



**BAQIMEHP**  
EXPERT FORMATION SANTÉ

# CATALOGUE 2024

Sanitaire / ESSMS

FORMATIONS  
E-LEARNING  
INTER-ENTREPRISES  
INTRA-ENTREPRISE

**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Par AFNOR Certification

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**

# Préface

## Disponibilité et professionnalisme au service de la qualité des soins

Les années passées ont été marquée par l'arrivée d'une crise sanitaire majeure sans précédent.

La mobilisation remarquable de l'ensemble des professionnels du secteur public et privé a permis de faire face à cette pandémie grâce à la disponibilité et au professionnalisme de tous et une coopération entre tous les acteurs.

Ces qualités essentielles se retrouvent plus largement dans la mise en œuvre des organisations nécessaires à la qualité de prise en charge des patients et/ou usagers de la santé et témoignent de l'agilité de nos établissements de santé.

Cette année exceptionnelle a aussi été pour l'équipe du BAQIMEHP l'occasion de repenser l'ingénierie des formations qu'il propose habituellement.

Alors qu'il forme et accompagne traditionnellement in situ les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux dans leurs démarches qualité depuis plus de 25 ans, de nouvelles propositions d'interventions vous sont présentées dans ce catalogue de formation 2024.

Vous retrouverez d'une part nos formations inter dispensées en présentiel ou visio via l'application Zoom. D'autre part des propositions de formations en E-learning (comme le patient traceur, les erreurs médicamenteuses, l'identitovigilance) permettent aux apprenants, sur une durée plus courte et avec plus de souplesse, un apprentissage et une évaluation ludiques dans des modules développés spécifiquement.

L'année 2024 est aussi marquée par les visites de certification HAS des établissements de santé pour la qualité des soins. S'appuyant sur l'expérience acquise, le BAQIMEHP vous propose de nouvelles formations et un accompagnement personnalisé sur demande.

N'hésitez pas à nous contacter ; l'équipe du BAQIMEHP reste à votre disposition pour échanger et peut construire avec vous un programme intra spécifiquement adapté à vos besoins.



Laetitia BUSCOZ  
Directrice du BAQIMEHP



Dominique COUDREAU  
Président du BAQIMEHP

# Sommaire

Cliquer sur l'intitulé pour accéder au programme

Préface.....	2	<b>INDICATEURS</b>	Indicateurs, tableaux : culture du résultat .....	32
Agenda des sessions de formations inter .....	4	<b>ORGANISATION DES PARCOURS ET PRISE EN CHARGE DES PATIENTS</b>	Le parcours traceur intégré dans le parcours patient .....	33
Présentation du BAQJMEHP .....	6		Projet personnalisé de soins (PPS) .....	34
<b>ESSMS</b>			Accompagnement des personnes en soins palliatifs et fin de vie et de leur entourage .....	35
Se préparer à l'évaluation HAS de la qualité des ESSMS ...	7		La prise en charge et la prévention de la douleur .....	36
Les méthodes d'évaluation de la qualité des ESSMS : préparer son autoévaluation .....	8	<b>AUTRE</b>	L'agressivité en milieu de soins .....	37
Faire vivre la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS à l'aide des outils qualité.....	9		Communication hypnotique en contexte de soins .....	38
<b>E-LEARNING</b>			De la prévention de la maltraitance à la promotion de la bien-être.....	39
Evaluer les pratiques professionnelles avec la méthode du Patient Traceur .....	10		L'éthique au quotidien en établissement de santé .....	40
La sécurité du médicament : les erreurs médicamenteuses .....	11	<b>PMSI</b>		
L'identitovigilance .....	12		PMSI MCO de base intensive.....	41
<b>QUALITE, CERTIFICATION, GESTION DES RISQUES</b>			PMSI MCO : perfectionnement du codage .....	42
<b>LA CERTIFICATION : LA PREPARER, ASSURER SON SUIVI</b>			PMSI SMR de base intensive .....	43
Piloter son processus pour une démarche qualité et gestion des risques optimisée .....	13		PMSI SMR : perfectionnement du codage.....	44
Préparer la certification pour la qualité des soins.....	14	<b>SOCIAL ET RESSOURCES HUMAINES</b>		
Les traceurs et autres méthodes d'évaluations de la certification .....	15		Le temps de travail : outil d'organisation économique et social .....	45-46
Certification commune : mettre en place un management territorial .....	16		Connaître et appliquer les dispositions de la convention collective du 18 avril 2002 .....	47
L'audit interne.....	17		Bulletin d'inscription formations inter-entreprises.....	48
<b>PROCESSUS</b>			Conditions générales de vente inter-entreprises.....	49
Management de la qualité et des risques : piloter la démarche .....	18		Bulletin d'inscription formations e-learning .....	50
Processus de management de la prise en charge médicamenteuse.....	19		Conditions générales de vente e-learning.....	51
Processus de prise en charge au bloc opératoire et en endoscopie .....	20		Règlement intérieur.....	52
<b>GERER LES RISQUES : ORGANISATION, METHODE ET OUTILS</b>			Interventions sur site .....	53
Le patient en auto-administration de ses médicaments (PAAM) .....	21		Accompagnement à la démarche qualité .....	53
Certification et sécurité du système d'information .....	22		Prestations d'audits .....	53
Réussir sa gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles .....	23		Formations .....	53
Travail en équipe : de PACTE à un dispositif spécifique .	24		Formations de base ou perfectionnement au codage (MCO et/ou SMR/PSY).....	54
Devenir coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.....	25		Nos tarifs .....	55
Lutter contre les erreurs médicamenteuses et les never events .....	26		Ils nous ont fait confiance .....	56-57
Evènements indésirables et dispositifs d'analyse .....	27			
Management et mise en œuvre des EPP.....	28			
L'identitovigilance .....	29			
Annnonce d'un dommage associé aux soins .....	30			
Développer une culture de sécurité .....	31			

