers d'une collaboration pluri professionnelle et pluri disciplinaire efficace. Il témoigne ainsi d'une prise en charge individualisée, adaptée et coordonnée en partenariat avec le patient.

### ■ OBJECTIFS

- Identifier les enjeux liés à la formalisation du projet personnalisé de soins (PPS) et les éléments de complétude du dossier patient en lien avec les exigences de certification HAS
- Identifier les étapes projet de l'optimisation du PPS comme outil fédérateur des équipes de soins et de management par la qualité
- Utiliser la structuration des parcours spécifiques et les prises en charge spécifiques en lien avec la population accueillie pour spécifier et optimiser le PPS
- Acquérir les outils et méthodes pour la formalisation, la mise en œuvre et le suivi.
- Valoriser le travail en équipe dans la démarche projet

### ■ PUBLIC VISÉ

Direction et direction des soins, président de CME et médecin, encadrement des secteurs d'activités, ensemble du personnel paramédical intervenant dans le parcours du patient

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

**PRÉSENTIEL** | 450 € par personne  
par jour

**VISIO** | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**1400 €** par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# ORGANISATION

## OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DES SOINS DES FLUX ET DES RESSOURCES

### PROJET PERSONNALISÉ DE SOINS : AMÉLIORER LA COORDINATION DES SOINS ET L'ENGAGEMENT DU PATIENT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte réglementaire et normatif relatif au projet personnalisé de soins et à la complétude du dossier patient

- Définitions
- Exigences réglementaires et normatives
- Attendus spécifiques de la certification des établissements de santé pour la qualité des soins

###### Du pilotage à la formalisation

- Le projet personnalisé de soins comme projet institutionnalisé
- Le pilotage stratégique de l'établissement à travers le projet personnalisé de soins
- La structuration des parcours et l'identification des acteurs concernés
- Le projet personnalisé de soins comme élément fédérateur des équipes médicales et soignantes
- L'engagement du patient dans son projet

###### La mise en œuvre : les étapes et les principes de bases d'un projet

- Le contenu minimum d'un projet personnalisé de soins
- Le rôle de chaque acteur dans la mise en œuvre du projet personnalisé de soins
- La formalisation du projet personnalisé de soins à travers le parcours du patient

###### Cas pratique en atelier

###### L'évaluation du projet personnalisé de soins et l'optimisation du projet personnalisé de soins à travers le parcours d'un patient

- La prise en charge évaluée et réajustée
- L'évaluation par les traceurs et l'expérience patient
- Les outils facilitateurs pour impliquer les équipes dans la dynamique d'amélioration continue du projet de soins
- La valorisation du travail en équipe dans la démarche projet

##### CONCLUSION



## ORGANISATION OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DES SOINS, DES FLUX ET DES RESSOURCES

V2-SEPTEMBRE 2025



### OPTIMISATION DE LA PRISE EN CHARGE DANS LES SECTEURS INTERVENTIONNELS



**2 JOURS**

#### ■ CONTEXTE

Les secteurs interventionnels (blocs opératoires, secteurs d'endoscopie ou d'imagerie interventionnel) sont des secteurs à risques. L'optimisation de la prise en charge des patients et de la gestion des flux dans ces secteurs est donc indispensable pour la sécurité des patients. Cette sécurité nécessite un management par la qualité de l'activité au sein du secteur passant par l'identification des rôles, des procédures et tâches à chaque étape de la prise en charge.

Ce management doit permettre d'assurer le travail en équipe, la communication, la traçabilité des informations, une prise de décisions partagées et la coordination entre les différents professionnels.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives à la prise en charge dans les secteurs interventionnels
- Disposer des outils de pilotage de la prise en charge dans les secteurs interventionnels nécessaires à son management
- Pouvoir optimiser la prise en charge dans les secteurs interventionnels et les différents circuits en lien
- Identifier les risques et exigences spécifiques au secteur interventionnel

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, cadres de bloc professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 2 jours (14 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |  |
|------------|--|
| PRÉSENTIEL | 750 € par personne<br>pour les 2 jours |
| VISIO      | 600 € par personne<br>pour les 2 jours |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**2600 €** pour les 2 jours de formation  
*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# ORGANISATION

## OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DES SOINS DES FLUX ET DES RESSOURCES

### OPTIMISATION DE LA PRISE EN CHARGE DANS LES SECTEURS INTERVENTIONNELS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

###### Le management et la régulation de l'activité

- La charte de fonctionnement
- Les rôles et responsabilités de chacun
- La programmation de l'activité et sa régulation
- La planification des ressources
- Le plan de formation
- Le système documentaire
- L'évaluation de l'activité et de la prise en charge

###### Cas pratique

###### Le parcours patient en secteur interventionnel

- Pré interventionnel
- Per interventionnel (check list, installation du patient...)
- Post interventionnel (surveillance post interventionnelle, sortie...)
- Organisation de la continuité des soins et des urgences (coordination avec les autres secteurs, prise en charge des urgences, ...)
- Droits et information du patient à toutes les étapes de la prise en charge

###### Cas pratique

###### Maitrise de l'environnement et du risque infectieux au sein du secteur interventionnel

- Gestion de l'environnement (eau, air...)
- Gestion des salles (ouverture, fermeture, réfection...)
- Antibio prophylaxie
- Gestion des dispositifs médicaux réutilisables
- Précautions standards
- Gestion des déchets
- Gestion du linge

###### Cas pratique

###### Gestion des produits de santé et des examens complémentaires

- Circuit des médicaments et gestion des produits sanguins labiles
- Gestion du matériel et des dispositifs médicaux (DM, DMS et DMI)
- Gestion des examens de laboratoires et d'anatomo-cytopathologie
- Gestion des examens d'imagerie et maitrise des risques liés à l'utilisation des rayonnements ionisant

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

# ORGANISATION

## OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DES SOINS, DES FLUX ET DES RESSOURCES

V2-SEPTEMBRE 2025



### OPTIMISATION DE LA PRISE EN CHARGE EN CHIRURGIE AMBULATOIRE



**2 JOURS**

#### ■ CONTEXTE

La chirurgie ambulatoire est un axe majeur de Santé Publique dont le développement constitue un enjeu stratégique pour les établissements de santé. La connaissance de la réglementation et des multiples recommandations sont autant d'éléments à prendre en compte pour optimiser l'organisation de la prise en charge des patients en chirurgie ambulatoire et la gestion des flux dans ce secteur.

Cette optimisation nécessite un management par la qualité de l'activité au sein du secteur passant par l'identification des rôles, des procédures et tâches à chaque étape de la prise en charge. Ce management doit permettre d'assurer le travail en équipe, la communication, la traçabilité des informations, une prise de décisions partagées et la coordination entre les différents professionnels.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives à la prise en charge en chirurgie ambulatoire
- Disposer des outils de pilotage de la prise en charge en chirurgie ambulatoire nécessaires à son management
- Pouvoir optimiser la prise en charge en chirurgie ambulatoire et les différents circuits en lien
- Identifier les risques et exigences spécifiques en chirurgie ambulatoire

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, cadres de bloc, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 2 jours (14 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

**PRÉSENTIEL** | 750 € par personne  
pour les 2 jours

**VISIO** | 600 € par personne  
pour les 2 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**2600 €** pour les 2 jours de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# ORGANISATION

## OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DES SOINS DES FLUX ET DES RESSOURCES

### OPTIMISATION DE LA PRISE EN CHARGE EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Le contexte national et international
- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

###### Le management de l'activité de prise en charge en chirurgie ambulatoire

- La chirurgie ambulatoire dans le projet d'établissement
- La charte de fonctionnement
- Les rôles et responsabilités de chacun (médecin coordonnateur, responsable du système de management de la qualité de la prise en charge en chirurgie ambulatoire...)
- La planification des ressources et des flux
- Le plan de formation
- Le système documentaire et le manuel qualité
- L'évaluation de l'activité et de la prise en charge

###### Cas pratique

###### Le parcours patient en chirurgie ambulatoire

- Prise en charge avant l'hospitalisation  
(éligibilité du patient, organisation de la prise en charge, appel de la veille...)
- Prise en charge du patient le jour de son intervention  
(préparation du patient, surveillance, sortie...)
- Continuité des soins  
(Suivi immédiat après la sortie et à distance de la sortie)
- Droits et information du patient à toutes les étapes de la prise en charge

###### Cas pratique

###### Maîtriser les risques en chirurgie ambulatoire

- Les risques spécifiques au secteur
- Les risques spécifiques à une population
- Les risques post opératoires

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

## ORGANISATION STRUCTURATION D'UNE DÉMARCHE D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

V2-SEPTEMBRE 2025



**5 JOURS  
40 HEURES**

### ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT C'EST QUOI L'ETP ? L'ETP ET LA PATHOLOGIE SESSION 1/5

#### ■ CONTEXTE

La loi HPST a inscrit l'Éducation thérapeutique du patient [ETP] comme faisant partie du parcours de soins du patient. L'arrêté du 2 août 2010, renforcé par l'arrêté du 14 janvier 2015, relatif au cahier des charges des programmes d'ETP et aux compétences requises pour dispenser et coordonner l'éducation thérapeutique, impose de former les professionnels de santé intervenant dans les programmes d'éducation thérapeutique du patient.

Cette formation permet l'acquisition de compétences techniques, relationnelles, pédagogiques et organisationnelles. Elle est à destination des professionnels des établissements de santé, prenant en charge des patients atteints de pathologies chroniques, désireux de structurer une démarche d'éducation thérapeutique.

#### ■ OBJECTIFS

- Exprimer ses représentations sur ce qu'est l'ETP
- Trouver une définition de l'ETP au travers des représentations de chacun
- Identifier les différences entre la maladie aiguë et la maladie chronique
- Exprimer ses besoins en lien avec la pathologie qu'ils prennent en charge
- Partager le vécu autour de la maladie chronique et changer ses représentations

#### ■ PUBLIC VISÉ

L'ensemble des professionnels de santé concernés par une démarche d'éducation thérapeutique du patient.

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 8 heures** intégrées dans la formation globale ETP des 40 heures.

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue et d'une expertise dans le domaine de l'éducation thérapeutique du patient.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

**1800 €**  
par personne  
pour les 5 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

# ORGANISATION

## STRUCTURATION D'UNE DÉMARCHE D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

### ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT C'EST QUOI L'ETP ? L'ETP ET LA PATHOLOGIE SESSION 1/5

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### L'ETP et la pathologie

Qu'est-ce que l'ETP pour vous ?

##### La maladie chronique

- Vivre avec une maladie chronique, ça signifie quoi ?
- Différence maladie aiguë/maladie chronique

Attendus officiels (législation, HAS, ARS)

Création des objectifs généraux pour votre propre projet

##### CONCLUSION





### ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT LE DIAGNOSTIC ÉDUCATIF

#### SESSION 2/5



**5 JOURS  
40 HEURES**

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 8 heures** intégrées dans la formation globale ETP des 40 heures.

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue et d'une expertise dans le domaine de l'éducation thérapeutique du patient.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### ■ CONTEXTE

La loi HPST a inscrit l'Education thérapeutique du patient [ETP] comme faisant partie du parcours de soins du patient. L'arrêté du 2 août 2010, renforcé par l'arrêté du 14 janvier 2015, relatif au cahier des charges des programmes d'ETP et aux compétences requises pour dispenser et coordonner l'éducation thérapeutique, impose de former les professionnels de santé intervenant dans les programmes d'éducation thérapeutique du patient.

Cette formation permet l'acquisition de compétences techniques, relationnelles, pédagogiques et organisationnelles. Elle est à destination des professionnels des établissements de santé, prenant en charge des patients atteints de pathologies chroniques, désireux de structurer une démarche d'éducation thérapeutique.

#### ■ OBJECTIFS

- Comprendre son rôle, son intérêt
- Acquérir sa méthode d'élaboration
- Créer une trame commune
- Intégrer le diagnostic éducatif dans un projet personnalisé de soins
- Mener un diagnostic éducatif d'entrée
- Créer une trame pour son projet personnel

#### ■ PUBLIC VISÉ

L'ensemble des professionnels de santé concernés par une démarche d'éducation thérapeutique du patient.

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives.  
Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

**1800 €**  
par personne  
pour les 5 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

# ORGANISATION

## STRUCTURATION D'UNE DÉMARCHE D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

### ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT LE DIAGNOSTIC ÉDUCATIF

#### SESSION 2/5

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

Diagnostic éducatif : Rôle et méthode d'élaboration

**Cas concret**

Mise en situation

**Jeu de rôle**

Réunion fictive de synthèse du diagnostic éducatif

Posture éducative travaillée

Travail personnel

**Création ou adaptation du diagnostic éducatif en lien avec son projet**

##### CONCLUSION





## ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL SESSION 3/5



**5 JOURS  
40 HEURES**

### ■ CONTEXTE

La loi HPST a inscrit l'Éducation thérapeutique du patient [ETP] comme faisant partie du parcours de soins du patient. L'arrêté du 2 août 2010, renforcé par l'arrêté du 14 janvier 2015, relatif au cahier des charges des programmes d'ETP et aux compétences requises pour dispenser et coordonner l'éducation thérapeutique, impose de former les professionnels de santé intervenant dans les programmes d'éducation thérapeutique du patient.

Cette formation permet l'acquisition de compétences techniques, relationnelles, pédagogiques et organisationnelles. Elle est à destination des professionnels des établissements de santé, prenant en charge des patients atteints de pathologies chroniques, désireux de structurer une démarche d'éducation thérapeutique.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du changement
- Comprendre l'intérêt stade de Prochaska
- Évaluer les stades de Prochaska
- Choisir la bonne attitude à adopter face à chaque stade de Prochaska
- Comprendre l'ambivalence, savoir la repérer, savoir ne pas créer de freins au changement
- Mener un entretien motivationnel

### ■ PUBLIC VISÉ

L'ensemble des professionnels de santé concernés par une démarche d'éducation thérapeutique du patient.

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives.

Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 8 heures** intégrées dans la formation globale ETP des 40 heures.

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue et d'une expertise dans le domaine de l'éducation thérapeutique du patient.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

**1800 €**

par personne  
pour les 5 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

# ORGANISATION

## STRUCTURATION D'UNE DÉMARCHE D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

### ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL SESSION 3/5

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### **Apport théorique autour du changement pour en comprendre les concepts**

- Cas pratique pour comprendre le Prochaska
- Quelle attitude doit-on adopter face à chaque stade
- Cas clinique pour repérer l'ambivalence – Cas cliniques

##### **Concepts et freins-Jeux de rôle**

##### **Outils et techniques de l'entretien motivationnel**

- Mise en situation par jeux de rôle

##### CONCLUSION





## ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT LA PÉDAGOGIE EN ETP SESSION 4/5



**5 JOURS  
40 HEURES**

### ■ CONTEXTE

La loi HPST a inscrit l'Education thérapeutique du patient [ETP] comme faisant partie du parcours de soins du patient. L'arrêté du 2 août 2010, renforcé par l'arrêté du 14 janvier 2015, relatif au cahier des charges des programmes d'ETP et aux compétences requises pour dispenser et coordonner l'éducation thérapeutique, impose de former les professionnels de santé intervenant dans les programmes d'éducation thérapeutique du patient.

Cette formation permet l'acquisition de compétences techniques, relationnelles, pédagogiques et organisationnelles. Elle est à destination des professionnels des établissements de santé, prenant en charge des patients atteints de pathologies chroniques, désireux de structurer une démarche d'éducation thérapeutique.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre la différence de posture lorsque l'on soigne et lorsque l'on donne les moyens au patient de se soigner
- Comprendre les principes généraux de la pédagogie
- Décrire à partir d'un besoin repéré chez un patient des compétences à acquérir et décliner des objectifs pédagogiques possibles
- Créer un atelier théorique
- Animer un atelier

### ■ PUBLIC VISÉ

L'ensemble des professionnels de santé concernés par une démarche d'éducation thérapeutique du patient.

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 8 heures** intégrées dans la formation globale ETP des 40 heures.

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue et d'une expertise dans le domaine de l'éducation thérapeutique du patient.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants. Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

**1800 €**

par personne  
pour les 5 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

# ORGANISATION

## STRUCTURATION D'UNE DÉMARCHE D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

### ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT LA PÉDAGOGIE EN ETP SESSION 4/5

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

- **Comment apprend-t-on ?**
  - Différentes méthodes pédagogiques existantes
- **Discussion et réflexion autour d'outils pédagogiques existants**
- **Compétences d'auto soins et compétences d'adaptation et psycho-sociales**
  - **Exercices pratiques**
- **Création d'atelier dans le cadre du projet personnel professionnel**
  - Animation de séances collectives
  - Mise en pratique avec animation des ateliers créés par intervenants

##### CONCLUSION





## ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT L'ÉVALUATION EN ETP SESSION 5/5



**5 JOURS  
40 HEURES**

### ■ CONTEXTE

La loi HPST a inscrit l'Éducation thérapeutique du patient [ETP] comme faisant partie du parcours de soins du patient. L'arrêté du 2 août 2010, renforcé par l'arrêté du 14 janvier 2015, relatif au cahier des charges des programmes d'ETP et aux compétences requises pour dispenser et coordonner l'éducation thérapeutique, impose de former les professionnels de santé intervenant dans les programmes d'éducation thérapeutique du patient.