## Agenda des sessions de formations inter

*Cliquer sur le jour pour accéder au programme*

### FEVRIER 2024

---

**Les 8 et 9 (visio) :**

PMSI SMR de base intensive

**Les 27 et 28 (visio) :**

PMSI SMR : perfectionnement du codage

### MARS 2024

---

**Les 13-14-15 (visio) :**

PMSI MCO de base intensive

**Le 19 (visio) :**

Certification et sécurité du système d'information

**Le 20 (visio) :**

Projet personnalisé de soins (PPS)

### AVRIL 2024

---

**Les 11 et 12 (visio) :**

PMSI MCO : perfectionnement du codage

**Les 11 et 12 (visio) :**

Processus de management de la prise en charge médicamenteuse

**Le 16 (visio) :**

Développer une culture de sécurité

**Le 29 (visio) :**

Préparer la certification pour la qualité des soins

**Le 30 (visio) :**

Les traceurs et autres méthodes d'évaluations de la certification

### MAI 2024

---

**Le 2 (visio) :**

Devenir coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

**Le 21 (visio) :**

L'identitovigilance

**Le 24 (visio) :**

Certification commune : mettre en place un management territorial

**Le 28 (présentiel ou visio) :**

Le temps de travail : outil d'organisation économique et social (1<sup>er</sup> jour)

**Le 30 (visio) :**

Evènements indésirables et dispositifs d'analyse

**Le 31 (visio) :**

Le Patient en Auto-Administration de ses Médicaments (PAAM)

### JUIN 2024

---

**Le 3 (visio) :**

Préparer la certification pour la qualité des soins

**Le 4 (visio) :**

Les traceurs et autres méthodes d'évaluations de la certification

**Le 6 (visio) :**

Annonce d'un dommage associé aux soins

**Les 20 et 21 après-midis (visio) :**

Connaître et appliquer les dispositions de la convention collective du 18 avril 2002

**Le 24 (présentiel ou visio) :**

Le temps de travail : outil d'organisation économique et social (2<sup>ème</sup> jour)

**Le 27 (visio) :**

Devenir coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

## SEPTEMBRE 2024

---

- Le 3 (visio) :  
Le Patient en Auto-Administration de ses Médicaments (PAAM)
- Le 3 (visio) :  
Travail en équipe : de PACTE à un dispositif spécifique
- Le 5 (visio) :  
Les traceurs et autres méthodes d'évaluations de la certification
- Les 5 et 6 (visio) :  
PMSI SMR de base intensive
- Les 11 et 12 (visio) :  
Processus de prise en charge au bloc opératoire et en endoscopie
- Les 26 et 27 (visio) :  
PMSI SMR : perfectionnement du codage

## OCTOBRE 2024

---

- Le 1<sup>er</sup> (visio) :  
Management et mise en œuvre des EPP
- Le 3 (visio) :  
Se préparer à l'évaluation HAS de la qualité des ESSMS
- Les 7-8-9 (visio) :  
PMSI MCO de base intensive
- Le 8 (visio) :  
Préparer la certification pour la qualité des soins
- Le 15 (visio) :  
Devenir coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- Le 17 (visio) :  
Piloter son processus pour une démarche qualité et gestion des risques optimisée
- Le 17 (visio) :  
Réussir sa gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles
- Le 29 (visio) :  
L'audit interne
- Le 30 (visio) :  
Indicateurs, tableaux : culture du résultat
- Le 31 (visio) :  
L'identitovigilance
- Le 31 (visio) :  
Certification et sécurité du système d'information

## NOVEMBRE 2024

---

- Le 5 (visio) :  
Les traceurs et autres méthodes d'évaluations de la certification
- Les 7 et 8 (visio) :  
PMSI MCO : perfectionnement du codage
- Le 21 (visio) :  
Lutter contre les erreurs médicamenteuses et les never events

## DECEMBRE 2024

---

- Le 5 (visio) :  
Le parcours traceur intégré dans le parcours patient
- Le 16 (visio) :  
Les méthodes d'évaluation de la qualité des ESSMS : préparer son autoévaluation
- Le 17 (visio) :  
Certification et sécurité du système d'information
- Le 18 (visio) :  
Faire vivre la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS à l'aide des outils qualité
- Le 19 (visio) :  
Management de la qualité et des risques : piloter la démarche
- Le 19 (visio) :  
Piloter son processus pour une démarche qualité et gestion des risques optimisée

## Présentation du BAQIMEHP

Le Bureau de l'Assurance Qualité et de l'Information Médico-Economique de l'Hospitalisation Privée (BAQIMEHP) est une association de la loi 1901 créée en 2002 par la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP) certifié QUALIOPI.

Les missions du BAQIMEHP ont été élargies depuis sa réforme statutaire en 2013 :

Le BAQIMEHP a pour objet, dans les domaines sanitaire et médico-social, d'accompagner et d'assister les acteurs dans le développement et la mise en œuvre :

- ✓ d'une information médico-économique en concourant notamment à l'élaboration et à l'analyse des programmes de médicalisation des systèmes d'information ;
- ✓ des démarches qualité, de l'accréditation, de la certification, des évaluations internes et externes et des agréments proposés ou imposés par les pouvoirs publics ;
- ✓ des systèmes d'information médicale et économique proposés ou mis en œuvre par la profession et par les pouvoirs publics dans les secteurs sanitaire et médico-social.

A cet effet, l'Association constitue un centre d'expertise, d'audit et de formation :

- ✓ Elle réalise toute étude, évaluation, consultation, ingénierie, audit ;
- ✓ Elle dispense toute formation ;
- ✓ Elle constitue un espace de réflexion et de recherche concernant la politique d'évaluation, la qualité et la sécurité des soins et plus généralement le développement et l'organisation du système de santé.



### Accessibilité de nos formations

Si vous êtes en situation de handicap, nos locaux et nos formations sont adaptés pour pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions.

Livret d'accueil disponible sur demande ou sur notre site internet :

<https://baqimehp.com/wp-content/uploads/2021/11/Livret-accueil-PSH.pdf>

Référent handicap : Sandrine MEDEIROS - 01 56 88 03 04 - [info@baqimehp.com](mailto:info@baqimehp.com)

### Notre équipe permanente

- ⇒ Madame Laetitia BUSCOZ  
Directrice  
Référent qualité (QUALIOPI)  
[laetitia.buscoz@baqimehp.com](mailto:laetitia.buscoz@baqimehp.com)
- ⇒ Madame Pauline BENOIT  
Chargée de projet  
[pauline.benoit@baqimehp.com](mailto:pauline.benoit@baqimehp.com)
- ⇒ Madame Stéphanie MOUREAU  
Chargée de projet  
[stephanie.moureau@baqimehp.com](mailto:stephanie.moureau@baqimehp.com)
- ⇒ Madame Florence PICHON  
Chargée de projet  
[florence.pichon@baqimehp.com](mailto:florence.pichon@baqimehp.com)
- ⇒ Madame Claire TROUVE  
Chargée de projet  
[claire.trouve@baqimehp.com](mailto:claire.trouve@baqimehp.com)

### Notre équipe de vacataires

- ⇒ Madame Sophie GROLEAU
- ⇒ Madame Séverine KOCZANSKI
- ⇒ Madame Sandrine LEITAO BAERT
- ⇒ Madame Annabel MIZRAHI
- ⇒ Madame Véronique ORION
- ⇒ Madame Michèle RINALDI

### Vos contacts au BAQIMEHP

- ⇒ Madame Sandrine MEDEIROS  
Responsable formation  
Référent handicap (Qualiopi)  
[info@baqimehp.com](mailto:info@baqimehp.com)
- ⇒ Monsieur Luca RUZIC  
Comptable  
[luca.ruzic@baqimehp.com](mailto:luca.ruzic@baqimehp.com)

# Se préparer à l'évaluation HAS de la qualité des ESSMS

1 jour, soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS (Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux) ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Le Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux publié par la HAS en 2022 est le document national de référence. Il sert à la fois aux ESSMS pour réaliser leur autoévaluation et aux organismes évaluateurs externes habilités qui conduiront la visite d'évaluation.

## OBJECTIFS

- Connaître les nouveaux enjeux et évolutions de la démarche d'évaluation de la qualité des ESSMS
- S'approprier le référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Savoir se préparer pour son évaluation HAS

## PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, directeur adjoint, assistant/adjoint de direction, médecin coordonnateur, IDEC, infirmier référent, référent qualité, ...

## PREREQUIS

- Connaître les principes de bases de la démarche qualité et gestion des risques

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation et les connaissances acquises.

## CONTENU

- Introduction
- L'évolution du système des évaluations
  - Des évaluations internes et externes à l'évaluation HAS de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
  - Les nouveaux enjeux de la démarche
- La procédure d'évaluation selon la HAS
  - La plateforme HAS : Synaé
  - La visite d'évaluation
  - Le processus décisionnel
  - Le rapport d'évaluation
- Le référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS
  - La présentation générale  
Cas pratique
  - Les méthodes d'évaluation  
Cas pratique
- Se préparer en interne
  - Réaliser le diagnostic de la situation de l'établissement
  - Identifier la stratégie et les ressources nécessaires  
Cas pratique
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Les méthodes d'évaluation de la qualité des ESSMS : préparer son autoévaluation

1 jour, soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Le « Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » publié par la HAS en 2022 est le document national de référence. Il sert à la fois aux ESSMS pour réaliser leur autoévaluation et aux organismes évaluateurs externes qui conduiront la visite, selon trois modalités complémentaires : accompagné traceur, traceur ciblé et audit système.

## OBJECTIFS

- Comprendre l'approche des nouvelles modalités d'évaluation
- Acquérir la méthodologie des modalités d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Savoir coordonner la mise en œuvre des traceurs et audits systèmes dans la démarche d'amélioration continue de la qualité

## PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, assistant/adjoint de direction, médecin coordonnateur, IDEC, infirmier référent, référent qualité, ...

## PREREQUIS

- Connaître les principes de bases de la démarche qualité et gestion des risques

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction (synthèse sur le référentiel)
- Les méthodes d'évaluation de la qualité des ESSMS
  - La présentation des méthodes
    - L'accompagné traceur
    - Le traceur ciblé
    - L'audit système
    - L'entretien avec les membres du CVS
  - L'enjeu et la place des méthodes d'évaluation dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques
- Organiser en interne la mise en œuvre des évaluations
  - La stratégie de mise en place des évaluations
  - L'identification des évaluations à mettre en œuvre
    - Cas pratique*
  - La préparation des évaluations
  - La mise en œuvre des évaluations
  - La synthèse
  - La communication et le suivi
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)



# Faire vivre la démarche qualité et gestion des risques en ESSMS à l'aide des outils qualité

1 jour, soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

La mise en place de démarches qualité et gestion des risques pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) devient un élément incontournable à intégrer dans la démarche globale d'évaluation de l'accompagnement des résidents et autres usagers.

Les outils validés par la HAS et par les tutelles sont nombreux et la pertinence de leur utilisation nécessite leur bonne appropriation par les équipes.

### OBJECTIFS

- Connaître les outils qualité et gestion des risques
- Savoir utiliser de manière appropriée les principaux outils

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, assistant/adjoint de direction, médecin coordonnateur, IDEC, infirmier référent, référent qualité, ...