Cette formation permet l'acquisition de compétences techniques, relationnelles, pédagogiques et organisationnelles. Elle est à destination des professionnels des établissements de santé, prenant en charge des patients atteints de pathologies chroniques, désireux de structurer une démarche d'éducation thérapeutique.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre la différence entre évaluer et contrôler
- Changer ses représentations face à l'évaluation et en comprendre l'intérêt pour soi
- Créer une grille d'évaluation d'un atelier
- Créer des outils d'évaluation
- Évaluer un atelier

### ■ PUBLIC VISÉ

L'ensemble des professionnels de santé concernés par une démarche d'éducation thérapeutique du patient.

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 8 heures** intégrées dans la formation globale ETP des 40 heures.

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue et d'une expertise dans le domaine de l'éducation thérapeutique du patient.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants. Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

**1800 €**  
par personne  
pour les 5 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

# ORGANISATION

## STRUCTURATION D'UNE DÉMARCHE D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

### ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT L'ÉVALUATION EN ETP SESSION 5/5

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

- **Quelle est la différence pour vous entre évaluer et contrôler**  
-Cas exemple d'évaluation
- **Création d'une grille d'évaluation d'atelier**  
-Création d'outils d'évaluation pour ses propres ateliers  
-**Cas pratique** : observation de deux ateliers en situation réelle
- **Retour sur les projets personnels**

##### CONCLUSION



# SANITAIRE

## ORGANISATION

### PRISE EN CHARGE DES POPULATIONS SPÉCIFIQUES

V2-SEPTEMBRE 2025



1 JOUR

## PRISE EN CHARGE DU MINEUR DANS UN ENVIRONNEMENT ADAPTÉ : répondre aux exigences de la certification

### ■ CONTEXTE

Le manuel de certification intègre des exigences spécifiques pour la prise en charge des enfants et adolescents, dont un critère impératif.

L'approche « population » dans la certification est développée depuis la V2010 et a pour objectifs de répondre aux besoins d'une évaluation plus spécifique de la prise en charge de cette population présentant une vulnérabilité ou des risques particuliers. Les besoins et risques qui accompagnent la prise en charge de cette population représentent un enjeu de santé publique.

Cette adaptation de prise en charge s'adresse aux professionnels des établissements de santé prenant en charge des enfants et des adolescents, quel que soit le type d'activité de cet établissement (court séjour [MCO], hospitalisation à domicile [HAD], soins médicaux et de réadaptation [SMR], pédopsychiatrie).

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences de la certification relatives à la prise en charge des enfants et adolescents
- Pouvoir optimiser la prise en charge des enfants et adolescents
- Identifier les risques et exigences spécifiques à la prise en charge des enfants et adolescents
- Identifier les axes d'amélioration à mettre en place

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, cadres de bloc, professionnels de santé (médecins, paramédicaux.....)

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

# ORGANISATION

## PRISE EN CHARGE DES POPULATIONS SPÉCIFIQUES

### **PRISE EN CHARGE DU MINEUR DANS UN ENVIRONNEMENT ADAPTÉ : répondre aux exigences de la certification**

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Enjeux
- Exigences réglementaires et normatives
- Attendus de la certification

###### Organisation de la prise en charge

- Projet d'établissement et organisation de la prise en charge
  - Accueil de l'enfant et de l'adolescent : adaptation de l'environnement et des ressources
    - Organisation de la présence des parents
    - Environnement adapté
    - Ressources adaptées et formation des professionnels à la prise en charge des enfants
- Cas pratique** : diagnostic et identification des priorités d'amélioration

###### Adaptation de la prise en charge des enfants et des adolescents

- Respect des droits, information, communication et recherche de consentement
- Dépistage et prise en charge de la maltraitance de l'enfant
- Coordination et continuité des soins
  - Détection précoce chez les enfants et les adolescents
  - Prévention et éducation à la santé
  - Implication des parents et la prévention des ruptures de prise en charge
  - Accès à l'innovation et la recherche, notamment pour les maladies rare
- Continuité de la vie familiale, sociale et scolaire
- Prise en charge médicamenteuse
- Prise en charge de la douleur
- Prise en charge des urgences vitales
- Soins palliatifs
- Décès de l'enfant

**Cas pratique** : diagnostic et identification des priorités d'amélioration

###### Identification des risques spécifiques à la prise en charge et mise en place des moyens de sécurisation

**Cas pratique** : identification des risques spécifiques

##### CONCLUSION



## RÉFÉRENT HANDICAP EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

### ■ CONTEXTE

La loi du 21 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification prévoit la nomination d'un référent handicap dans chaque établissement de santé. Ce référent handicap est un professionnel désigné pour accompagner les personnes en situation de handicap dans leur parcours de soins. Son rôle est essentiel pour garantir l'accessibilité des soins, le respect des droits des patients et l'adaptation des services aux besoins spécifiques des personnes handicapées.

Dans ce cadre, cette formation vous permettra de comprendre vos missions en tant que référent handicap et d'identifier les actions à mettre en place

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre le rôle et les responsabilités du référent handicap
- Appréhender les différentes formes de handicap et l'importance de l'inclusion
- Savoir identifier les modalités d'accessibilité des locaux et des services
- Savoir identifier les actions à mettre en place

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point – cas pratiques – documentation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel ou distanciel

#### Durée : 7 heures (1 jour)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# ORGANISATION

## OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DES SOINS, DES FLUX ET DES RESSOURCES

### RÉFÉRENT HANDICAP EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte et enjeux

###### Contextualiser la fonction du référent handicap

1. Contexte réglementaire et normatif
2. Législation et droits des personnes situation de handicap
3. Les différentes formes de handicap
4. L'importance de l'inclusion
5. Accessibilité et accompagnement

###### Rôles et missions du référent handicap

1. Rôles et missions du référent handicap
2. Compétences et savoir faire
3. Modalités de coordination avec les équipes médicales et paramédicales
4. Mettre en œuvre des missions du référent handicap et identifier les actions à mettre en plac

###### Cas pratique

###### Suivi du déploiement de la mesure

1. Suivi des actions et mise en place des outils d'évaluation des pratiques
2. Suivi au niveau national

##### CONCLUSION



1 JOUR

## MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

### ■ CONTEXTE

Dans les établissements de soins, la médiation a été introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et par le décret du 2 mars 2005. Par ailleurs, des difficultés interpersonnelles et des conflits en situation de travail, peuvent également nécessiter la mise en place de médiation. La médiation a pour objectif de restaurer le lien fragilisé entre le patient et le professionnel de santé, son équipe ou au sein même d'une équipe. Le médiateur est donc celui qui participe à la restauration de ce lien fragilisé. Ce qui est en jeu est la confiance. C'est sur ce ressort délicat que le médiateur exerce pleinement son talent et son savoir-faire qui exige un grand professionnalisme. La médiation est un processus de communication reposant sur l'autonomie et la responsabilité des médiés, dans lequel un tiers, le médiateur, qui doit avoir les qualités d'impartialité, indépendance, neutralité, respect de la confidentialité, favorisé par des entretiens confidentiels, la communication entre les médiés, et le rétablissement de leur relation. La médiation a pour but de rétablir le dialogue, à l'aide d'un processus structuré du règlement du différend. Une cellule de médiation doit être mise en place dans tout établissement de santé : ceci est demandé par l'ARS ; la cellule est composée d'un médiateur médical, et un médiateur non médical.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre l'enjeu d'une médiation
- Connaitre la définition de la médiation
- Connaitre les qualités du médiateur
- Acquérir les méthodes et techniques de communication et d'écoute au cours de la médiation

### ■ PUBLIC VISÉ

Professionnels de santé (médecins, paramédicaux), administratifs d'établissement de santé, professionnels participant à la médiation

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Méthodes de communication.

Écoute active, reformulation, cadre de la médiation, qualités professionnelles du médiateur.

Vérification de la progression pédagogique du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point

Cas pratiques: jeux de rôle

Documentation (Roue de Fiutak,.....)

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions avec questionnaire de satisfaction, complété par chaque participant, et évaluation des apprentissages réalisés en terme de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# ORGANISATION

## COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS

### MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Introduction

###### Rappel des définitions

###### Contexte et enjeux

- Comprendre les enjeux de la médiation.
- Mettre en place une médiation.

**Cas pratique** : jeu de rôle : analyse d'une médiation.

###### Comment améliorer sa communication

- Connaître les techniques d'écoute.
- Connaître les techniques de communication.

**Cas pratique** : mise en situation de médiation.

##### CONCLUSION

Conditions favorables à une médiation effectuée dans les meilleures conditions.



## ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

### ■ CONTEXTE

La réglementation impose aux professionnels de santé d'annoncer à leurs patients les dommages associés aux soins et ce quelle qu'en soit la cause.

Consciente des obstacles à la réalisation de cette annonce, notamment dus à la situation émotionnelle très tendue, la HAS a publié des recommandations pour la réalisation de cette annonce et formé des formateurs sur ce dispositif d'annonce. Pour un professionnel, l'accident médical est souvent vécu comme un échec et il est nécessaire qu'il soit formé pour que son annonce soit apaisée. Cet enjeu a été intégré dans l'un des critères impératifs du manuel de certification. Du côté du patient, une annonce bien faite lui permettra de mieux vivre les conséquences qu'il subit et le rendra moins revendicatif.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'annonce d'un dommage associé aux soins
- Comprendre le rôle de chacun et les modalités dans lesquelles l'annonce doit se réaliser
- Connaître les cas particuliers d'annonce et savoir adapter la mise en œuvre

### ■ PUBLIC VISÉ

Professionnels de santé (médecins, paramédicaux...), administratifs d'établissement de santé, médiateurs médico ou non médicaux.

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point–cas pratique–documentation dont guide HAS sur l'annonce d'un dommage associé aux soins–Vidéo HAS pour la réalisation des cas pratiques.

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions avec questionnaire de satisfaction, complété par chaque participant, et évaluation des apprentissages réalisés en terme de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# ORGANISATION

## COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS

### ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Rappel des définitions

##### Contexte et enjeux

- Comprendre les enjeux de l'information
- Moyens et voies de recours

##### Comment améliorer ses pratiques d'annonce

- Reconnaître un dommage et le signaler
- Structurer l'annonce (avant-pendant-après)  
Cas particuliers
- Harmoniser les pratiques d'annonce par la mise en place d'une procédure interne

**Cas pratique** : mise en situation des conditions favorables à une annonce réussie

##### Retour d'expérience

**CONCLUSION**: conditions favorables à une annonce réussie





1 JOUR

## LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION, VERS UN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

### CONTEXTE

La 6<sup>ème</sup> itération de la démarche de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, s'applique depuis septembre 2025 et fait l'objet d'une mise à jour annuelle. Tout en conservant les acquis des précédentes certifications, cette nouvelle version est toujours axée sur 4 enjeux : le travail en équipe, l'expérience patient, la culture du résultat et de la pertinence et l'adaptation aux évolutions du système de santé. Afin de répondre à ces enjeux, aux attendus du nouveau manuel de certification et à ses nouvelles priorités, dont notamment les critères impératifs et les enjeux clés, la mise en œuvre d'un management par la qualité au sein des établissements de santé est désormais nécessaire. Afin de vous aider à maîtriser les évolutions de la certification pour ensuite les déployer dans vos structures, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant la définition d'une stratégie de déploiement du management par la qualité et l'élaboration d'un rétroplanning.

### OBJECTIFS

- Comprendre la démarche de certification et ses nouveaux enjeux
- Connaître les différentes méthodes d'évaluation (audits système, patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé, observations)
- Anticiper l'impact sur le management par la qualité et élaborer le rétroplanning de préparation.

### PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS.

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel

25 participants max.

Formation en distanciel (visio)

40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

### LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION, VERS UN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### **Comprendre la démarche de certification**

- Les attendus de la démarche de certification
- Le manuel de certification
- Les échéances de la certification et l'outil Calista
- Le déroulement de la visite et les méthodes d'évaluation
- Les 4 enjeux de la certification
- Le manuel de certification
- Le processus décisionnel
- Les résultats de certification : retour d'expérience

###### **Manager par la qualité et se préparer à la certification**

- Du pilotage de la qualité au management par la qualité
- La stratégie de préparation et de communication
- Optimiser le système qualité et la sécurité des soins
- Déployer et pérenniser le management par la qualité
- Développer l'engagement patient et favoriser le recueil de l'expression du patient
- Se préparer aux différentes méthodes d'évaluation et impliquer les équipes
- Renforcer le niveau de l'établissement sur les enjeux clés
- Renforcer le niveau de l'établissement sur les priorités de Santé Publique : les critères prioritaires

**Cas pratique** : élaboration d'un rétroplanning

##### CONCLUSION

# SANITAIRE

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ

# DES SOINS

## CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

V2-SEPTEMBRE 2025



1 JOUR

## SAVOIR METTRE EN OEUVRE LES MÉTHODES DES TRACEURS DÉPLOYÉES DANS LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION ET COMPRENDRE LEUR COMPLÉMENTARITÉ: patient traceur, parcours traceurs, traceur ciblé

### ■ CONTEXTE

La démarche de certification V6 pour la qualité des soins, s'applique depuis Septembre 2025. Cette démarche s'appuie sur la méthode des traceurs.

Afin de vous aider à maîtriser les évolutions des méthodes utilisées dans la certification pour ensuite les déployer dans vos structures, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant de comprendre les différents types de traceurs et leur complémentarité et de définir votre stratégie de déploiement de ces nouvelles évaluations.

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les méthodes des traceurs et leur complémentarité (patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé)
- Acquérir la méthodologie pour conduire des évaluations selon l'approche des traceurs
- Savoir définir sa stratégie de déploiement des traceurs et l'intégrer à la stratégie d'évaluation de la structure

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS.

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS

##### INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour

VISIO | 350 € par personne par jour

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

##### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

### SAVOIR METTRE EN OEUVRE LES MÉTHODES DES TRACEURS DÉPLOYÉES DANS LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION ET COMPRENDRE LEUR COMPLÉMENTARITÉ: patient traceur, parcours traceurs, traceur ciblé

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Les différents traceurs et leur complémentarité

- Les différents traceurs utilisés dans la certification et leur complémentarité
- Le patient traceur
- Le parcours traceur
- Les traceurs ciblés

###### Mettre en œuvre les traceurs dans le cadre de sa stratégie d'évaluation

- La stratégie de mise en place des traceurs
  - Cas pratique** sur la définition de la stratégie
- La préparation
  - Cas pratique** sur l'adaptation des grilles Calista :
    - Patient traceur
    - Parcours traceur
    - Traceurs ciblés
- La mise en œuvre des traceurs
- La synthèse et la communication
- Le suivi de la mise en œuvre des traceurs

##### CONCLUSION

# SANITAIRE

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

V2-SEPTEMBRE 2025



1 JOUR

## COMPRENDRE LES CRITÈRES IMPÉRATIFS DU MANUEL DE CERTIFICATION ET SAVOIR IDENTIFIER LES PRIORITÉS D'AMÉLIORATION POUR RÉPONDRE AUX ATTENDUS

### ■ CONTEXTE

La V6 de la démarche de certification pour la qualité des soins, s'applique depuis septembre 2025 et est mise à jour annuellement. Tout en conservant les acquis des précédentes certifications, cette démarche est axée sur 4 enjeux : le travail en équipe, l'expérience patient, la culture du résultat et de la pertinence et l'adaptation aux évolutions du système de santé. Parmi l'ensemble des critères de cette certification figurent des sujets prioritaires : les critères impératifs. La non réponse à un élément d'évaluation de l'un de ces critères lors d'une visite de certification génère une fiche anomalie. En fonction de la gravité des éléments relatés dans ces fiches et de leur nombre, la HAS peut majorer le processus décisionnel. Il est donc impératif pour tous les établissements, de bien comprendre les exigences de ces critères et d'identifier les priorités d'amélioration nécessaires à leur parfaite maîtrise. Pour ce faire, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant de pouvoir prendre en compte les exigences de ces critères impératifs et d'identifier vos priorités d'amélioration.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux en lien avec les critères impératifs
- Clarifier les exigences de la certification pour chacun des critères impératifs
- Être capable de réaliser le diagnostic de son établissement pour chacun des critères impératifs.
- Savoir identifier les priorités d'amélioration pour répondre aux exigences de la certification.

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS.