### PREREQUIS

- Connaître les principes de bases de la démarche qualité et gestion des risques

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction
- Les outils de la démarche qualité et gestion des risques sur la base du PDCA (Plan-Do-Check-Act)
  - Pour planifier ses orientations stratégiques et son activité (Plan)
    - Projet d'établissement
    - CPOM
    - PAQ

*Cas pratique*
  - Pour mettre en œuvre l'accompagnement du résident, de son entourage et des usagers au quotidien (Do)
    - Gestion documentaire
    - Instances
    - Formations et sensibilisations

*Cas pratique*
  - Pour évaluer le niveau de qualité et les pratiques professionnelles (Check)
    - Cartographie des risques
    - Evènements indésirables
    - Satisfaction des usagers
    - Réclamations
    - Autoévaluation
    - Audit interne
    - Evaluation HAS des ESSMS
    - Tableau de bord des indicateurs
    - Gestion de crise

*Cas pratique*
  - Pour ajuster et améliorer la qualité réelle et perçue (Act)
    - PAQ
- Présentation des outils d'analyse des causes profondes des événements indésirables
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Evaluer les pratiques professionnelles avec la méthode du Patient Traceur

1h50 de formation en ligne

## CONTEXTE

Au-delà de la certification, le Patient Traceur est une méthode d'évaluation des pratiques professionnelles particulièrement efficace et bien accueillie par les équipes ainsi que par les patients. Cette formation e-learning vise à faciliter le déploiement opérationnel de cette méthode à l'échelle d'un établissement, en l'adaptant aux besoins des équipes. Pour cela, les apprenants découvriront comment participer activement à son déroulement, mais également à sa préparation.

## OBJECTIFS

- Découvrir la méthode, ses principaux enjeux et ses points forts
- Identifier les grandes étapes et les questions clés à chaque étape
- Participer activement au bon déroulement d'une évaluation des pratiques mobilisant la méthode du Patient Traceur
- Participer à la préparation et à l'animation d'un patient traceur adapté aux besoins du service

## PUBLICS CONCERNES

- Professionnel de santé, médical et paramédical, cadre de santé et cadre administratif

## PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge des patients

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : module e-learning interactif avec études de cas, accessible, depuis tout poste informatique, sur la plateforme pédagogique en ligne DidactiLab EL©
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Suivi des apprentissages : Suivi automatisé assuré par la plateforme DidactiLab EL© (contenus consultés, temps global de connexion et score aux tests). Tuteur identifié avec l'établissement avant le déploiement de la formation, assurant le suivi humain des apprentissages et répondant aux questions des participants.
- Modalité d'évaluation : Evaluation des connaissances à la fin de chaque chapitre. Mise en situation en fin de formation avec évaluation globale.

## CONTENU

- Chapitre 1
  - Découvrir l'intérêt du Patient Traceur pour l'évaluation des pratiques professionnelles : la méthode, ses enjeux et ses points forts (10 minutes)
- Chapitre 2
  - Comprendre ce qu'est concrètement le patient traceur : les principales étapes, les différents thèmes d'investigation et les sources d'informations pertinentes (10 minutes)
- Chapitre 3
  - Participer en tant que membre de l'équipe à la mise en œuvre du patient traceur : l'analyse du dossier en équipe et la prise en compte de l'expérience du patient (20 minutes)
- Chapitre 4
  - Préparer un patient traceur avec l'animateur : choix du profil, du patient et des thèmes d'investigation pertinents en fonction des objectifs (20 minutes)
- Chapitre 5
  - Participer à l'animation d'un patient traceur : préparation d'un contexte favorable et conduite d'entretiens constructifs (20 minutes)
- Chapitre 6
  - Mise en pratique : entraînement en toute autonomie à la conduite des entretiens avec l'équipe et le patient (25 minutes)

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

50 euros par participant (minimum 5)

# La sécurité du médicament : les erreurs médicamenteuses

Environ 2h de formation en ligne

## CONTEXTE

Il subsiste encore dans nos établissements de santé un nombre important d'évènements indésirables graves associés aux soins. Un tiers environ de ces évènements sont liés à un médicament et sont, dans une grande majorité des cas, évitables. L'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) a d'ailleurs, en 2017, inauguré un Défi mondial afin de réduire les effets graves évitables de ces erreurs de médication. C'est dans ce contexte que chaque acteur doit renforcer sa mobilisation pour participer à une prise en charge médicamenteuse encore plus sûre pour le patient et pour les soignants. Pour éviter ces erreurs et les conséquences préjudiciables qui en résultent, il faut mettre en place des systèmes et des procédures pour que le bon patient reçoive le bon médicament à la dose qui convient, par la voie qui convient et au bon moment. Il est donc indispensable de connaître et comprendre ces erreurs afin de mettre en place les dispositifs nécessaires pour les prévenir, les atténuer et les récupérer. Cette formation s'inscrit dans un renforcement des connaissances du circuit du médicament et de la culture qualité et gestion des risques des professionnels impliqués dans ce circuit.

## OBJECTIFS

- Définir une erreur médicamenteuse
- Identifier les différentes étapes du circuit du médicament, décrire son principe de bonne pratique
- Repérer les points critiques à chaque étape du circuit du médicament, et développer des gestes barrières afin d'éviter les erreurs médicamenteuses
- Développer les différents circuits de signalement d'une erreur médicamenteuse

## PUBLICS CONCERNES

- Médecins, pharmaciens, sages-femmes, infirmiers, préparateurs en pharmacie, ...

## PRE-REQUIS

- Connaître le circuit du médicament et/ou participer à la prise en charge médicamenteuse

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : module e-learning interactif avec études de cas, accessible, depuis tout poste informatique, sur la plateforme pédagogique en ligne DidactiLab EL©
- Suivi des apprentissages : suivi automatisé assuré par la plateforme DidactiLab EL© (contenus consultés, temps global de connexion et score aux tests). Tuteur identifié avec l'établissement avant le déploiement de la formation, assurant le suivi des apprentissages et répondant aux questions des participants.
- Modalité d'évaluation : évaluation des connaissances à la fin de chaque module et évaluations intermédiaires entre certains chapitres.

## CONTENU

### MODULE 1 : les erreurs médicamenteuses (environ 1h15)

- Chapitre 1
  - Définir l'erreur médicamenteuse et l'illustrer, différencier l'erreur médicamenteuse des notions proches comme le mésusage ou l'aléa thérapeutique (25 minutes)
- Chapitre 2
  - Evaluer la fréquence des erreurs médicamenteuses ; caractériser l'erreur selon sa nature, son étape de survenue, son degré de réalisation, sa gravité (25 minutes)
- Chapitre 3
  - Comprendre les causes des erreurs médicamenteuses : identifier les différentes catégories de causes, expliquer la notion de causes multiples, distinguer les causes immédiates et les causes profondes (15 minutes)
- Chapitre 4
  - Faire face à une erreur médicamenteuse : comment prendre en charge l'erreur médicamenteuse, de l'annonce au patient à l'amélioration continue des pratiques (10 minutes)

### MODULE 2 : sécuriser le circuit du médicament (environ 45 minutes)

- Chapitre 1
  - Prévenir une erreur médicamenteuse : choisir une stratégie de sécurisation selon les barrières de prévention, de récupération ou d'atténuation ; connaître la barrière ultime des 5B (10 minutes)
- Chapitre 2
  - Sécuriser la prescription : repérer les points critiques, identifier les erreurs fréquentes et mettre en place des barrières efficaces (10 minutes)
- Chapitre 3
  - Sécuriser la dispensation : repérer les points critiques, identifier les erreurs fréquentes et mettre en place des barrières efficaces (10 minutes)
- Chapitre 4
  - Sécuriser l'administration : repérer les points critiques, identifier les erreurs fréquentes et mettre en place des barrières efficaces (10 minutes)

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

50 euros par participant (minimum 5)

# L'identitovigilance

Environ 2h de formation en ligne

## CONTEXTE

L'identitovigilance est un processus complexe au sein des établissements de santé et correspond à l'ensemble des mesures visant à prévenir les erreurs d'identification des patients. Les multiples interfaces de ce processus accentuent les risques pour la prise en charge du patient à toutes les étapes. L'identification, fiable et unique du patient est indispensable afin de favoriser la continuité des soins, en raison du risque d'erreurs potentiellement graves liées à une mauvaise identification. Les facteurs contributifs de l'erreur d'identification doivent également être repérés par les professionnels. Ces erreurs nécessitent d'être identifiées et analysées afin de mettre en place des dispositifs de maîtrise adaptés.

### OBJECTIFS

- Comprendre le processus d'identification
- Définir l'erreur d'identification et la caractériser
- Identifier les facteurs contributifs d'une erreur d'identification
- Appliquer les règles de l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur des soins, cadre de santé, professionnel médical et paramédical, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité et gestionnaire des risques, professionnel accueil/admission, membre de la cellule identitovigilance, ...

### PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des patients

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : module e-learning interactif avec études de cas, accessible, depuis tout poste informatique, sur la plateforme pédagogique en ligne DidactiLab EL©
- Suivi des apprentissages : suivi automatisé assuré par la plateforme DidactiLab EL© (contenus consultés, temps global de connexion et score aux tests). Tuteur identifié avec l'établissement avant le déploiement de la formation, assurant le suivi des apprentissages et répondant aux questions des participants.
- Modalité d'évaluation : évaluation des connaissances à la fin de chaque module et évaluations intermédiaires entre certains chapitres.

## CONTENU

### Module 1 : les erreurs d'identification

- Chapitre 1.1 : L'affaire Persan - Plongée au cœur de l'identitovigilance à travers une étude de cas sous forme d'enquête
- Chapitre 1.2 : Processus d'identification et identitovigilance
  - Décomposer le processus d'identification ; définir l'identitovigilance
- Chapitre 1.3 : Les erreurs d'identification
  - Caractériser l'erreur d'identification, l'étape de survenue, le degré de réalisation ; repérer les barrières possibles contre le risque d'erreur
- Chapitre 1.4 : les risques liés à l'identification du patient
  - Identifier les facteurs contributifs de l'erreur d'identification du patient : populations, activités, situations et comportements à risque

### Module 2 : l'identitovigilance à toutes les étapes

- Chapitre 2.1 : L'Identité Nationale de Santé - Vers une identification plus fiable du patient
  - Décrire les enjeux associés à l'INS ; Distinguer l'identification primaire et secondaire du patient ; distinguer les traits d'identité obligatoires des traits complémentaires ; effectuer une vérification de l'identité du patient à l'aide des bons documents d'identité ; hiérarchiser les différents statuts de l'identité du patient
- Chapitre 2.2 : Les règles de saisie des traits d'identité, les erreurs et leur gestion
  - Utiliser les règles de saisie des traits d'identité dans le système d'information ; distinguer les différents types d'erreur d'identification administrative du patient ; choisir la bonne stratégie de gestion des erreurs d'identification administrative
- Chapitre 2.3 : Identitovigilance à toutes les étapes de la prise en charge du patient
  - Mobiliser les règles de vérification de l'identité du patient et des documents du dossier patient ; identifier les effets possibles sur la prise en charge du patient
- Chapitre 2.4 : L'organisation de l'identitovigilance en établissement de santé
  - Identifier la variété des enjeux de l'identitovigilance à l'échelle de l'établissement ; repérer les rôles et responsabilités associés

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

50 € par participant (minimum 5)

# Piloter son processus pour une démarche qualité et gestion des risques optimisée

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

La fonction de pilote de processus, introduite par la certification V2014, nécessite d'être pérennisée dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et de la préparation de la certification V2020. Ainsi, l'appropriation de ses missions par le pilote est un enjeu primordial pour la maturité du processus. Il pourra ainsi s'assurer du déploiement effectif des actions d'amélioration et de communication indispensables à la qualité et la sécurité des prises en charge et à l'amélioration de la culture de sécurité.

### OBJECTIFS

- Comprendre les concepts de la démarche qualité et gestion des risques
- Comprendre l'approche processus
- Connaître les missions du pilote
- Appréhender les outils de pilotage
- Comprendre l'implication dans la certification

### PUBLICS CONCERNES

- Pilote/copilote de processus pressenti ou identifié, responsable qualité, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, directeur d'établissement, ...