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

### COMPRENDRE LES CRITÈRES IMPÉRATIFS DU MANUEL DE CERTIFICATION ET SAVOIR IDENTIFIER LES PRIORITÉS D'AMÉLIORATION POUR RÉPONDRE AUX ATTENDUS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Les critères impératifs dans la démarche de certification

- Le manuel de certification et les différents critères
- Le processus décisionnel

##### Comprendre les exigences des critères impératifs et savoir réaliser le diagnostic de son établissement pour identifier les priorités d'amélioration

- Les critères impératifs génériques :
  - Comprendre les attendus
  - S'assurer de l'atteinte des exigences de la certification**Cas pratique** : diagnostic et identification des priorités d'amélioration
- Les critères impératifs spécifiques :
  - Comprendre les attendus
  - S'assurer de l'atteinte des exigences de la certification**Cas pratique** : diagnostic et identification des priorités d'amélioration
- Savoir identifier les priorités d'amélioration

##### CONCLUSION



1 JOUR

## COMPRENDRE LES ATTENDUS DES AUDITS SYSTEMES RÉALISÉS LORS DE LA CERTIFICATION ET SAVOIR IDENTIFIER LES PRIORITÉS D'AMÉLIORATION

### ■ CONTEXTE

La 6<sup>ème</sup> itération de la démarche de certification des établissements de santé, pour la qualité des soins, s'applique depuis septembre 2025 et fait l'objet d'une mise à jour annuelle. Tout en conservant les acquis des précédentes certification, cette nouvelle version est toujours axée sur 4 enjeux : le travail en équipe, l'expérience patient, la culture du résultat et de la pertinence et l'adaptation aux évolutions du système de santé. Cette nouvelle version s'appuie sur de différentes méthodes d'évaluation dont les audits systèmes. Ces audits permettent d'évaluer l'organisation et les actions mises en place au niveau de l'établissement sur les différents enjeux de la certification.

Afin de préparer au mieux ces audits systèmes et de mieux appréhender leur attendus, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant de pouvoir comprendre chacun des audits et d'identifier vos priorités d'amélioration.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les attendus et la mise en œuvre des audits systèmes
- Clarifier les exigences de la certification pour chacun des audits systèmes
- Être capable de réaliser le diagnostic de son établissement vis-à-vis des critères évalués dans les audits systèmes
- Savoir identifier les priorités d'amélioration pour la répondre aux exigences de ces audits

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Approche pédagogique** : concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives.

Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

**Supports pédagogiques** : Support de formation en format power point – cas pratiques–documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

**Évaluation** : Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel

25 participants max.

Formation en distanciel (visio)

40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

### COMPRENDRE LES ATTENDUS DES AUDITS SYSTEMES RÉALISÉS LORS DE LA CERTIFICATION ET SAVOIR IDENTIFIER LES PRIORITÉS D'AMÉLIORATION

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Connaître les différents audits systèmes réalisés et les modalités de mise en œuvre

- Audits systèmes à destination de la gouvernance
- Audits systèmes à destination de l'encadrement médical et paramédical
- Audits systèmes : rencontre avec les représentants des usagers
- Audits systèmes : rencontre avec les professionnels

##### Comprendre les exigences de chacun des audits systèmes et savoir identifier les priorités d'amélioration

- Comprendre les exigences des audits systèmes à destination de la gouvernance :  
Maitrise des ressources professionnelles  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Engagement des patients  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Management par la qualité  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Positionnement territorial  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Risques numériques  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Comprendre les exigences des audits systèmes à destination de l'encadrement médical et paramédical  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Comprendre les exigences de l'audit système : rencontre avec les représentants des usagers  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Comprendre les exigences des audits systèmes : rencontres avec les professionnels et de l'audit systèmesrisques numériques  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**  
Savoir identifier les priorités d'amélioration

##### CONCLUSION

# SANITAIRE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CULTURE DU RÉSULTAT ET DE LA PERTINENCE DES SOINS

V2-SEPTEMBRE 2025

### MANAGER ET METTRE EN OEUVRE LES EPP POUR CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA CULTURE DU RÉSULTAT



1 JOUR

#### CONTEXTE

Les EPP (Évaluations des Pratiques Professionnelles) constituent une exigence de la certification depuis la V2 et, depuis janvier 2016, l'analyse des pratiques professionnelles peut constituer une action de DPC, dès lors où elle remplit certaines conditions.

L'un des 4 enjeux de la démarche de certification, est le développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat. Le déploiement et la mise en œuvre des EPP par les équipes s'inscrit pleinement dans cet enjeu.

Dans ce cadre, cette formation vous permettra de réviser votre stratégie de développement des EPP et de vous assurer de son bon déploiement par les équipes.

#### OBJECTIFS

- Savoir mettre à jour sa stratégie de déploiement des EPP pour contribuer au développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat
- Savoir coordonner la mise en œuvre des EPP et faire vivre les outils de pilotage des EPP
- S'assurer de la conformité des approches et des méthodes utilisées pour mettre en place l'Évaluation des Pratiques Professionnelles
- Savoir réaliser des revues de pertinence des soins

#### PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

##### Durée : 1 jour (7 heures)

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

##### TARIFS

###### INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

##### TARIFS

###### INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CULTURE DU RÉSULTAT ET DE LA PERTINENCE DES SOINS

### MANAGER ET METTRE EN OEUVRE LES EPP POUR CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA CULTURE DU RÉSULTAT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Contexte national
- Les EPP dans les démarches de certification

###### Manager les EPP : rôle de la gouvernance

- Le rôle de chacun
  - Le rôle de la direction
  - Le rôle de la CME
  - Le rôle de la commission EPP ou équivalent
- Définir et mettre à jour la politique EPP

###### Cas pratique

- Choisir les thèmes d'EPP
- Coordonner et suivre les EPP
- Suivre la mise en œuvre : le tableau de bord des EPP

###### Cas pratique

- Suivre l'efficacité des EPP et de la politique : les indicateurs et bilans

###### Déroulement et suivi d'une EPP : rôle du responsable EPP et du groupe

- Le rôle de chacun
  - Le responsable EPP et le groupe EPP
- Fixer les modalités d'entrée dans une EPP : objectif et enjeu
- Choisir la méthode d'évaluation
  - Les différentes approches
  - Connaitre les principales méthodes d'évaluation dont la revue de pertinence des soins

###### Cas pratique

- Définir les modalités de suivi de l'EPP (indicateurs de processus ou de résultat...)

###### Cas pratique

- Élaborer ou harmoniser la fiche projet EPP

###### Cas pratique

- Organiser le suivi de l'EPP
  - Suivi du groupe
  - Suivi de l'état d'avancement de l'EPP

###### Communication : rôle de chacun

- Le plan de communication
- La communication sur la stratégie
- La communication sur les résultats

##### CONCLUSION

# SANITAIRE

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ

# DES SOINS

## CULTURE DU RÉSULTAT ET DE LA PERTINENCE DES SOINS

V2-SEPTEMBRE 2025

## CULTURE DE L'ÉVALUATION DE LA PERTINENCE ET DU RÉSULTAT

### ■ CONTEXTE

Les précédentes démarches de certification des établissements de santé ont permis la mise en place progressive des démarches de management de la qualité et de la sécurité des soins et l'accoutumance à ces démarches. Fort de cet existant, il convient désormais de passer d'une logique de moyens à une logique de résultats, maximisant la pertinence et la qualité du soin délivré. La démarche d'analyse de la pertinence et des résultats de leurs pratiques par les équipes de soins est au cœur de la démarche de certification.

Dans ce cadre, cette formation vous permettra de réviser votre stratégie de développement de la culture de la pertinence et des résultats et de s'assurer de son bon déploiement par les équipes.

### ■ OBJECTIFS

- Clarifier la notion de culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat
- Savoir mettre à jour sa stratégie de management par la qualité pour contribuer au développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat
- Savoir identifier les différents enjeux et mettre en place les évaluations nécessaires
- Savoir coordonner la mise en œuvre des évaluations et faire vivre les outils de pilotage des évaluations

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.



1 JOUR

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS

##### INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour

VISIO | 350 € par personne par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

##### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CULTURE DU RÉSULTAT ET DE LA PERTINENCE DES SOINS

### CULTURE DE L'ÉVALUATION DE LA PERTINENCE ET DU RÉSULTAT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Notions de culture de résultat et de pertinence des soins

- Culture de résultat
- Pertinence des soins

###### Contexte

- Contexte national et international
- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la démarche de certification

###### Développement de la culture de pertinence

- Identification des enjeux d'amélioration de la pertinence des soins et adaptation de la prise en charge
- Identification des enjeux d'évaluation
- Modalités d'évaluation et méthodologie (Revue de pertinence, Indicateurs, Audits...)

###### Cas pratique

###### Développement de la culture du résultat

- Le rôle de chacun
  - Le rôle de la direction
  - Le rôle de la CME
  - Le rôle du comité de pilotage ou équivalent
  - Le rôle de la commission EPP ou équivalent
- Définir et mettre à jour la politique d'évaluation et d'implication des professionnels
- Les différentes évaluations à mettre en place et les outils de pilotage
  - Les différents indicateurs et le tableau de bord

###### Cas pratique

- Les audits et le plan d'audits

###### Cas pratique

- Les EPP et le tableau de bord des EPP
- Les évaluations de la pertinence des soins (dont revue de pertinence)
- Les autres évaluations
- Identifier les évaluations à mettre en place et impliquer les professionnels

###### Cas pratique

###### Communication : rôle de chacun

- Stratégie et communication et plan de communication
- Communication sur la stratégie et sur les résultats
- Outils et moyens de communication

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

# SANITAIRE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CULTURE DU RÉSULTAT ET DE LA PERTINENCE DES SOINS

V2-SEPTEMBRE 2025

### INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD



1 JOUR

#### ■ CONTEXTE

De nombreux indicateurs sont mis en place au sein des établissements de santé de part les différentes démarches de certification, le suivi d'indicateurs nationaux obligatoires ou encore les indicateurs issus des contractualisations avec les ARS.

L'un des enjeux de la certification est le développement de la culture du résultat. Dans ce cadre, le suivi d'indicateurs pertinents, la mise en place de nouveaux types d'indicateurs (CROM'S, ou indicateurs de résultat clinique, PROM'S, PREM'S, indicateurs de pratique clinique) et la connaissance par les équipes des résultats et actions mises en place issues de ces indicateurs sont indispensables.

Les indicateurs et tableaux de bords sont désormais des outils indispensables du management par la qualité. Nous vous proposons ainsi une formation concrète et pratique afin de vous aider à comprendre ces outils, identifier des indicateurs pertinents pour votre établissements et mettre en place des outils de communication adaptés.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les différents types d'indicateurs (dont CROM'S, ou indicateurs de résultat clinique, PROM'S, PREM'S)
- Savoir identifier des indicateurs pertinents
- S'approprier l'approche du management par la qualité à l'aide de tableaux de bord d'indicateurs

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

CULTURE DU RÉSULTAT ET DE LA PERTINENCE DES SOINS

## INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte et enjeux

- Indicateurs nationaux, régionaux (Hop'En, IQSS, CPOM, CAQES,...)
- Programme Incitation financière à l'amélioration de la qualité (IFAQ)
- Attendus de la démarche de certification

##### Les indicateurs : construction, pertinence, utilité, suivi

- Pertinence et objectif d'un indicateur
- Les différents types d'indicateurs  
**Cas pratique sur les types d'indicateurs**
- Choix des indicateurs selon leur typologie
- Description de l'indicateur
- Analyse des résultats : biais et limites des indicateurs  
**Cas pratique en atelier : identification et description des indicateurs**

##### L'exploitation et la communication des indicateurs

- Identifier les cibles
- Tableaux de bord : principes, méthodes, limites  
**Cas pratique en atelier : élaboration du tableau de bord d'indicateurs**
- Communiquer sur les résultats et actions  
**Cas pratique en atelier : mise en place d'outils de communication**

#### CONCLUSION

### PERTINENCE DES SOINS



1 JOUR

#### CONTEXTE

La culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat est l'un des quatre enjeux de la démarche de certification. Ainsi, la démarche d'analyse de la pertinence, soit le questionnement sur le caractère approprié des prescriptions d'actes, de médicaments, de dispositifs médicaux, de séjours d'hospitalisation est un enjeu majeur pour nos établissements de santé. Il est donc indispensable que chaque établissement identifie ses enjeux d'amélioration de la pertinence des soins, les modalités d'adaptation de la prise en charge permettant de s'assurer de cette pertinence et les enjeux d'évaluation de la pertinence des soins.

Dans ce cadre, cette formation vous permettra de réviser votre stratégie d'amélioration de la pertinence des soins.

#### OBJECTIFS

- Clarifier la notion de pertinence des soins
- Savoir identifier ses enjeux de pertinence des soins
- Identifier les modalités d'amélioration de la pertinence des soins dans la prise en charge des patients et de traçabilité dans le dossier patient
- Identifier la stratégie d'évaluation de la pertinence des soins
- Savoir identifier la stratégie d'amélioration de la pertinence des soins
- Communiquer sur les enjeux et modalités d'amélioration de la pertinence des soins

#### PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsables qualité et gestion des risques, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...), ...

#### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS

##### INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS

##### INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## CULTURE DU RÉSULTAT ET DE LA PERTINENCE DES SOINS

### PERTINENCE DES SOINS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Contexte national et international
- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la démarche de certification

###### Identification des enjeux d'amélioration de la pertinence des soins et adaptation de la prise en charge

- Pertinence des interventions et actes
- Pertinence des prescriptions
- Pertinence des modes de prise en charge
- Pertinence des parcours
- PPS (projet personnalisé de soins) : outils d'amélioration de la pertinence des soins

###### Cas pratique

###### Évaluation de la pertinence des prise en charge

- Identification des enjeux d'évaluation
- Modalités d'évaluation et méthodologie (Revue de pertinence, Indicateurs, Audits...)

###### Cas pratique : identification des évaluations à mettre en place et de leurs modalités de mise en œuvre

###### Adaptation de la stratégie et de la communication

- Identification de la stratégie dans le projet d'établissement ou les orientations stratégiques
- Communication sur les enjeux, la mise en œuvre et les résultats
- Outils et moyens de communication

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

V1-SEPTEMBRE 2025

### DEVENIR ÉVALUATEUR OU AUDITEUR INTERNE

#### ■ CONTEXTE

La démarche d'analyse des pratiques par les équipes est un enjeu essentiel pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et le développement de la culture de sécurité. Pour le déploiement de ces évaluations internes et l'amélioration des pratiques, de nombreux établissements identifient des auditeurs – évaluateurs internes.

Devenir évaluateur / auditeur interne dans un établissement de santé est un parcours qui combine formation, expérience et compétences spécifiques. Ce rôle est essentiel pour garantir la conformité, améliorer la qualité des soins et optimiser la gestion des ressources dans le secteur de la santé.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les méthodes d'évaluation interne et leur complémentarité : audits et traceurs (patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé)
- Connaître les rôles et missions de l'évaluateur interne
- Acquérir la méthodologie pour conduire des évaluations selon les différentes méthodes
- Savoir mettre en œuvre les évaluations internes

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point – cas pratique – documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.



1 JOUR

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel

**Durée :** 1 jour (7 heures)

**Profil du formateur :**  
Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

**Accessibilité :**  
Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

**Modalités et délais d'accès :**  
Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## DEVENIR ÉVALUATEUR OU AUDITEUR INTERNE

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte et enjeux

- **Les différentes méthodes d'évaluation leur complémentarité**
  - Les audits, les différents traceurs utilisés dans la certification et leur complémentarité
  - Le patient traceur
  - Le parcours traceur
  - Les traceurs ciblés
  - L'audit interne
  - Quelle méthode pour quel domaine

##### Cas pratique

- **L'évaluation interne : les pré requis**
  - L'organisation à mettre en place
  - Les missions de l'évaluateur/auditeur interne
  - Les qualités requises pour conduire un audit ou un traceur
  - Les principes de la communication
  - Le comportement
- **L'évaluation interne : les étapes**
  - La préparation
  - L'évaluation
  - L'après évaluation

##### Cas pratique

#### CONCLUSION



**1 JOUR**

## COORDONNATEUR DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS

### ■ CONTEXTE

Depuis 2010, nos établissements doivent désigner un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. Ce coordonnateur, exigé par le décret du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins, joue un rôle primordial dans le développement de la culture de sécurité et de la culture de résultat et de la pertinence des soins.

Dans ce cadre, cette formation vous permettra de comprendre vos missions en tant que coordonnateur de la gestion des risques et de disposer des outils nécessaires à leur mise en œuvre.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les missions du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins et pouvoir se positionner.
- Savoir animer une démarche qualité et sécurité des soins en tant que coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.
- Comprendre les attendus en matière d'analyse des risques (en particulier des EIG) et de promotion de la culture de sécurité au sein de son établissement.