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité et de la certification

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Le contexte
  - Le concept de la qualité
  - Le concept de la gestion des risques
  - L'approche de processus
- Le positionnement du pilote
  - Préalable
  - Le rôle du pilote
  - La coordination avec les autres acteurs
  - Le positionnement
- Les outils de pilotage
  - La politique
  - La cartographie des risques
  - Les indicateurs et tableaux de bord
  - L'audit de processus
  - Le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
  - Le plan de communication
  - La revue de processus
- La certification au cœur des processus
  - La continuité de l'approche par processus
  - Les attendus de la certification
  - Les priorités
  - L'évaluation interne
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Préparer la certification pour la qualité des soins

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

La V2020, 5<sup>ème</sup> itération de la certification s'appliquera dès 2020. Ainsi, tout en conservant les acquis des précédentes versions de la certification, la HAS souhaite notamment renforcer l'appréciation du niveau de qualité des soins délivrés aux patients, en particulier sur des sujets de résultats, de pertinences, de travail en équipe et de points critiques de prise en charge. La méthodologie d'évaluation s'appuiera sur des indicateurs, le développement des patients traceurs mais aussi l'introduction de traceurs systèmes. Aussi, les établissements doivent se mobiliser pour anticiper cette évolution. Outre la pérennisation des actions mises en place, les établissements doivent se préparer à cette nouvelle version.

## OBJECTIFS

- Prendre connaissance des nouveaux enjeux et des évolutions attendues
- Comprendre les méthodes d'évaluation : patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé, audit système, observation
- Anticiper l'impact sur la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement et sur les orientations stratégiques
- Identifier les actions à mettre en œuvre

## PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, pilote, encadrement, responsable et coordonnateur de soins, responsable qualité, gestionnaire des risques et coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, pilote de processus,...

## PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction
- La certification
  - Les attendus
  - La procédure
  - Le référentiel
  - La décision
- Les méthodes d'évaluation
  - Les traceurs, révélateurs des organisations
  - Les méthodes d'évaluations
    - Patient traceur
    - Parcours traceur
    - Traceur ciblé
    - Audit système
    - Observations
- Préparation de la certification
  - Réaliser un diagnostic de la situation de l'établissement
  - Identifier la stratégie à mettre en place et les ressources nécessaires
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

30/04/24

04/06/24

05/09/24

05/11/24

# Les traceurs et autres méthodes d'évaluations de la certification

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

Dans le cadre de la certification V2020, la HAS maintient la modalité d'évaluation selon l'approche patient traceur et en déploie une nouvelle s'appuyant sur l'approche du traceur. Ces méthodes s'intègrent parfaitement dans les démarches d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et peuvent être déployées et personnalisées dans les établissements selon leur profil.

### OBJECTIFS

- Comprendre l'approche des traceurs
- Acquérir la méthodologie pour conduire une évaluation selon l'approche des traceurs
- Savoir coordonner la mise en œuvre de traceurs et intégrer les démarches dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, responsable qualité, gestionnaire des risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, encadrement, pilote de processus,...

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité et de la gestion des risques

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- La présentation des méthodes d'évaluation de la HAS
  - Patient traceur
  - Parcours traceur
  - Traceur ciblé
  - Audit système
  - Observations
- La mise en place des grilles d'évaluation
  - La stratégie de mise en place des traceurs
  - L'identification des traceurs prioritaires
    - Cas pratique
  - La préparation
    - Cas pratique
  - La réalisation
  - La synthèse
  - La communication et le suivi
- Conclusion : les conditions favorables pour mener la démarche

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Certification commune : mettre en place un management territorial

## GHT et groupement d'établissements

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

A compter de 2020, les Groupements Hospitaliers de Territoires (GHT) vont s'engager dans des démarches de certifications communes. D'autres groupements d'établissements, en particuliers privés, peuvent également choisir de s'inscrire dans cette démarche. Le pré requis pour la mise en place d'une certification commune est le déploiement d'un management territorial des parcours, de la qualité et de la gestion des risques. Aussi, les GHT ou groupements d'établissements doivent se mobiliser pour anticiper l'impact de la certification commune sur leurs organisations.

#### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux d'une certification commune et identifier les facteurs de succès
- Savoir élaborer un rétro planning de mise en place d'un management territorial en vue d'une certification commune
- Savoir mettre en place une démarche qualité et gestion des risques commune
- Savoir définir des objectifs partagés
- Comprendre les enjeux d'un projet médical partagé

#### PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, directeur qualité groupe ou GHT, président de CME, responsable qualité, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, directeur des soins, encadrement paramédical, pilote des processus, ...

#### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité et de la certification

#### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

#### CONTENU

- Introduction
- Contexte
  - Cadre réglementaire
  - Enjeux, objectifs et modalités de mise en œuvre des certifications communes
- Démarche qualité et gestion des risques à l'échelle du territoire
  - Savoir réaliser un état des lieux
  - Organiser le pilotage commun de la démarche qualité et gestion des risques
  - Savoir définir des objectifs partagés et convergents
  - Identifier les rôles et responsabilités de chacun
  - Harmoniser les outils de pilotage de la démarche qualité et gestion des risques  
Cas pratique
- Projet médical de territoire
  - Caractérisation du territoire et identification des besoins
  - Analyse de l'offre actuelle et identification des filières
  - Identification des perspectives et définition d'objectifs partagés
  - Elaboration et suivi du projet de territoire  
Cas pratique
- Synthèse de la démarche à mettre en œuvre
  - Facteurs de réussite et d'échecs
  - Rétro planning
- Conclusion

#### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)



# L'audit interne

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

L'audit interne est un outil d'évaluation et de contrôle des activités et des processus. Cette méthode, fréquemment utilisée dans les établissements de santé, permet l'identification d'actions d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques. Dans ce cadre, les professionnels doivent être formés.

### OBJECTIFS

- Constituer son équipe d'auditeurs internes
- S'approprier la méthode d'audit
- Savoir analyser la maîtrise d'un processus
- Savoir élaborer un rapport d'audit
- Savoir assurer le suivi et la communication

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, pilote de processus, encadrement, responsable et coordonnateur de soins, responsable qualité, gestionnaire des risques et coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, professionnels soignants etc...

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction
- L'audit interne, ses objectifs et ses applications
  - Les définitions
  - La place de l'audit interne dans les différentes démarches d'évaluation
  - Les différents types d'audits
  - La stratégie de mise en place de l'audit interne  
*Cas pratique sur la stratégie d'audit interne*
- L'audit interne, organisation à mettre en place
  - L'équipe d'auditeurs
    - Les missions de l'auditeur
    - Les qualités requises pour conduire un audit
    - Les principes de la communication à respecter
    - Le comportement à avoir
  - La procédure d'audit interne
- Les différentes étapes de l'audit interne
  - Le déclenchement
  - La préparation
    - Elaborer le plan de l'audit  
*Cas pratique*
    - Préparation de la grille d'audit  
*Cas pratique*
  - La réalisation  
*Cas pratique*
  - Le rapport
  - Le suivi

## Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Management de la qualité et des risques : piloter la démarche

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

La démarche qualité et gestion des risques est en place dans les établissements de santé. Néanmoins, il est nécessaire de la repositionner et restructurer pour permettre à chacun de s'approprier ses rôles et responsabilités, qu'il s'agisse du pilotage stratégique et opérationnel ou de la mise en œuvre de cette démarche.

### OBJECTIFS

- Clarifier les exigences de la réglementation et les attendus de la certification relatifs au processus
- Se positionner en tant que pilote du processus au sein du système de processus
- Connaître les outils de pilotage et d'évaluation du processus
- Être capable de décrire l'ensemble du processus
- Se préparer à la visite de certification pour le processus de management de la qualité et de la gestion des risques

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, directeur des soins, président de CME, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité, gestionnaire des risques,...

### PRE-REQUIS

- Participer au processus, en qualité de pilote ou intervenant directement ou indirectement dans le processus MQGR

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction
- Le concept de la qualité et gestion des risques
- Contexte externe
  - Les exigences réglementaires et normatives
  - Les exigences de la certification
- Le pilote du processus
  - Les rôles et missions des pilotes
  - Les outils de pilotage du processus
- La coordination avec le système de processus
  - La coordination avec les processus en interfaces
  - La coordination avec les clients extérieurs
- Connaître le processus « Management de la qualité et des risques »
  - Les étapes de l'engagement et du pilotage du processus
    - Pilotage stratégique
    - Pilotage opérationnel
  - Le management opérationnel de la démarche
- Se préparer à la visite de certification
  - Les modalités de visite
  - Se préparer à la visite
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>eme</sup> participant)

# Processus de management de la prise en charge medicamentuse

2 jours soit 14 heures : 9h00-17h00 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

## CONTEXTE

Le management de la prise en charge médicamenteuse est une priorité de santé publique faisant l'objet de nombreuses réglementations et publications, dont l'arrêté du 6 avril 2011. Il s'agit en effet de l'un des processus les plus à risques et le plus impacté par des décisions lors des certifications. Il est donc nécessaire de structurer et sécuriser ce processus pour s'assurer du respect des rôles et responsabilités de chacun qu'il s'agisse du pilotage ou de la mise en œuvre du circuit du médicament.

### OBJECTIFS

- Clarifier les exigences de la réglementation et les attendus de la certification relatifs au processus
- Se positionner en tant que pilote du processus au sein du système de processus
- Connaître les outils de pilotage et d'évaluation du processus
- Etre capable de décrire l'ensemble du processus et d'identifier les risques prioritaires
- Se préparer à la visite de certification pour le processus de prise en charge médicamenteuse

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, président de CME, pharmacien, directeur des soins, cadre de santé, responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, médecin, infirmier,...

### PRE-REQUIS

- Participer au processus, en qualité de pilote de processus ou intervenant directement ou indirectement au processus MPECM

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenants : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Contexte externe
  - Rappel des définitions de la iatrogénie médicamenteuse
  - Les exigences réglementaires et normatives
  - Les exigences de la certification
- Le pilote du processus
  - Les rôles et missions du pilote
  - Les outils de pilotage du processus  
Cas pratique
- La coordination avec le système de processus
  - La coordination avec les processus en interfaces
  - La coordination avec les clients extérieurs  
Cas pratique
- Connaître le processus de prise en charge médicamenteuse
  - Les étapes du pilotage  
Cas pratique
  - Les étapes du processus
    - Prescription
    - Dispensation
    - Préparation
    - Approvisionnement
    - Détention et stockage
    - Transport
    - Information
    - Administration
    - Surveillance
 Cas pratique
  - Identifier les risques à chaque étape de la pecm  
Cas pratique
  - Les acteurs du processus
- Se préparer à la visite de certification
  - Maitriser son processus
  - Les modalités de visite
  - Maitriser les risques  
Cas pratique
  - Préparer les équipes à l'investigation terrain  
Cas pratique
- Conclusion

### COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Processus de prise en charge au bloc opératoire et en endoscopie

2 jours soit 14 heures : 9h00-17h00 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

### CONTEXTE

Les blocs opératoires et les secteurs d'endoscopies sont des secteurs à risques à véritables enjeux d'efficacité pour nos établissements. Ils font partie des processus prioritaires et sont parmi les processus les plus à risques pour la sécurité des patients. Il est donc nécessaire de structurer et sécuriser ces processus pour s'assurer du respect des rôles et responsabilités de chacun qu'il s'agisse du pilotage ou de la prise en charge du patient.

### OBJECTIFS

- Clarifier les exigences de la réglementation et les attendus de la certification relatifs au processus
- Se positionner en tant que pilote du processus au sein du système de processus
- Connaître les outils de pilotage et d'évaluation du processus
- Etre capable de décrire l'ensemble du processus et d'identifier les risques prioritaires

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, directeur des soins, cadre de bloc, cadre de santé, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité et gestionnaire des risques, médecin,...