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeur, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, président de CME, responsables qualité et gestion des risques...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## PILOTAGE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

### COORDONNATEUR DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### **Contextualiser la fonction du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins**

- Enjeux et cadre réglementaire
- Les principes essentiels de la qualité et des risques
  - La démarche qualité
  - La gestion des risques
  - Le travail en équipe
  - Le management par la qualité
  - La culture du résultat et de la pertinence

##### **Le positionnement du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins**

- Rôles et missions du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- Modalités de coordination avec les autres acteurs de la démarche qualité et gestion des risques

##### **Cas pratique**

##### **S'approprier l'approche opérationnelle de la qualité et la gestion des risques**

- L'identification des orientations stratégiques qualité et gestion des risques
- L'identification a priori des risques associés aux soins
- La gestion des événements indésirables associés aux soins
- La gestion des vigilances sanitaires
- La conduite des démarches d'évaluations internes et le développement de la culture du résultat
- Le développement de la culture de sécurité
- La mise en œuvre du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

##### CONCLUSION



**2 JOURS**

## OPTIMISATION DES OUTILS DE PILOTAGE ET DE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### ■ CONTEXTE

Les précédentes démarches de certification des établissements de santé ont permis la mise en place progressive des démarches de management de la qualité et de la sécurité des soins, d'outils de pilotage et l'acculturation à ces démarches.

Il convient néanmoins de pérenniser et optimiser ces démarches et outils pour maintenir leur bon fonctionnement et disposer des moyens nécessaires à la mise en œuvre du management par la qualité.

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives au management de la qualité et de la sécurité des soins
- Connaître les rôles et responsabilités de chacun
- Pouvoir optimiser la démarche qualité et gestion des risques et mettre en place les organisations adaptées
- Savoir actualiser les outils de pilotage et d'évaluation de l'établissement

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsables qualité, pharmaciens, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 2 jours (14 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                     |
|------------|-------------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 750 € par personne pour les 2 jours |
| VISIO      | 600 € par personne pour les 2 jours |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**2600 €** pour les 2 jours de formation  
*Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## PILOTAGE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

### OPTIMISATION DES OUTILS DE PILOTAGE ET DE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Les concepts de la qualité et de la gestion des risques
- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

###### Le management de la qualité et de la sécurité des soins et l'optimisation des outils de pilotage

- Les rôles et responsabilités de chacun et l'organisation fonctionnelle

###### Cas pratique

- La politique qualité et sécurité des soins

###### Cas pratique

- Le plan de formation et de communication
- Le système documentaire
- L'évaluation de la démarche
- Les outils de pilotage et leur suivi
  - Le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
  - La cartographie des risques
  - Le tableau de bord des EPP
  - Les indicateurs et le tableau de bord
  - Les outils de communication

###### Cas pratique

###### La mise en œuvre de la démarche qualité et gestion des risques

- La veille réglementaire et normative
- La gestion documentaire
- La gestion des événements indésirables et des vigilances sanitaires
- La gestion des risques a priori
- Les évaluations de pratiques professionnelles (EPP) et le travail en équipe
- La gestion de crise
- La gestion des plaintes et réclamations
- La prise en compte de l'expérience patient

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

V1-SEPTEMBRE 2025



### ERREURS MÉDICAMENTEUSES ÉVITABLES : ASSURER LEUR SIGNALEMENT ET LEUR TRAITEMENT

#### ■ CONTEXTE

Le bon usage du médicament et la lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse est une priorité de santé publique pour laquelle la formation des professionnels au risque d'erreurs médicamenteuses et à l'utilisation des médicaments à risques est requise.

Bien qu'encore peu signalées, les erreurs médicamenteuses sont parmi les principaux facteurs d'événements indésirables graves dans les établissements de santé. La loi HPST, et plus particulièrement l'arrêté du 6 avril 2011, inscrit la lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse comme priorité de santé publique. Pour que la lutte contre les erreurs médicamenteuses devienne un enjeu primordial partagé par tous les professionnels de santé, il est indispensable de les accompagner pour développer la prise de conscience collective face à ce risque.

#### ■ OBJECTIFS

- Permettre aux professionnels de santé d'appréhender l'impact médical et économique du mauvais usage du médicament
- Contribuer à améliorer la maîtrise du risque iatrogène médicamenteux
- Comprendre les enjeux du signalement et du traitement des erreurs médicamenteuses

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé impliqués dans la prise en charge médicamenteuse (médecins, pharmaciens, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS.

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel

25 participants max.

Formation en distanciel (visio)

40 participants max.

**Durée : 3.5 heures (1/2 journée)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS

##### INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL

230 € par personne  
par demi journée

VISIO

180 € par personne  
par demi journée

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS

##### INTRA ÉTABLISSEMENTS

700 € par demi journée de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

### ERREURS MÉDICAMENTEUSES ÉVITABLES : ASSURER LEUR SIGNALEMENT ET LEUR TRAITEMENT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Bref rappel du cadre réglementaire et des exigences de la certification
- Rappel des définitions de l'iatrogénie médicamenteuse

###### La prévention du risque médicamenteux

- Les erreurs médicamenteuses identifiées aux niveaux national et international
- Les facteurs contributifs des erreurs médicamenteuses et leur maîtrise
  - Les comportements à risques et organisations en lien
  - Les médicaments à risques
  - Les populations à risques
  - Les never events
  - Les situations à risque devant faire l'objet de précautions particulières notamment d'administration
- Rôle et obligation de chacun

###### Signalement et traitement des erreurs médicamenteuses

- Le signalement interne et externe
- L'analyse des erreurs médicamenteuses
- Le retour d'expérience

##### CONCLUSION





1/2 journée

## MAITRISER L'UTILISATION DES MÉDICAMENTS A RISQUES

### ■ CONTEXTE

Le bon usage du médicament et la lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse est une priorité de santé publique pour laquelle la formation des professionnels à l'utilisation des médicaments à risques est requise.

Pour que la lutte contre les erreurs médicamenteuses devienne un enjeu primordial partagé par tous les professionnels de santé, il est indispensable de les accompagner pour développer la prise de conscience collective pour la maîtrise l'utilisation des médicaments à risques.

### ■ OBJECTIFS

- Être capable d'identifier les médicaments à risques
- Savoir identifier et mettre en place les moyens adaptés à la maîtrise de l'utilisation des médicaments à risques

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, Professionnels de santé impliqués dans la prise en charge médicamenteuse (médecins, pharmaciens, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point – cas pratique – documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 3.5 heures (1/2 journée)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS

##### INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |  |
|------------|--|
| PRÉSENTIEL | 230€ par personne<br>par demi journée  |
| VISIO      | 180 € par personne<br>par demi journée |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

##### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

700€ la demi journée de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES SOINS

### MAITRISER L'UTILISATION DES MÉDICAMENTS A RISQUES

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Contexte réglementaire et normatif
- Les attendus de la certification

###### La maîtrise de l'utilisation des médicaments à risques

- Formation aux risques spécifiques induits par l'utilisation de ces médicaments

Liste adaptée à l'unité :

- Les médicaments à risques
- Les never events
- Les patients à risques

###### Cas pratique sur l'identification des médicaments à risques

- Identifier et respecter les conduites à tenir spécifiques à chaque étape :
  - Conduites à tenir communes à l'ensemble des médicaments à risques
  - Conduites à tenir spécifiques à certains médicaments à risques et à certaines étapes

###### Cas pratique sur l'élaboration des conduites à tenir

##### CONCLUSION

€ par personne  
par jour

180 € par personne  
par jour

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

V2-SEPTEMBRE 2025



**1 JOUR**

### AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

#### ■ CONTEXTE

Le bon usage du médicament et la lutte contre la iatrogénie médicamenteuse est une priorité de santé publique. Le processus de prise en charge médicamenteuse est l'un des processus les plus à risques et fait l'objet de nombreuses réglementations et publications. C'est un enjeu majeur pour la certification des établissements de santé, souvent source de décision.

Il est donc nécessaire de structurer le management de ce processus et de le sécuriser pour s'assurer du respect des rôles et responsabilités de chacun et de la sécurisation de chacune des étapes.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives à la prise en charge médicamenteuse.
- Disposer des outils de pilotage de la prise en charge médicamenteuse nécessaires à son management.
- Pouvoir optimiser la prise en charge médicamenteuse et mettre en place les organisations adaptées.
- Identifier les risques et exigences spécifiques à toutes les étapes du circuit du médicament.

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé impliqués dans la prise en charge médicamenteuse (médecins, pharmaciens, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants. Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

### AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

#### DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

###### Le management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse

- Les rôles et responsabilités de chacun
  - La direction
  - La CME
  - Le responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse
  - Les autres acteurs
- La politique qualité de la prise en charge médicamenteuse
- Le plan de formation
- Le manuel qualité et le système documentaire
- L'évaluation de la prise en charge médicamenteuse
  - Indicateurs et tableau de bord
  - Étude des risques (cartographie des risques)
  - Gestion des événements indésirables et des vigilances sanitaires
  - EPP et audits
  - Autres évaluations
- Le programme d'actions

###### Maîtriser les risques à chaque étape de la prise en charge médicamenteuse

- Gestion du traitement personnel
  - Prescription
  - Approvisionnement
  - Préparation
  - Dispensation
  - Conciliation médicamenteuse
  - Transport
  - Détection et stockage
  - Information
  - Administration et patient en auto-administration de ses médicaments
  - Surveillance
- Cas pratique** : diagnostic et identification des priorités d'amélioration

##### CONCLUSION

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

V2-SEPTEMBRE 2025



1 JOUR

### LA CONCILIATION DES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

#### ■ CONTEXTE

Les établissements de santé doivent s'inscrire dans une politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques.

Ainsi la conciliation des traitements médicamenteux vise à sécuriser le parcours de soins du patient en prévenant les erreurs médicamenteuses et en réévaluant les traitements médicamenteux à l'admission, lors des transferts et à la sortie du patient. En effet, la conciliation des traitements médicamenteux est un processus pluriprofessionnel qui garantit la continuité de la prise en charge médicamenteuse entre la ville et l'hôpital.

Afin de vous aider à mettre en place la conciliation des traitements médicamenteux au sein de votre établissement, nous vous proposons une formation concrète illustrée par des cas pratiques et des exemples de documents.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les enjeux de la sécurisation du circuit du médicament
- Comprendre la conciliation des traitements médicamenteux et ses différentes étapes
- Maîtriser les outils de la conciliation médicamenteuse
- Connaître les points clés nécessaires au déploiement de la conciliation médicamenteuse et les freins au développement.
- Apprendre à mener un entretien avec le patient et communiquer efficacement avec le praticien.

#### ■ PUBLIC VISÉ

Pharmaciens, préparateurs en pharmacie, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux).

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
pour la journée

VISIO | 350 € par personne  
pour la journée

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € pour la journée de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

### LA CONCILIATION DES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### **INTRODUCTION**

- Les risques liés à la prise en charge médicamenteuse
- Cadre réglementaire
- Dispositifs de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse

##### **La conciliation des traitements médicamenteux**

- Définition
- Objectifs/bénéfices attendus
- Les modes de conciliation

##### **La méthodologie et les étapes de la conciliation médicamenteuse d'entrée et de sortie**

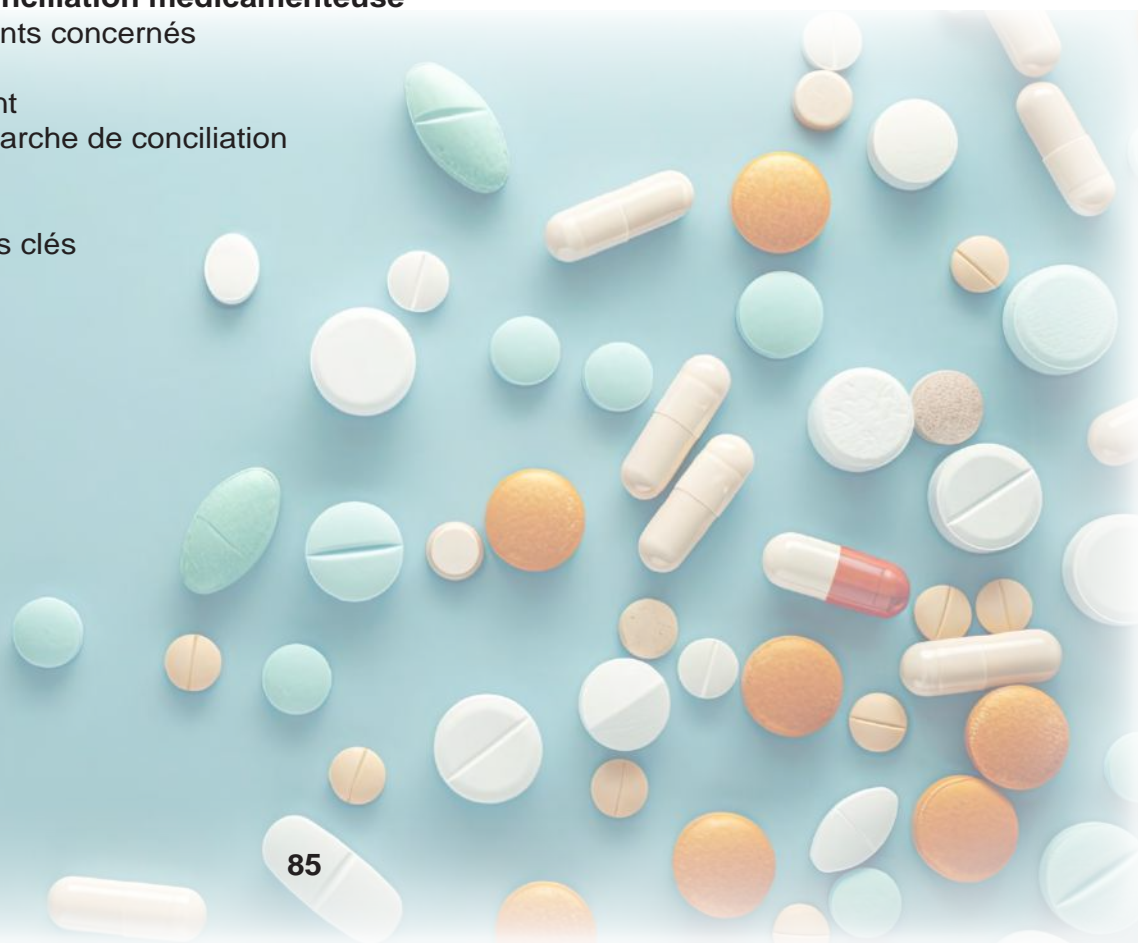
- Phase de recueil des données
- Phase d'analyse des données
- Phase de validation du bilan médicamenteux
- Phase de concertation et de partage d'informations
- Échanges d'expérience et cas concret

##### **Déploiement de la conciliation médicamenteuse**

- Secteurs/profils patients concernés
- Facteurs de réussite
- Freins au déploiement
- Évaluation de la démarche de conciliation

##### **CONCLUSION**

Récapitulatif des points clés



## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

V2-SEPTEMBRE 2025



1 JOUR

### PATIENT EN AUTO-ADMINISTRATION DE SES MÉDICAMENTS EN COURS D'HOSPITALISATION (PAAM) : mettre en place la démarche au sein de son établissement et les outils adaptés

#### ■ CONTEXTE

L'arrêté du 10 octobre 2022 modifiant l'arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé a fait évoluer la réglementation concernant l'administration des médicaments et permis le déploiement de l'auto-administration par le patient de ses médicaments.

Les recommandations de la HAS encadrent cette nouvelle pratique. La mise en œuvre de l'auto-administration des médicaments par le patient est un enjeu majeur dans les établissements de santé permettant une réelle implication du patient dans sa prise en charge médicamenteuse.

Cette formation concrète et pragmatique permettra aux établissements de disposer des moyens nécessaires à la sécurisation de l'auto-administration dans le respect des recommandations et de mettre en place les outils nécessaires.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives à la mise en œuvre du PAAM
- Savoir définir sa stratégie et l'organisation nécessaire à la mise en œuvre du PAAM et à son évaluation
- Sécuriser la mise en œuvre du PAAM et mettre en place les outils nécessaires à sa mise en œuvre.

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsables qualité, pharmaciens, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants. Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

### PATIENT EN AUTO-ADMINISTRATION DE SES MÉDICAMENTS EN COURS D'HOSPITALISATION (PAAM): mettre en place la démarche au sein de son établissement et les outils adaptés

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Contexte national et international
- Rappel des exigences réglementaires et normatives
- Attendus de la certification

###### Comprendre le dispositif PAAM

- Définitions et niveaux d'implication du patient dans un PAAM
- Généralités du dispositif de PAAM

###### Définir la stratégie de mise en œuvre du dispositif PAAM

- Réaliser un état des lieux organisationnel et humain préalable
- Définir la stratégie de mise en œuvre et les critères d'inclusion et d'exclusion
  - Services et durées de séjours
  - Patients
  - Traitements
  - Conditions environnementales
  - Niveaux d'implication

###### Cas pratique

- Inscrire le PAAM dans le projet d'établissement

###### Mettre en œuvre le PAAM

- Information des patients
- Évaluation de la capacité de mise en œuvre pour le patient
  - Choix du patient
  - Modalités de gestion des médicaments au domicile
  - Facteurs de risques, compétences, adhésion médicamenteuse et environnement du patient
- Validation médicale et recherche de consentement
- Prescription
- Mise à disposition des moyens permettant d'atteindre le niveau d'autonomie retenu
- Mise en situation du patient
- Surveillance de l'observance et réévaluation
- Bilan de fin de séjour

###### Cas pratique

###### Structurer le dispositifs et en assurer le suivi

- Gestion documentaire spécifique au PAAM
- Formation des professionnels
- Évaluation du dispositif

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

## GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ET DES PRESQU'ACCIDENTS

### ■ CONTEXTE

La démarche de certification, met l'accent sur la maîtrise des risques liés aux soins dans laquelle s'inscrit pleinement le dispositif de gestion des événements indésirables. Cette gestion des événements indésirables, comprenant notamment les événements indésirables graves et les presqu'accidents, est considérée par la HAS comme une opportunité d'analyse des pratiques et de mise en œuvre d'une dynamique collective de gestion des risques. Le dispositif doit donc être opérationnel et permettre l'implication des professionnels et la mise en place du retour d'expérience en vue d'améliorer la culture de sécurité.

Il convient donc de pérenniser et optimiser ce dispositif pour maintenir son bon fonctionnement en adéquation avec les évolutions réglementaires et disposer des moyens nécessaires à l'amélioration de la culture de sécurité.

### ■ OBJECTIFS

- Savoir organiser la collecte et le signalement des événements indésirables et des presqu'accidents
- Savoir identifier les événements devant faire l'objet d'un signalement externe et mettre en œuvre la déclaration
- Savoir organiser l'analyse des événements indésirables et des presqu'accidents avec les professionnels concernés
- Connaître les méthodes et outils d'analyse des événements indésirables et des presqu'accidents
- Être capable d'organiser le retour d'expérience au sein de l'établissement

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsables qualité, pharmaciens, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.



#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

**PRÉSENTIEL** | 450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

## GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ET DES PRESQU'ACCIDENTS

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

##### Enjeux

- Enjeux liés à la gestion des événements indésirables et au renforcement de la culture de sécurité
- Rappel des principales définitions et typologies d'événements indésirables
- Événements sanitaires à signaler et obligations de signalement

##### Signalement des événements, traitement immédiat et sélection des événements à analyser

- Collecte des événements indésirables
- Circuit de signalement (interne et externe) et traitement immédiat
- Qualification et caractérisation des événements indésirables
- Choix des événements indésirables à analyser

##### L'analyse des événements indésirables et la mise en place du retour d'expérience

- Principes communs à toutes les démarches
- Analyse des événements indésirables : dispositifs, méthodes et outils (RMM, CREX, ALARM...)

##### **Cas pratique**

- Choix et suivi des actions
- Retour d'expérience

##### Évaluation de la démarche et communication

- Suivi périodique et bilan des événements indésirables
- Communication

##### **Cas pratique**

#### CONCLUSION



1/2 journée

## GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES ET DES PRESQU'ACCIDENTS

### ■ CONTEXTE

La démarche de certification, met l'accent sur la maîtrise des risques liés aux soins dans laquelle s'inscrit pleinement le dispositif de gestion des événements indésirables. Cette gestion des événements indésirables, comprenant notamment les événements indésirables graves et les presqu'accidents, est considérée par la HAS comme une opportunité d'analyse des pratiques et de mise en œuvre d'une dynamique collective de gestion des risques. Le dispositif doit donc être opérationnel et permettre l'implication des professionnels et la mise en place du retour d'expérience en vue d'améliorer la culture de sécurité.

Il convient donc de pérenniser et optimiser ce dispositif pour maintenir son bon fonctionnement en adéquation avec les évolutions réglementaires et disposer des moyens nécessaires à l'amélioration de la culture de sécurité.

### ■ OBJECTIFS

- Savoir organiser la collecte et le signalement des événements indésirables et des presqu'accidents
- Savoir identifier les événements devant faire l'objet d'un signalement externe et mettre en œuvre la déclaration
- Savoir organiser l'analyse des événements indésirables et des presqu'accidents avec les professionnels concernés
- Connaître les méthodes et outils d'analyse des événements indésirables et des presqu'accidents
- Être capable d'organiser le retour d'expérience au sein de l'établissement

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsables qualité, pharmaciens, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 3.5 heures**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

VISIO | 180 €par personne

Pour 4 participants inscrits, le 5<sup>ème</sup> est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

700 €par demi journée de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

## GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ET DES PRESQU'ACCIDENTS

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification

##### Enjeux

- Enjeux liés à la gestion des événements indésirables et au renforcement de la culture de sécurité
- Rappel des principales définitions et typologies d'évènements indésirables
- Évènements sanitaires à signaler et obligations de signalement

##### Signalement des évènements, traitement immédiat et sélection des évènements à analyser

- Collecte des évènements indésirables
- Circuit de signalement (interne et externe) et traitement immédiat
- Qualification et caractérisation des évènements indésirables
- Choix des évènements indésirables à analyser

##### L'analyse des évènements indésirables et la mise en place du retour d'expérience

- Principes communs à toutes les démarches
- Analyse des évènements indésirables : dispositifs, méthodes et outils (RMM, CREX, ALARM...)
- Choix et suivi des actions
- Retour d'expérience

##### Évaluation de la démarche et communication

- Suivi périodique et bilan des évènements indésirables
- Communication

#### CONCLUSION



1 JOUR

## UTILISER LA MÉTHODE ALARM POUR L'ANALYSE DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ET METTRE EN ŒUVRE LE RETOUR D'EXPÉRIENCE

### ■ CONTEXTE

La démarche de certification, met l'accent sur la maîtrise des risques liés aux soins dans laquelle s'inscrit pleinement le dispositif de gestion des événements indésirables. Cette gestion des événements indésirables, comprenant notamment les événements indésirables graves et les presque-accidents, est considérée par la HAS comme une opportunité d'analyse des pratiques et de mise en œuvre d'une dynamique collective de gestion des risques. Le dispositif doit donc être opérationnel et permettre l'implication des professionnels et la mise en place du retour d'expérience en vue d'améliorer la culture de sécurité.

Il convient donc de pérenniser et optimiser ce dispositif pour maintenir son bon fonctionnement en adéquation avec les évolutions réglementaires et disposer des moyens nécessaires à l'amélioration de la culture de sécurité.

### ■ OBJECTIFS

- Savoir identifier les événements devant faire l'objet d'une analyse des causes profondes et identifier le dispositif adapté
- Savoir mettre en œuvre l'analyse des événements indésirables et des presque-accidents avec les professionnels concernés
- Savoir utiliser la méthode ALARM et animer la réunion d'analyse
- Être capable d'organiser le retour d'expérience au sein de l'établissement

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsables qualité, pharmaciens, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES SOINS

### UTILISER LA MÉTHODE ALARM POUR L'ANALYSE DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ET METTRE EN ŒUVRE LE RETOUR D'EXPÉRIENCE

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification
- Définitions et typologies d'évènements indésirables
- Les différents dispositifs en place dans les établissements

###### L'analyse des évènements indésirables avec la méthode ALARM

- Choix des évènements indésirables à analyser et du dispositif d'analyse (CREX, RMM...)
- Organiser et animer la réunion d'analyse
- Maîtriser la méthode ALARM pour la mise en œuvre de l'analyse

###### Cas pratique

- Le choix et suivi des actions

###### L'évaluation de la démarche et mise en place du retour d'expérience

- Enjeux pour le renforcement de la culture de sécurité
- Le retour d'expérience
- L'évaluation du dispositif
- La communication
  - Sur l'organisation de l'établissement et la méthodologie
  - Sur les évènements indésirables analysés et les actions mises en place
  - Sur le dispositif d'analyse

##### CONCLUSION



1 JOUR

## IDENTITOVIGILANCE : LE BON SOIN AU BON PATIENT

### CONTEXTE

L'identitovigilance est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification des patients afin de sécuriser ses données de santé, à toutes les étapes de sa prise en charge. La bonne identification du patient est la première étape d'un processus qui se prolonge tout au long de sa prise en charge par l'ensemble des professionnels de santé impliqués. Les risques encourus en cas d'identification imparfaite sont nombreux. Il est donc nécessaire de renforcer la fiabilité de l'identification du patient et la sécurité de sa prise en charge dans les lieux de soins à chacune des étapes.

### OBJECTIFS

- Savoir piloter l'identitovigilance
- Connaître les règles d'identification primaire et secondaire du patient
- Savoir identifier les risques d'erreurs d'identification et les moyens de les maîtriser
- Savoir anticiper les situations à risques et/ou particulières pour mettre en place des organisations adaptées

### PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsables qualité, pharmaciens, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point – cas pratiques

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

### IDENTITOVIGILANCE : LE BON SOIN AU BON PATIENT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la certification
- Rappel des définitions

###### Organisation de l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge

- Rôles et responsabilités de chacun (cellule, identitovigilant...)
- Chartes, politique
- Outils de pilotage

###### L'identification primaire

- La recherche/ création d'identité
- Le lien avec le téléservice INSi

###### L'identification secondaire

- Les règles générales à appliquer à toutes les étapes
- Les activités et/ou actes à risques
- L'identification des documents de prise en charge

###### Maitriser les risques liés à l'identification

- Les populations à risques
- Les situations à risques et/ou particulières (Identités approchantes, suspicion d'utilisation frauduleuse...)
- Les risques et anomalies (fusions, collisions....)
- Les comportements à risques

###### Cas pratique

###### Conclusion

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

V1-SEPTEMBRE 2025



1 JOUR

### RÉFÉRENT HYGIENE : DEVENIR EXPERT DU RISQUE INFECTIEUX ASSOCIÉ AUX SOINS

#### ■ CONTEXTE

La politique de prévention du risque infectieux est un enjeu majeur de santé publique. En effet, le risque infectieux est présent tout au long du parcours de prise en charge de l'usager par un professionnel de santé, dans tous les secteurs de soins (curatif et préventif) : en médecine de ville, en établissement médico-social ou de santé. La promotion des bonnes pratiques professionnelles dans ce domaine est essentiel

La gestion du risque infectieux implique : une prise en charge individualisée, des mesures de protection pour la collectivité et l'environnement, et une politique antibiotique particulièrement pour la lutte contre l'émergence de résistances bactériennes.

#### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les concepts et enjeux nationaux de la démarche de prévention des infections associées aux soins
- Appréhender la démarche de prévention des infections associées aux soins
- Comprendre le rôle de référent hygiène
- Se positionner en tant que référent hygiène

#### ■ PUBLIC VISÉ

Encadrement, cadres de santé, Professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point – cas pratiques – documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques infectieux en santé et de la certification des établissements de santé

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants. Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne par jour |
| VISIO      | 350 € par personne par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## SÉCURISATION DES PRODUITS DE SANTÉ

### RÉFÉRENT HYGIENE : DEVENIR EXPERT DU RISQUE INFECTIEUX ASSOCIE AUX SOINS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Cadre législatif, définition de la politique de prévention des infections associées aux soins
- Promotion des bonnes pratiques en matière de précautions standard (dont l'hygiène des mains) et complémentaires, de gestion des dispositifs invasifs, de maîtrise de l'antibiorésistance, de vaccination des professionnels de santé
- Démarche d'évaluation de la prévention des infections associées aux soins

###### 1. Se positionner en tant que référent hygiène

- Préalable
- Rôle et missions du référent
- Cas pratique**
- Savoirs, savoir être et savoir faire
- Place du référent

###### 2. Appréhender la démarche de prévention des infections associées aux soins

- Prendre en charge la gestion de ce risque dans la structure de soins (ou d'intervention) et sur l'ensemble du parcours de soins
- Coordonner la formation et l'information dans ce domaine auprès des professionnels, des patients (ou résidents) et des usagers
- Participer activement au pilotage du processus risque infectieux dans le cadre de la certification de la structure de soins
- Contribuer ainsi à l'amélioration des pratiques professionnelles, à la vigilance sanitaire et permettre de renforcer la sécurité et la qualité de la prise en charge des patients (ou résidents) et des professionnels de santé
- Être à l'interface entre leur établissement, les structures d'appui régionales et l'autorité de santé régionale (ARS)

##### CONCLUSION



## URGENCES VITALES DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

### ■ CONTEXTE

Même si l'urgence vitale intra-hospitalière semble avoir un délai de réponse meilleur avec un taux de récupération neurologique 3 fois supérieur à la ville, dans plus de 80% des cas la réanimation cardio-respiratoire est insuffisante. La formation continue est l'axe principal de l'amélioration de l'efficacité de la chaîne de survie.

La certification impose aux établissements de santé de disposer d'une réponse opérationnelle adaptée aux risques auxquels ils peuvent être confrontés. Ainsi, le critère relatif à la prise en charge des urgences, déjà identifié comme « situation à risque » en V2010, devient « impératif » dans V5 et V6.

Toute urgence vitale de patient, du public, de professionnels dans l'enceinte de l'établissement doit être prise en charge rapidement par des professionnels compétents. Il s'agit de mettre en place un dispositif efficace, comprenant une organisation spécifique, du matériel dédié à la prise en charge des urgences vitales, et des professionnels maîtrisant les gestes et le matériel associé. Il témoigne ainsi d'une prise en charge sécuritaire individualisée, adaptée et coordonnée en équipe.

### ■ OBJECTIFS

- Identifier un arrêt cardio-circulatoire et réaliser une réanimation cardio-pulmonaire avec le matériel d'urgence prévu et en lien avec des recommandations de bonnes pratiques constamment actualisées.
- Intégrer sa prise en charge dans le processus fondamental de LA CHAÎNE DE SURVIE.
- Reconnaître l'urgence hémorragique et maîtriser les techniques simples pour arrêter le saignement.
- Discerner l'obstruction complète des voies aériennes supérieures de l'incomplète et appliquer les mesures immédiates de désobstruction.
- Connaître les grades de l'anaphylaxie aiguë pour adapter au mieux sa prise en charge.
- Le chariot d'urgence : pour qui ? quand ? comment ? maintenance et traçabilité.

### ■ PUBLIC VISÉ

IDE (jour, nuit), ASH (jour, nuit), kinés, sages-femmes, brancardiers, pharmacie, administratif, médecins

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives.

#### Supports pédagogiques :

Supports pédagogiques : Etude de cas/résolution de problème/simulation/travaux de groupe

#### Évaluation :

Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Questionnaire d'évaluation (Quiz), complété par chaque participant. Un bilan en fin d'intervention portera sur le déroulement de la journée (rythme, programme, support...), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation



1/2 journée

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel

**Durée : 3.5 heures (1/2 journée)**

**Profil du formateur :**  
Médecin anesthésiste  
réanimateur

**Accessibilité :**  
Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

**Modalités et délais d'accès :**  
Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 230 € par personne  
par demi journée

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

700 € par demi journée de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

### URGENCES VITALES DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

**Rappel des fondamentaux** : protéger, alerter, secourir

- **Introduction théorique** avec des rappels de physiologie
- **Rappel des fondamentaux** : CHAÎNE DE SURVIE
- **Simulations** (au moins 4 réalisées selon le temps disponible) :
- **Arrêt cardio-respiratoire avec plusieurs scénarios possibles** (infarctus, embolie pulmonaire, hémorragie aiguë) et utilisation du chariot d'urgence

##### CONCLUSION



1 JOUR

## ÉLABORER ET FAIRE VIVRE SON PROJET D'ÉTABLISSEMENT

### ■ CONTEXTE

Dans le cadre de l'article L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), chaque établissement et service social et médico-social doit élaborer un projet d'établissement définissant ses objectifs. Ce projet permet de définir les évolutions de public, les missions de l'établissement et des objectifs de qualité et d'organisation. L'élaboration d'un projet d'établissement pertinent participe à l'amélioration de la qualité et s'avère être un outil de management et d'animation de la structure.

Par ailleurs, le projet d'établissement figure parmi les éléments consultés lors de l'évaluation des ESSMS.

### ■ OBJECTIFS

- Appréhender les attendus du projet d'établissement et clarifier la réglementation en vigueur concernant le projet d'établissement et les différentes politiques
- Savoir définir la méthodologie permettant d'organiser le travail en vue de l'élaboration, la rédaction, la validation et la mise en œuvre du projet d'établissement
- Savoir formaliser son projet d'établissement
- Savoir faire le lien entre les axes stratégiques et la déclinaison en actions concrètes
- Savoir réaliser le suivi de son projet d'établissement

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, référent, professionnels exerçant en ESSMS

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et en ESSMS

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

### ÉLABORER ET FAIRE VIVRE SON PROJET D'ÉTABLISSEMENT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Enjeux et exigences du projet d'établissement

- Les enjeux
- Les attendus réglementaires et normatifs (CASF, recommandation ANESM...)
- Les attendus de la démarche d'évaluation des ESSMS
- Les principes directeurs d'un projet d'établissement

###### Élaboration du projet d'établissement

- Les différentes composantes du projet d'établissement et les thématiques à traiter
- Préalables
  - Bilan et analyse des besoins
  - Mise en place du pilotage de projet
- Élaboration et actualisation
- Calendrier de mise en œuvre
- Suivi et évaluation
  - Adéquation objectifs, besoins, missions
  - Évaluation de l'atteinte des objectifs

###### Cas pratique en atelier

###### Organiser la validation et le suivi du projet d'établissement

- Organiser la présentation et/ou la validation auprès des parties prenantes (CVS, instances dirigeantes, ..)
- Diffuser le projet d'établissement en interne et en externe
- Définir les modalités d'évaluation et de suivi des objectifs
- Communiquer sur le projet

##### CONCLUSION



1 JOUR

## ORGANISER LA GESTION DE CRISE : formalisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité

### ■ CONTEXTE

Dans un contexte national durement touché par différentes crises (crise sanitaires, actes terroristes), les ESSMS ont systématiquement su se mobiliser et réadapter leurs organisation. Cette réponse efficace et réactive nécessite toutefois d'être préparée et réévaluée sur la base des retours d'expérience. Dans ce cadre, l'organisation mise en place pour la gestion de crise et son suivi est investiguée lors de l'évaluation de la qualité des ESSMS.

Ainsi, chaque établissement doit désormais disposer d'une organisation pour la gestion de crise (plan bleu, plan de continuité d'activité, ...) et l'intégrer dans son projet d'établissement. Cette organisation doit prendre en compte l'ensemble des risques et les moyens de réponse adaptés.

Afin d'actualiser cette organisation, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique sur ce sujet.

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les attendus en matière de gestion de crise
- Mettre en place le plan de gestion de crise et de continuité d'activité et l'adapter à sa structure
- Articuler les différents plans en place au sein de l'établissement
- Savoir maintenir opérationnels la cellule de crise et les différents plans et mettre en place des retours d'expérience

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, professionnels exerçant en ESSMS,...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques et de management en établissement de santé.

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

### **ORGANISER LA GESTION DE CRISE : formalisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité**

#### **■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE**

##### **INTRODUCTION**

###### **Contexte et enjeux**

- Rappel des exigences réglementaires
- Les différents dispositifs existants et leurs déclinaisons dans l'établissement
- Les attendus de la démarche d'évaluation des ESSMS
- Enjeux du plan de gestion de crise et de continuité d'activité

###### **La démarche projet pour l'élaboration du plan de gestion de crise et de continuité d'activité**

- Identifier les différentes étapes du projet
- Identifier les acteurs à chaque étape du projet

###### **Cas pratique**

###### **Organisation de la cellule de crise et du pilotage**

- Composition et fonctionnement
- Organisation logistique

###### **Cas pratique**

###### **Gestion de crise et continuité d'activité**

- Analyse et priorisation des risques
- Organisation de la réponse et formalisation des outils spécifiques
- Formaliser son plan de gestion de crise et de continuité d'activité

###### **Cas pratique**

###### **Maintenir opérationnel et évaluer le plan de gestion de crise et de continuité d'activité**

- Plan de communication et de formation
- Réalisation d'exercices et de simulation
- Retour d'expérience et évaluation du dispositif

###### **Cas pratique**

##### **CONCLUSION**



1 JOUR

## SÉCURISATION DES ESSMS ET FORMALISATION DE LA FICHE SÉCURITÉ

### ■ CONTEXTE

Dans un contexte national durement touché par différentes crises (crise sanitaires, actes terroristes), les établissements de santé ont systématiquement su se mobiliser et réadapter leurs organisation. Cette réponse efficace et réactive nécessite toutefois d'être préparée et réévaluée sur la base des retours d'expérience. Les responsables d'ESSMS se doivent rechercher les moyens d'assurer dans leur structure la sécurité des personnes et des biens. Cet impératif concerne aussi bien les résidents/usagers, que les visiteurs, les intervenants extérieurs ou les personnels. De plus, le contexte de menace terroriste impose une vigilance accrue et nécessite d'assurer la mise en œuvre effective de mesures particulières de sûreté au sein des ESSMS. Aussi, depuis 2017, les ESSMS doivent réaliser une fiche de sécurité et engager une politique globale de sûreté visant à garantir la sécurité des patients ou résidents, du public et du personnel. Afin d'actualiser cette organisation, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique sur ce sujet.

### ■ OBJECTIFS

- Connaître les attendus en matière de gestion de crise et de sécurisation de l'établissement
- Mettre en place la fiche de sécurité et la politique de sûreté et les adapter à sa structure
- Articuler l'organisation avec les différents plans en place au sein de l'établissement
- Savoir maintenir opérationnels la sécurisation de l'établissement et organiser des retours d'expérience.

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, professionnels exerçant en ESSMS,...

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point- cas pratiques-documentation. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et en ESSMS

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

### SÉCURISATION DES ESSMS ET FORMALISATION DE LA FICHE SÉCURITÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte et enjeux

- Rappel des exigences réglementaires
- Les différents dispositifs existants et leurs déclinaisons dans l'établissement
- Les attendus de la démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Enjeux de la sécurisation de l'établissement

###### La démarche projet pour la définition de la stratégie de sécurisation

- Identifier les différentes étapes du projet
- Identifier les acteurs à chaque étape du projet

###### Cas pratique

###### Sécurisation de l'établissement

- Analyse de l'existant, des risques et des vulnérabilités
- Identification des éléments nécessaires à la sécurisation en temps normal
- Identification des moyens de sécurisation complémentaires en situation d'attentat et de crise locale
- Formaliser sa fiche de sécurité

###### Cas pratique

###### Maintenir opérationnel et évaluer la fiche de sécurité de l'établissement

- Plan de communication et de formation
- Réalisation d'exercices et de simulation
- Retour d'expérience et évaluation de l'organisation

##### CONCLUSION

## MANAGEMENT STRATÉGIE/PROJET D'ÉTABLISSEMENT/ GESTION DE CRISE

V2-SEPTEMBRE 2025

### APPRÉHENDER LA COMMUNICATION DE CRISE



1 JOUR

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

**Profil du formateur :**  
Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion de communication de crise en établissement de santé.

**Accessibilité :**  
Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

**Modalités et délais d'accès :**  
Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### ■ CONTEXTE

Dans certains contextes nationaux et territoriaux, les ESSMS sont durement touchés par différentes crises (crise sanitaires, actes terroristes, crise de gouvernance, grève du personnel, événements mal vécus en interne, etc.....), les établissements de santé ont systématiquement su se mobiliser et réadapter leur organisation.

Dans l'urgence, les ESSMS doivent répondre efficacement aux public concernés (interne et externe) et doivent être réactifs. Les prises de décisions et réponses nécessitent toutefois d'être en amont préparées.

Les responsables d'ESSMS se doivent d'appréhender leur communication auprès de publics cibles externes comme internes.

#### ■ OBJECTIFS

- Communiquer face aux médias
- Préparer et organiser sa communication de crise
- Structurer et organiser la gestion de crise
- Appréhender la communication de crise dans le contexte des réseaux sociaux
- Organiser et piloter une cellule de crise
- Saisir les bonnes pratiques pour conduire un RETEX (retour d'expérience)

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs d'ESSMS, cadres, chargés des relations avec les médias, porte-paroles des entreprises, membres opérationnels des cellules de crise, chargé de communication.

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation. Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

### APPRÉHENDER LA COMMUNICATION DE CRISE

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte et enjeux

###### Structurer et organiser la gestion de crise

- Explorer la notion de crise et les modalités de sa survenance.
- Identifier les types de crise, matérielle, immatérielle et leurs conséquences.
- Préparer les éléments de la gestion de crise.
- Préparer et organiser matériellement sa cellule de crise (locaux, moyens) et sa cellule de communication de crise.
- Identifier les rôles de chacun dans une cellule de crise et une cellule de communication.
- Préparer les supports d'une bonne communication de crise.

###### Préparer et organiser sa communication de crise

- Crise : les mécanismes d'une crise et les enjeux sur la communication.
- Environnement : le contexte interne et externe, les parties prenantes (salariés, autorités, médias, prestataires, partenaires...).
- Procédures : les modes opératoires et des outils pré-établis.
- Objectifs : stratégie adoptée par l'entreprise en fonction de la crise en jeu.

###### Cas pratique

###### Communication face aux médias

- Collecter et traiter de l'information.
- Déterminer les mots clés devant définir l'entreprise, sélectionner le vocabulaire le plus adapté.
- Comment gérer les appels téléphoniques.
- Quelles réponses à quelles questions, comment répondre sans se faire piéger.
- Transformer de l'information brute en informations communicantes.
- Rédiger un communiqué de presse.
- Techniques de communication : écrites, orales, la communication inter-personnelle.
- Les pièges à éviter face aux journalistes, comment diriger certains médias vers un porte-parole officiel.

###### Cas pratique

*La formation est construite sur des retours d'expérience de véritables situations de crise. Des mises en situation permettent d'appliquer et d'approfondir les acquis.*

###### Appréhender la communication de crise dans le contexte des réseaux sociaux

- Appréhender les informations diffusées sur les réseaux sociaux
- Le positionnement de l'organisation dans ces communautés et les ressources associées.
- La veille et la prévention sur les réseaux sociaux.
- La gestion de la crise sur les réseaux sociaux.

###### Saisir les bonnes pratiques pour conduire un retour d'expérience

- Le retex : quels objectifs ?
- La valorisation des conclusions.

##### CONCLUSION

# MÉDICO-SOCIAL

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ

# DES SOINS

## ÉVALUATION DES ESSMS

V2-SEPTEMBRE 2025



**2 JOURS**

## L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES ESSMS : comprendre les nouvelles exigences et préparer son évaluation

### ■ CONTEXTE

L'évaluation externe des ESSMS a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et a récemment évolué avec la loi du 24 juillet 2019. Cette nouvelle évaluation est désormais réalisée selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de Santé qui a publié un manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS en 2022 axé sur 3 chapitres et avec pour objectif d'évaluer la qualité des prestations délivrées par les établissements.

Pour ce faire des méthodes spécifiques permettent d'évaluer les différents objectifs et critères donnés (accompagné traceur, traceur ciblé, audit système). Afin de répondre à ces enjeux et aux attendus du manuel d'évaluation de la qualité, dont notamment les critères impératifs, la préparation des équipes et l'identification des priorités d'amélioration sont nécessaires. Afin de vous aider à maîtriser les évolutions de cette démarche d'évaluation pour ensuite les déployer dans vos structures, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant la définition d'une stratégie au sein de vos structures.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre la démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS et ses enjeux
- Connaître les différentes méthodes d'évaluation (accompagné traceur, traceur ciblé, audit système)
- S'approprier les attendus du référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Anticiper la préparation de l'évaluation de la qualité et élaborer le rétroplanning de préparation

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, tout professionnel impliqué dans la démarche qualité de l'ESSMS

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins et fiches pédagogiques de la HAS.

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel

25 participants max.

Formation en distanciel (visio)

40 participants max.

#### Durée : 2 jours (14 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

##### PRÉSENTIEL

750 € par personne  
pour les 2 jours

##### VISIO

600 € par personne  
pour les 2 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

2600 € pour les 2 jours de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## ÉVALUATION DES ESSMS

### L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES ESSMS : comprendre les nouvelles exigences et préparer son évaluation

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### **Comprendre la nouvelle démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS**

- L'évolution du système d'évaluation de la qualité et des ESSMS
- Le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS et les différents critères
- L'outil Synaé
- Le déroulement de la visite d'évaluation
- Les cotations et le processus décisionnel
- Le rapport d'évaluation

###### **Comprendre le référentiel d'évaluation de la qualité et les méthodes d'évaluation**

- Les attendus du chapitre 1 du référentiel : la personne accompagnée
- La méthode de l'accompagné traceur
- Les attendus du chapitre 2 du référentiel : les professionnels
- La méthode du traceur ciblé
- Les attendus du chapitre 3 du référentiel : l'ESSMS
- La méthode de l'audit système

###### **Cas pratique**

###### **Préparer l'évaluation de la qualité**

- La stratégie de préparation et de communication
- ###### **Cas pratique : élaboration d'un rétroplanning**

##### CONCLUSION

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS ÉVALUATION DES ESSMS

V2-SEPTEMBRE 2025



1 JOUR

### SAVOIR METTRE EN ŒUVRE LES MÉTHODES DES TRACEURS ET DES AUDITS DÉPLOYÉES DANS LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ET COMPRENDRE LEUR COMPLÉMENTARITÉ : accompagné traceur, traceur ciblé, audit système

#### ■ CONTEXTE

La nouvelle démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS s'appuie sur de nouvelles méthodes d'évaluation : les traceurs et l'audit système. Afin de vous aider à maîtriser les méthodes d'évaluation (accompagnés traceurs, traceurs ciblés et audits systèmes) pour ensuite les déployer dans vos structures, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant de comprendre les différents types de traceurs et leur complémentarité et de définir votre stratégie de déploiement de ces nouvelles évaluations

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les méthodes et leur complémentarité (accompagné traceur, traceur ciblé, audit système)
- Acquérir la méthodologie pour conduire des évaluations selon l'approche des traceurs ou de l'audit système
- Savoir définir sa stratégie de déploiement des nouvelles méthodes et l'intégrer à la stratégie d'évaluation de la structure

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, tout professionnel impliqué dans la démarche qualité de l'ESSMS

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

##### Durée : 1 jour (7 heures)

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et en ESSMS

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

##### TARIFS

###### INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

###### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## ÉVALUATION DES ESSMS

### SAVOIR METTRE EN ŒUVRE LES MÉTHODES DES TRACEURS ET DES AUDITS DÉPLOYÉES DANS LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ET COMPRENDRE LEUR COMPLÉMENTARITÉ : accompagné traceur, traceur ciblé, audit système

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Les différentes méthodes d'évaluation et leur complémentarité

- Les différentes méthodes utilisées dans l'évaluation de la qualité et leur complémentarité
- L'accompagné traceur
- Le traceur ciblé
- L'audit système

###### Mettre en œuvre les nouvelles méthodes dans le cadre de sa stratégie d'évaluation

- La stratégie de mise en place des évaluations  
**Cas pratique sur la définition de la stratégie et l'identification des évaluations à mettre en place**
- La préparation des évaluations  
**Cas pratique sur l'adaptation des grilles Synaé :**
  - Accompagné traceur
  - Traceur ciblé
  - Audit système
- La mise en œuvre des évaluations
- La synthèse et la communication
- Le suivi de la mise en œuvre des évaluations et des actions

##### CONCLUSION



**2 JOURS**

### MISE EN PLACE D'UNE DÉMARCHÉ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES ET DES OUTILS DE PILOTAGE

#### ■ CONTEXTE

La mise en place de démarche qualité et gestion des risques est désormais indispensable dans les ESSMS. Pour assurer le suivi de cette démarche et la faire vivre, ces structures doivent également structurer des outils de pilotage adaptés. Ainsi, la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration pérenne et participative devient un enjeu majeur pour la dynamique des établissements.

Cette formation permettra d'identifier les outils nécessaires au pilotage d'une démarche qualité et gestion et de les structurer mais aussi de comprendre les éléments essentiels à la mise en place d'une démarche qualité et gestion des risques.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives à la mise en place d'une démarche qualité et gestion des risques
- Pouvoir structurer la démarche qualité et gestion des risques et mettre en place les organisations adaptées
- Connaître les outils de pilotage et les adapter à sa structure

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, tout professionnel impliqué dans la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS.

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

##### Durée : 2 jours (14 heures)

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et en ESSMS

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 750 € par personne  
pour les 2 jours

VISIO | 600 € par personne  
pour les 2 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

2600 € pour les 2 jours de formation  
*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

### MISE EN PLACE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES ET DES OUTILS DE PILOTAGE

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Les concepts et définitions de la qualité et sécurité de l'accompagnement
- L'ancrage institutionnel de la démarche
- La position de la démarche au sein de l'évaluation de la qualité

###### Comment faire vivre la démarche qualité dans son établissement

- Présentation de la démarche qualité et gestion des risques
- Les différentes étapes de la gestion de projet
- L'organisation et le rôle de chacun
- Les ressources à mobiliser
- La formation et la communication

###### La démarche qualité et gestion des risques et les outils de pilotage

- La politique qualité et gestion des risques
- Cas pratique**
- Le pilotage de la démarche et les outils à mettre en place
- Cas pratique**

###### La structuration de la démarche qualité et gestion des risques

- La veille réglementaire et normative
  - La gestion documentaire
  - L'implication des usagers et le recueil de leurs besoins/satisfactions/réclamations
  - La gestion des événements indésirables
  - La gestion des risques a priori
  - Les démarches d'évaluation
  - La gestion de crise
  - L'analyse des pratiques professionnelles
  - Le programme d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques
- Cas pratique**

##### CONCLUSION



**2 JOURS**

## DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ

### ■ CONTEXTE

La mise en place de démarche qualité et gestion des risques est désormais indispensable dans les ESSMS. Pour assurer le suivi de cette démarche et la faire vivre, la place des référents qualité est primordiale.

Cette formation permettra au référent qualité de comprendre son positionnement et de savoir comment faire vivre la démarche qualité dans sa structure.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les concepts et enjeux de la démarche qualité et gestion des risques
- Appréhender la démarche qualité et gestion des risques
- Comprendre le rôle du référent qualité
- Se positionner en tant que référent qualité

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, tout professionnel impliqué dans la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS.

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 2 jours (14 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et en ESSMS

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

**PRÉSENTIEL** | 750 € par personne  
pour les 2 jours

**VISIO** | 600 € par personne  
pour les 2 jours

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**2600 €** pour les 2 jours de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

### DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Contexte

- Les concepts et définitions de la qualité et sécurité de l'accompagnement
- La démarche d'évaluation de la qualité
- L'ancrage institutionnel de la démarche
- La position de la démarche au sein de l'évaluation de la qualité

###### Se positionner en tant que référent qualité

- Préalable
- Rôle et mission du référent qualité

###### Cas pratique

- Les savoirs, savoir être et savoir faire
- Place du référent

###### Appréhender la démarche qualité et gestion des risques

- La politique et le pilotage de la démarche
- La veille réglementaire et normative
- La gestion documentaire
- L'implication des usagers et le recueil de leurs besoins/satisfactions/réclamations
- La gestion des événements indésirables
- La gestion des risques a priori
- Les démarches d'évaluation
- La gestion de crise
- L'analyse des pratiques professionnelles
- Le programme d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques

###### Cas pratique

##### CONCLUSION



2 JOURS

### SÉCURISATION DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT ET PRÉVENTION ET GESTION DU RISQUE MÉDICAMENTEUX

#### ■ CONTEXTE

Le bon usage du médicament et la lutte contre la iatrogénie médicamenteuse est une priorité de santé publique. Le circuit du médicament dans les ESSMS est une thématique à risque et à fort enjeu. Ainsi, ce circuit fait l'objet d'un objectif à part entière dans le référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS et donc de plusieurs critères dont un critère impératif.

Il est donc nécessaire de structurer la stratégie de sécurisation du circuit du médicament et de mettre en place des moyens de prévention et de gestion du risque médicamenteux en vue de s'assurer du respect des rôles et responsabilités de chacun et de la sécurisation de chacune des étapes de ce circuit.

#### ■ OBJECTIFS

- Connaître les exigences relatives au circuit du médicament
- Disposer des outils de pilotage du circuit du médicament nécessaires à son management et à sa sécurisation
- Pouvoir identifier les actions de prévention et de gestion du risque médicamenteux nécessaires à chacune des étapes et mettre en place les organisations adaptées

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, tout professionnel impliqué dans la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

##### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

**Durée : 2 jours (14 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et en ESSMS

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 750 € par personne  
pour les 2 jours

VISIO | 600 € par personne  
pour les 2 jours

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

2600 € pour les 2 jours de formation  
Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

## SÉCURISATION DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT ET PRÉVENTION ET GESTION DU RISQUE MÉDICAMENTEUX

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de l'évaluation de la qualité des ESSMS

##### La stratégie de gestion du risque médicamenteux

- Les rôles et responsabilités de chacun
- La politique de gestion du risque médicamenteux
- Le plan de formation
- La gestion documentaire
- L'évaluation du circuit du médicament
- Le programme d'actions

##### **Cas pratique**

##### Prévention et gestion du risque médicamenteux à chaque étape du circuit du médicament

- Prescription
- Commande et approvisionnement
- Dispensation
- Transport
- Stockage
- Information
- Distribution, administration et aide à la prise
- Surveillance

##### **Cas pratique : diagnostic et identification des priorités d'amélioration**

#### CONCLUSION



## RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



**1 JOUR**

### ■ CONTEXTE

La nouvelle démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS met l'accent sur le recueil et le traitement des plaintes et réclamations par le biais d'un objectif décliné en 3 critères impératifs. Cette gestion des plaintes et réclamation peut être considérée comme un moyen de restaurer le lien fragilisé entre la personne accompagnée et le professionnel exerçant en ESSMS ou son équipe.

Le dispositif de gestion des plaintes et réclamation doit donc être mis en place et être opérationnel et permettre l'implication des professionnels en vue de l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des usagers.

### ■ OBJECTIFS

- Savoir structurer la démarche de gestion des plaintes et réclamations
- Savoir organiser le recueil des plaintes et réclamation
- Savoir traiter les plaintes et réclamations en lien avec les professionnels concernés
- Savoir organiser la communication sur les plaintes et réclamations

### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, tout professionnel impliqué dans la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et en ESSMS

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| PRÉSENTIEL | 450 € par personne<br>par jour |
| VISIO      | 350 € par personne<br>par jour |

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité

## RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

### DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Enjeux liés à la gestion des plaintes et réclamations

##### Signalement et traitement des plaintes et réclamation

- Collecte des plaintes et réclamations
- Traitement des plaintes et réclamations
- Retour à la personne à l'origine de la plainte ou réclamation
- Médiation
- Communication sur les plaintes et réclamations
- Mise en place et suivi des actions d'amélioration

##### Cas pratique

##### Le pilotage de la gestion des plaintes et réclamations

- Gestion documentaire associée à la gestion des plaintes et réclamations (procédure...)
- Identification des rôles et responsabilités et des personnes ressources (CVS, médiateurs...)
- Évaluation et suivi de la gestion des plaintes et réclamations
- Communication sur la gestion des plaintes et réclamation

##### Cas pratique

#### CONCLUSION



1 JOUR

### MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

#### ■ CONTEXTE

La médiation a été introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et par le décret du 2 mars 2005. La médiation a pour objectif de restaurer le lien fragilisé entre la personne accompagnée et le professionnel exerçant en ESSMS ou son équipe. Le médiateur est donc celui qui participe à la restauration de ce lien fragilisé. Ce qui est en jeu est la confiance. C'est sur ce ressort délicat que le médiateur exerce pleinement son talent et son savoir-faire qui exige un grand professionnalisme. La médiation est un processus de communication reposant sur l'autonomie et la responsabilité des médiés, dans lequel un tiers, le médiateur, qui doit avoir les qualités d'impartialité, indépendance, neutralité, respect de la confidentialité, favorise par des entretiens confidentiels, la communication entre les médiés, et le rétablissement de leur relation.

La médiation a pour but de rétablir le dialogue, à l'aide d'un processus structuré du règlement du différend. Une cellule de médiation doit être mise en place dans toute structure.

#### ■ OBJECTIFS

- Comprendre l'enjeu d'une médiation
- Connaitre la définition de la médiation
- Connaitre les qualités du médiateur
- Acquérir les méthodes et techniques de communication et d'écoute au cours de la médiation

#### ■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, IDEC, tout professionnel impliqué dans l'accompagnement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique dont jeux de rôle— documentation dont Roue de Fiutak,.....  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la médiation.

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

### MÉDIATION ET GESTION DE CONFLIT

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

###### Rappel des définitions

###### Contexte et enjeux

- Comprendre les enjeux de la médiation.
- Mettre en place une médiation.

**Cas pratique** : jeu de rôle : analyse d'une médiation.

###### Comment améliorer sa communication

- Connaître les techniques d'écoute.
- Connaître les techniques de communication.

**Cas pratique** : mise en situation de médiation.

##### CONCLUSION

Conditions favorables à une médiation effectuée dans les meilleures conditions.





## RECUEIL ET TRAITEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

### CONTEXTE

La nouvelle démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS met l'accent sur le recueil et le traitement des événements indésirables par le biais de 4 critères dont 3 critères impératifs. Cette gestion des événements indésirables, comprenant notamment les événements indésirables graves, est considérée par la HAS comme une opportunité d'amélioration de la qualité et de la sécurité de l'accompagnement. De plus, depuis mars 2017, les ESSMS ont l'obligation de déclarer au directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) tout événement indésirable grave associé aux soins via le portail de signalement des événements sanitaires indésirables.

Le dispositif de gestion des événements indésirables doit donc être mis en place et être opérationnel et permettre l'implication des professionnels en vue de l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des usagers et la non répétition des incidents.

### OBJECTIFS

- Savoir organiser la collecte et le signalement des événements indésirables
- Savoir identifier les événements devant faire l'objet d'un signalement externe et mettre en œuvre la déclaration
- Savoir organiser l'analyse des événements indésirables avec les professionnels concernés
- Connaître les méthodes et outils d'analyse des événements indésirables
- Être capable d'organiser le retour d'expérience au sein de la structure

### PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable ou référents qualité, encadrement, médecin coordonnateur, IDEC, tout professionnel impliqué dans l'accompagnement

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.  
Formation en distanciel (visio)  
40 participants max.

#### Durée : 1 jour (7 heures)

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé en ESSMS

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

VISIO | 350 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

## RECUEIL ET TRAITEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

##### Contexte

- Les exigences réglementaires et normatives
- Les attendus de la démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS

##### Enjeux

- Enjeux liés à la gestion des événements indésirables
- Principales définitions et typologies d'événements indésirables
- Événements sanitaires à signaler et obligations de signalement

##### Signalement des événements, traitement immédiat et sélection des événements à analyser

- Collecte des événements indésirables
- Circuit de signalement (interne et externe) et traitement immédiat
- Qualification et caractérisation des événements indésirables
- Choix des événements indésirables à analyser

##### L'analyse des événements indésirables et la mise en place du retour d'expérience

- Principes communs à toutes les démarches
- Analyse des événements indésirables : dispositifs, méthodes et outils

##### Cas pratique

- Choix et suivi des actions
- Retour d'expérience

##### Évaluation de la démarche et communication

- Suivi périodique et bilan des événements indésirables
- Communication

##### Cas pratique

#### CONCLUSION



1/2 journée

## URGENCES VITALES EN ESSMS

### ■ CONTEXTE

Même si l'urgence vitale intra-hospitalière semble avoir un délai de réponse meilleur avec un taux de récupération neurologique 3 fois supérieur à la ville, dans plus de 80% des cas la réanimation cardio-respiratoire est insuffisante. La formation continue est l'axe principal de l'amélioration de l'efficacité de la chaîne de survie.

La certification impose aux établissements de santé de disposer d'une réponse opérationnelle adaptée aux risques auxquels ils peuvent être confrontés. Ainsi, le critère relatif à la prise en charge des urgences, déjà identifié comme « situation à risque » en V2010, devient « impératif » dans V5 et V6.

Toute urgence vitale de patient, du public, de professionnels dans l'enceinte de l'établissement doit être prise en charge rapidement par des professionnels compétents. Il s'agit de mettre en place un dispositif efficace, comprenant une organisation spécifique, du matériel dédié à la prise en charge des urgences vitales, et des professionnels maîtrisant les gestes et le matériel associé. Il témoigne ainsi d'une prise en charge sécuritaire individualisée, adaptée et coordonnée en équipe.

### ■ OBJECTIFS

- Identifier un arrêt cardio-circulatoire et réaliser une réanimation cardio-pulmonaire avec le matériel d'urgence prévu et en lien avec des recommandations de bonnes pratiques constamment actualisées.
- Intégrer sa prise en charge dans le processus fondamental de LA CHAÎNE DE SURVIE.
- Reconnaître l'urgence hémorragique et maîtriser les techniques simples pour arrêter le saignement.
- Discerner l'obstruction complète des voies aériennes supérieures de l'incomplète et appliquer les mesures immédiates de désobstruction.
- Connaître les grades de l'anaphylaxie aiguë pour adapter au mieux sa prise en charge.
- Le chariot d'urgence : pour qui ? quand ? comment ? maintenance et traçabilité.

### ■ PUBLIC VISÉ

IDE (jour, nuit), ASH (jour, nuit), brancardiers, administratif

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstrative.

#### Supports pédagogiques :

Supports pédagogiques : Etude de cas/résolution de problème/simulation/travaux de groupe

#### Évaluation :

Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Questionnaire d'évaluation (Quiz), complété par chaque participant. Un bilan en fin d'intervention portera sur le déroulement de la journée (rythme, programme, support...), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel

**Durée : 3.5 heures (1/2 journée)**

**Profil du formateur :**  
Médecin anesthésiste  
réanimateur

**Accessibilité :**  
Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

**Modalités et délais d'accès :**  
Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.  
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.  
Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.  
Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

**PRÉSENTIEL** | 230 € par personne  
par demi journée

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**700 €** par demi journée de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

## URGENCES VITALES EN ESSMS

### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

#### INTRODUCTION

- **Introduction théorique** avec des rappels de physiologie
- **Rappel des fondamentaux** : CHAÎNE DE SURVIE
- **Simulations** (au moins 4 réalisées selon le temps disponible) :
- **Arrêt cardio-respiratoire avec plusieurs scénarios possibles** (infarctus, embolie pulmonaire, hémorragie aiguë) et utilisation du chariot d'urgence

#### CONCLUSION



1 JOUR

## ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

### ■ CONTEXTE

La réglementation impose aux professionnels de santé d'annoncer à leurs patients les dommages associés aux soins et ce quelle qu'en soit la cause. Consciente des obstacles à la réalisation de cette annonce, notamment dus à la situation émotionnelle très tendue, la HAS a publié en 2011 un guide pour la réalisation de cette annonce et formé des formateurs sur ce dispositif d'annonce.

Pour un professionnel, l'accident médical est souvent vécu comme un échec et il est nécessaire qu'il soit formé pour que son annonce soit apaisée. Du côté du patient, une annonce bien faite lui permettra de mieux vivre les conséquences qu'il subit et le rendra moins revendicatif.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'annonce d'un dommage associé aux soins
- Comprendre le rôle de chacun et les modalités dans lesquelles l'annonce doit se réaliser
- Connaître les cas particuliers d'annonce et savoir adapter la mise en œuvre
- Acquérir les méthodes et techniques pour mettre en œuvre une annonce

### ■ PUBLIC VISÉ

Professionnels exerçant en ESSMS (médecins, paramédicaux...),

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratique-documentation dont guide HAS sur l'annonce d'un dommage associé aux soins-Vidéo HAS pour la réalisation des cas pratiques.  
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

#### Modalités d'organisation :

Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et d'une expertise sur l'annonce d'un dommage associé aux soins

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

### ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Rappel des définitions

##### Contexte et enjeux

- Comprendre les enjeux de l'information
- Moyens et voies de recours
- L'annonce d'un dommage dans la certification

**Cas pratique** : analyse critique d'une annonce (support vidéo HAS)

##### Comment améliorer ses pratiques d'annonce

- Reconnaître un dommage et le signaler
- Structurer l'annonce (avant-pendant-après)
- Cas particuliers
- Harmoniser les pratiques d'annonce par la mise en place d'une procédure interne à l'établissement

**Cas pratique** : mise en situation des conditions favorables à une annonce réussie

##### Retour d'expérience

**CONCLUSION** : conditions favorables à une annonce réussie

# Conditions générales de vente

V2-SEPTEMBRE 2025

## OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

## FORMATIONS INTRA ENTREPRISE

### Définition :

Formation réalisée sur-mesure pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients généralement exécutée dans les locaux du client.

### Documents contractuels :

Pour chaque formation intra-entreprise acceptée par le biais d'un bon pour accord, une convention de formation professionnelle continue établie selon les textes en vigueur est adressée au client en deux exemplaires dont un est à nous retourner, au plus tôt et obligatoirement avant le début de la formation, signée et revêtue du cachet de l'établissement ou de l'entreprise.

La facture est adressée à l'issue de la formation ou du premier module de la formation.

Une attestation de présence est adressée au client après chaque formation. Sur demande elle peut être fournie après chaque module.

### Prix et conditions de règlement :

MAOQUAL n'est pas assujéti à la TVA pour la facturation de ses formations.

Tous nos prix sont indiqués nets de toutes taxes et ne peuvent pas donner lieu à une récupération de TVA.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à réception de la facture, au plus tard dans un délai de 30 jours.

Le stagiaire dispose d'un délai de quatorze jours ouvrés pour se rétracter.

### Conditions d'annulation et de report :

L'organisme de formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation, de modifier le choix des animateurs, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent et ce sans indemnités.

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

Une annulation signifiée moins de 10 jours calendaires avant le début de la formation entraînera une facturation de 30% du coût total de la formation.

Si l'action de formation est reportée dans un délai de 6 mois, cette somme sera portée au crédit du client sous forme d'avoir imputable sur la formation future.

### Obligations du stagiaire :

Le stagiaire reste soumis au pouvoir de discipline de l'employeur.

## FORMATIONS INTER ENTREPRISES

### Définition :

Formation sur catalogue réalisée dans des locaux mis à disposition par MAOQUAL.

### Documents contractuels :

#### Inscription

Toute inscription, précédée ou non d'une réservation téléphonique, doit faire l'objet d'une confirmation écrite par courrier ou e-mail avec le bulletin disponible dans le catalogue ou transmissible par mail si besoin. Dès que votre inscription nous parvient, nous vous adressons un accusé de réception, accompagné d'une convention de formation. Toute inscription vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Une confirmation d'inscription est adressée par MAOQUAL qui décidera, en fonction du nombre d'inscriptions, de mettre en place la formation.

#### Convocation

Pour chaque formation inter entreprises mise en place, sept jours au plus tard avant le début de la formation, une convocation vous est adressée précisant l'intitulé de la formation, les horaires ainsi que le lieu de la formation (un plan d'accès est joint à la convocation). Les horaires de début et de fin de stage sont précisés sur la convocation du participant.

### **Convention de formation**

Une convention de formation professionnelle continue établie selon les textes en vigueur est adressée au client dont un est à nous retourner, au plus tôt et obligatoirement avant le début de la formation, signé et revêtu du cachet de l'établissement ou de l'entreprise.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé par la seule signature de la convention de formation. Cette convention est soumise aux dispositions des articles L6353-3 à L6353-7 du Code du travail.

### **Évaluation de la formation**

Nous portons une attention particulière au contrôle de la qualité de nos prestations. A l'issue de la formation, le formateur vous remet un questionnaire d'évaluation de la satisfaction et des réactions. En début et fin de formation, le formateur remet également des questionnaires pré-tests et post-tests permettant l'évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences.

Nous vous remercions de le remplir avec le plus grand soin, l'analyse de vos critiques permettant de vérifier la conformité de la formation réalisée avec les objectifs et le contenu du programme prévus. Ces questionnaires servent également à apprécier la qualité du formateur et des prestations annexes (accueil, supports de formation, restauration...).

### **Attestation de formation**

Une attestation de présence est adressée au client après chaque formation avec la facture. Sur demande elle peut être fournie après chaque module.

### **Prix et conditions de règlement :**

MAOQUAL n'est pas assujéti à la TVA pour la facturation de ses formations.

Tous nos prix sont indiqués nets de toutes taxes et ne peuvent pas donner lieu à une récupération de TVA. Ils incluent le repas de midi sauf avis contraire exprimé à l'inscription.

Toute formation commencée est due en intégralité. Le règlement du prix de la formation est à effectuer à réception de la facture, comptant et sans escompte à l'ordre de MAOQUAL, au plus tard dans un délai de 30 jours. Suite à son inscription, le stagiaire dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrés pour se rétracter.

### **Remplacement d'un participant :**

MAOQUAL offre la possibilité de remplacer un participant par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est toujours possible sans indemnités.

### **Conditions d'annulation et de report :**

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, MAOQUAL se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

Toute annulation par le client doit être communiquée par écrit.

L'annulation tardive occasionne de nombreuses difficultés. Dans certains cas, un nombre de stagiaire insuffisant ne permet pas une interaction efficace durant la formation. Vous avez bien évidemment la possibilité de reporter votre inscription sur une session ultérieure prévue au catalogue. Vous pouvez également vous faire remplacer par un collaborateur en nous communiquant ses coordonnées par écrit.

**En cas d'annulation de la part de l'établissement, et si vous ne pouvez ni effectuer de report, ni vous faire remplacer, MAOQUAL applique les frais suivants :**

- Pour toute annulation plus de 14 jours avant le début de la formation, MAOQUAL remboursera intégralement l'établissement ;
- Pour toute annulation moins de 14 jours avant le début de la formation, 30% du coût total seront facturés ;
- Pour toute annulation 48 heures avant le début de la formation, la totalité du prix d'inscription sera facturée. Aucune annulation non confirmée par lettre ou mail ne sera prise en compte.

Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant sur le plan pédagogique, MAOQUAL se réserve le droit d'annuler la session au plus tard 7 jours avant la date prévue. MAOQUAL se réserve également le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement ou de remplacer un animateur si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent. En cas d'annulation de la part de MAOQUAL, un mail sera envoyé à l'établissement 7 jours avant la date de la formation. Aucune indemnisation ne pourra être demandée dans ces conditions.

### **Obligations du stagiaire :**

Le stagiaire doit respecter le règlement intérieur de l'organisme de formation. Ce dernier est mis à disposition des stagiaires en amont de la formation ou auprès du secrétariat de MAOQUAL.

## **DISPOSITIONS COMMUNES INTRA ET INTER**

### **Protection des données personnelles, informatique et libertés :**

En tant que responsables du traitement de vos données personnelles, MAOQUAL s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles transmises, et ce dans le respect des dispositions légales en vigueur. Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de nos prestations et formations ne seront traitées que dans la mesure où cela est nécessaire et ce, dans le cadre des finalités suivantes :

- Répondre à la demande et assurer le déploiement de la transaction (intérêt légitime) :
- Identification des prérequis, adaptation sur-mesure et personnalisation de nos prestations ...

- Communication et notamment envoi de documents : convocation, attestation,...
- Recueillir votre niveau de satisfaction et évaluer la qualité de nos formations
- Gestion administrative de nos prestations et facturation

-Répondre à une obligation institutionnelle, légale ou réglementaire (article L 6353-9 du Code du travail) et mettre à disposition aux autorités compétentes des différents justificatifs en cas de contrôle

-Le cas échéant, envoi de communications commerciales sur nos produits et services, si la personne n'a pas opposé son refus à de telles actions (Intérêt légitime / consentement)

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux salariés de MAOQUAL ou sous-traitants en charge de la prestation, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Elles sont conservées pendant 10 ans dans le cadre de la conservation des données de facturation.

Conformément au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles, chaque personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité ou de limitation aux traitements de données la concernant. Dans le cadre de notre communication commerciale, vous pouvez également retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données. Consultez le site [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.

Ces droits peuvent être exercés en nous contactant via l'adresse mail : [contact@maoqual.com](mailto:contact@maoqual.com) . Pour en faciliter le traitement, la personne est invitée à préciser dans sa demande son nom, son prénom, son adresse mail, sa qualité (stagiaire, client, formateur, salarié...), son établissement (si stagiaire ou client), et toutes informations jugées utiles par ses soins. MAOQUAL s'engage à adresser une réponse dans un délai maximum d'un mois à compter de la date d'exercice de ce droit. A défaut, il est possible de saisir les autorités compétentes et d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire de ses droits.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

### **Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales de Vente relèvent de la Loi française.

### **Engagement de non-réutilisation**

Par la signature de la convention, le Client s'engage pour lui-même, ses agents, employés, collaborateurs, préposés, prestataires, conseils et tous autre tiers en lien avec lui, à n'utiliser ni ne transmettre à toute personne physique ou morale sans l'autorisation expresse et écrite préalable de MAOQUAL, aucun des éléments dont il aura pu avoir connaissance, sous quelque format que ce soit, dans le cadre du déploiement de l'action de formation objet de la présente convention.

En particulier, et sauf accord express intervenu entre le Client et l'organisme de formation, le Client s'interdit d'inclure dans les groupes de formation des stagiaires dont le rôle présent ou à venir serait de mettre en œuvre, à partir des éléments acquis lors de la formation, une démultiplication de tout ou partie de cette même formation auprès d'un public plus large.

La mise en œuvre d'une telle démarche constituerait une contravention aux droits de propriété intellectuelle de MAOQUAL, de ses préposés ou de ses prestataires, et passible de poursuites, conformément aux Lois et Règlements en vigueur.

### **Attribution de compétences**

Tous les litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable entre les parties, seront portés devant la juridiction compétente compte tenu du statut des parties. Il est ainsi précisé que tout litige avec une personne morale de droit public ou avec l'administration devra être porté devant le tribunal administratif territorialement compétent. Il est également précisé que tout litige avec une personne morale de droit privé sera porté exclusivement devant le Tribunal de Commerce, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.

La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société MAOQUAL qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

### **Mise à jour**

Les présentes conditions générales de vente ont été mises à jour le 04/01/2024.

# Formulaire d'inscription et de renseignements

V02-SEPTEMBRE 2025

INTITULÉ DE LA FORMATION :

DATE ET VILLE DE LA SESSION :

ÉTABLISSEMENT :

Renseignements, devis,  
inscriptions :  
contact@maoqual.com  
Tél. 06.68.35.37.11

N° SIRET : ..... / Spécialité(s) : .....

Nom : .....

Adresse : .....

CP : ..... / Ville : .....

Tél : ..... / Mail : .....

Personne à contacter : Nom: ..... / Tél: .....

Mail (nécessaire) : .....

Nombre de stagiaires : .....

Personne(s) à inscrire pour le compte de l'établissement et besoins relatifs à cette formation :

1/M. / Mme ..... / Prénom .....

Fonction: .....

Mail : .....

Objectif professionnel (reconversion professionnelle, évolution professionnelle, formation continu...)

.....

Avez-vous déjà suivi ce type de formation ?  Oui  Non

Quelles sont vos motivations pour suivre la formation ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Quels sont vos besoins/attentes quant à la formation ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Avez-vous des besoins spécifiques liés à une situation de handicap ? Si oui, lesquels ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Autres commentaires/besoins (exemple : contenus, durée, emplois du temps, etc.)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2/ M. / Mme..... / Prénom .....

Fonction:.....

Mail : .....

Objectif professionnel (reconversion professionnelle, évolution professionnelle, formation continu...)

.....  
.....

Avez-vous déjà suivi ce type de formation ?  Oui  Non

Quelles sont vos motivations pour suivre la formation ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Quels sont vos besoins/attentes quant à la formation ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Avez-vous des besoins spécifiques liés à une situation de handicap ? Si oui, lesquels ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Autres commentaires/besoins (exemple : contenus, durée, emplois du temps, etc.)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3/ M. / Mme..... / Prénom.....

Fonction:.....

Mail : .....

Objectif professionnel (reconversion professionnelle, évolution professionnelle, formation continu...)

.....  
.....

Avez-vous déjà suivi ce type de formation ?  Oui  Non

Quelles sont vos motivations pour suivre la formation ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



# Règlement intérieur

## PRÉAMBULE

### Article 1

#### Objet et champ d'application du règlement

MAOQUAL est un organisme de formation domicilié 2 rue John Tchicaï 66530 Clairac. La déclaration d'activité est enregistrée 76660264666 auprès du Préfet de la région Occitanie.

Le présent règlement est actualisé en fonction de l'évolution de la législation, et notamment des dispositions du Décret 2019-1143 du 07 novembre 2019 relatif aux dispositions spécifiques applicables aux centres de formation d'apprentis et aux obligations des organismes prestataires d'actions de développement des compétences. Il est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et 5 et R.6352-1 à 15 du Code du Travail. Les sanctions pénales sont exposées en articles L.6355-8 et 9 du Code du Travail

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par MAOQUAL. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire en amont de la formation.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Il détermine également les règles de représentations des stagiaires pour les formations d'une durée supérieure à 500 heures.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

### Article 2 – Informations demandées au stagiaire

Selon les dispositions de l'article L6353.9 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018.

Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par MAOQUAL à un stagiaire ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation, et il doit y être répondu de bonne foi.

## SECTION 1 :

### RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

#### Article 3

##### Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- de toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

#### Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de formation.

Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours.

Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

#### Article 5 – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation.

Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

# Règlement intérieur

## Article 6 – Interdiction de fumer

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail. Cette interdiction s'applique notamment aux salles de cours où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

## SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

### Article 7

#### Formalisme attaché au suivi de la formation

Les stagiaires sont tenus de suivre toutes les séquences programmées par le prestataire de formation, avec assiduité et ponctualité, et sans interruption. Des feuilles de présence sont émargées par les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

A l'issue de l'action de formation, le stagiaire se voit remettre une attestation de fin de formation à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action.

### Article 8– Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

### Article 9 – Absences, retards ou départs anticipés

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le client, et ce quelle qu'en soit la cause, doit être annoncée et déclarée par écrit, sur feuille libre ou par mail. Selon le contexte, les dispositions des Conditions Générales de Vente de l'organisme de formation, de la Convention ou du Contrat de Formation, du devis, et plus généralement de l'article L6354-1 s'appliqueront. Article L6354-1 : En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, l'organisme prestataire rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait. En cas de dédit du stagiaire et/ou du client, il peut y avoir facturation séparée d'un dédommagement.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

En cas de maladie, le stagiaire doit prévenir l'établissement dès la première demi-journée d'absence. Un certificat médical doit être présenté dans les 48 heures.

En cas d'accident de travail ou de trajet, les circonstances doivent être communiquées par écrit dans les 48 heures.

L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration,...) de cet événement. Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

### Article 10– Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la Direction de l'organisme de formation, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

### Article 11 – Comportement

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur. Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe. Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- de prendre ses repas dans les salles de formation (sauf accord exprès du formateur),
- d'avoir des communications téléphoniques en dehors des temps de pause,
- de retirer les informations affichées sur les panneaux prévus à cet effet.

### Article 12 – Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la Direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite. Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur. Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

# Règlement intérieur

## SECTION 3 : DISCIPLINE-SANCTIONS-PROCÉDURE

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

1. Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.

2. Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le délégué de stage.

3. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

L'employeur du stagiaire est informé de cette procédure, de son objet et du motif de la sanction envisagée. La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire ou à l'apprenti par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

Lorsque l'agissement a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que la procédure prévue à l'article R.6352.4 et, éventuellement, aux articles R6352.5 et R6352.6, ait été observée.

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

## SECTION 4 : REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

Selon les dispositions des articles R6352.9 à R6352.12 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19

Pour les actions de formation organisées en sessions d'une durée totale supérieure à cinq-cents heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles.

Le scrutin se déroule pendant les heures de formation. Il a lieu au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début de la première session collective. Le directeur de l'organisme de formation est responsable de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement.

Lorsque, à l'issue du scrutin, il est constaté que la représentation des stagiaires ne peut être assurée, le directeur dresse un procès-verbal de carence.

### Article 13 – Durée du mandat des délégués des stagiaires

Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

### Article 14 – Rôle des délégués des stagiaires

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation.

Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

# Règlement intérieur



## SECTION 5 : PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Les différentes parties prenantes à l'action de formation (clients, bénéficiaires, formateurs) ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations MAOQUAL ou de faire remonter auprès du même organisme tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation de la prestation.

Dans le cadre de la procédure de gestion des événements indésirables de l'organisme de formation ; les parties prenantes peuvent formuler leur réclamation :

- ✓ **oralement par téléphone** ou en face-à-face auprès de la direction ou de son secrétariat ou du responsable en charge de la formation (dans les deux cas, la réclamation sera enregistrée dans un formulaire de réclamation).
- ✓ **ou par courrier postal** adressé à :  
Sophie MALLEN, directrice de l'organisme de MAOQUAL – 2 rue John Tchicaï – 66530 CLAIRA
- ✓ **ou par courrier électronique** à :  
contact@maoqual.com

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.





**MAOQUAL**

2 rue John Tchicai-66530 CLAIRA

**RENSEIGNEMENTS, DEVIS, INSCRIPTIONS  
DEMANDE DE RENDEZ-VOUS POSSIBLE SUR DEMANDE**

**HORAIRES**

9H00-12H30/13H30-17H30

Tél: 06.68.35.37.11

[contact@maoqual.com](mailto:contact@maoqual.com)

[www.maoqual.fr](http://www.maoqual.fr)

Siret-903 420 958 000 14

Organisme de formation enregistré sous le numéro 76660264666

**PARTENAIRES**



**CRÉATION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE**

**MLR COMMUNICATION**

Tél : 0689565736

[mlrouche@outlook.fr](mailto:mlrouche@outlook.fr)

[www.mlrcommunication.fr](http://www.mlrcommunication.fr)

**IMPRESSION**

**GIBOU ARTS GRAPHIQUES**

Tél : 04 68 22 65 77

[contact@imprimerie-66.fr](mailto:contact@imprimerie-66.fr)

[www.imprimerie-66.fr](http://www.imprimerie-66.fr)

**CRÉDITS PHOTOS**

**JM MARC CORNU**

Tél : 06 73 38 89 40

[marcocornu@gmail.com](mailto:marcocornu@gmail.com)

[www.photo-languedoc.fr](http://www.photo-languedoc.fr)

**SUIVEZ-NOUS SUR  
LES RÉSEAUX SOCIAUX**