### PRE-REQUIS

- Participer au processus, en qualité de pilote ou intervenant directement ou indirectement aux processus bloc opératoire et endoscopie

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Contexte externe
  - Les exigences réglementaires et normatives
  - Les exigences de la certification
- Le pilote du processus
  - Les rôles et missions des pilotes
  - Les outils de pilotage des processus  
Cas pratique : élaboration de la carte d'identité
- La coordination avec le système de processus
  - La coordination avec les processus en interfaces
  - La coordination avec les clients extérieurs  
Cas pratique : élaboration de la carte d'identité
- Connaître les processus de prise en charge au bloc opératoire et en endoscopie
  - Les étapes du pilotage  
Cas pratique : élaboration de la carte d'identité
  - Les étapes de mise en œuvre
    - Pré interventionnel
    - Per interventionnel
    - Post interventionnel
 Cas pratique : élaboration de la carte d'identité
  - Identification des risques à chaque étape  
Cas pratique : identification des risques à chaque étape
- Se préparer à la visite de certification
  - Maîtriser son processus
  - Les modalités de visite
  - Maîtriser les risques  
Cas pratique : identification des barrières pour maîtriser les risques
  - Préparer les équipes à l'investigation terrain  
Cas pratique : élaboration d'un programme de traceurs  
Cas pratique : maîtriser les critères d'une grille d'évaluation
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Le Patient en Auto-Administration de ses Médicaments (PAAM)

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

Attente forte des professionnels de santé et des patients, dans différents secteurs d'activité (et pas seulement en HAD), sur l'évolution de la réglementation nécessaire pour permettre l'auto-administration par le patient et/ou son entourage dans certaines situations.

#### OBJECTIFS

- Comprendre le dispositif PAAM
- Acquérir les bonnes pratiques pour sécuriser le dispositif
- Savoir coordonner la mise en œuvre du PAAM pour favoriser l'engagement des patients et des professionnels

#### PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, responsable qualité, gestionnaire des risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, encadrement, pilote de processus, ...

#### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité et de la gestion des risques

#### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

#### CONTENU

- Introduction
  - Contexte
  - Définition
  - Présentation du dispositif
  - Eligibilité du patient
  - Définition des médicaments du PAAM
- L'inclusion au PAAM
  - Les critères d'inclusion
  - Les 3 niveaux d'implication du patient
  - Le processus décisionnel du PAAM
  - Rôles des professionnels et du patient dans le PAAM
- La mise en œuvre
  - Le préalable
  - L'engagement du patient
  - L'activation du PAAM
- Amélioration continue du dispositif
- Conclusion : synthèse des étapes pour la mise en œuvre du PAAM

#### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Certification et sécurité du système d'information

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

Le numérique en santé est aujourd'hui en plein essor pour améliorer la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des soins en santé. Au-delà des outils numériques internes à l'établissement de santé notamment pour gérer les dossiers du patient, il comprend des domaines tels que les équipements biomédicaux connectés, la télémédecine, les objets de santé connectés, l'intelligence artificielle et l'analyse de données, la réalité augmentée et la réalité virtuelle.

Pour cela la HAS a intégré dans la version 2024 du référentiel de la certification V2020 certains éléments d'évaluation visant à :

- La sécurisation des échanges et le partage de données entre les acteurs de soins et les patients
- La maîtrise des risques de sécurité numérique, en particulier en renforçant la lutte contre la cyber malveillance

## OBJECTIFS

- Permettre aux professionnels de santé de comprendre et jouer leur rôle en matière de sécurité du système d'information, de signalement des événements indésirables et de traitement des événements indésirables
- Renforcer la culture positive de l'erreur
- Savoir organiser la collecte et le signalement des événements indésirables, et organiser les analyses en équipe pluridisciplinaire
- Permettre aux professionnels, dans le cadre de la sécurité du numérique et de la gestion des événements indésirables, d'acquérir les méthodes et outils validés par la HAS et indispensables à la mise en place de démarches de retours d'expérience
- Acquérir les connaissances afin d'organiser le retour d'expérience au sein de l'établissement en prenant en compte l'articulation des différents dispositifs existants d'analyse des événements indésirables

## PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, pilote, encadrement, responsable et coordonnateur de soins, responsable qualité, gestionnaire des risques et coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, pilote de processus, cadres, infirmiers, médecins...

## PREREQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalités d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

### Introduction

### Contexte

- L'évolution du système de santé
- Cadre réglementaire et normatif
- Principales exigences de la certification
- Définitions

### Sécurité du Système d'Information

- La sécurité du système d'information
- Plan Blanc du Numérique
- Caractérisation des attaques et choix des événements indésirables à analyser
- Le signalement interne
- Le traitement immédiat
- Les méthodes d'analyse
- Le signalement externe
- Cas pratique : analyse d'un événement indésirable

## COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Réussir sa gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

La gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles est un enjeu pour notre système de santé. Le ministère des solidarités et de la santé a renforcé la gestion de crise par la prise en considération de l'évolution de la nature des risques et des menaces mais également de l'enseignement tiré des crises ou événements rencontrés ces dernières années. Par ailleurs, les risques numériques doivent également être intégrés depuis 2023 dans le plan de gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles.

### OBJECTIFS

- Connaître les attendus réglementaires et recommandations de bonnes pratiques
- Comprendre l'organisation de la gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles
- Prévenir l'organisation de la crise sanitaire
- Savoir mettre en œuvre un retour d'expérience pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, responsable qualité et gestion des risques, médecins, cadre de santé, responsable de service de soins, technique, encadrement, hygiéniste, etc..

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité et de la gestion des risques

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Le contexte
  - Les enjeux
  - Le cadre réglementaire
- La gestion des tensions hospitalière et situations sanitaires
  - Les risques et menaces
  - La place des établissements de santé publics et privés
  - La préparation du système de santé
  - Les grands principes d'organisation en situation de crise
  - La place des GHT
- La préparation des dispositifs de la gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles
  - La conduite de la préparation des établissements de santé
  - Les outils méthodologiques et opérationnels
  - La simulation
- La crise, et après ?
  - Le retour d'expérience
  - La méthodologie du RETEX
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Travail en équipe : de PACTE à un dispositif spécifique

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

La V2020, 5ème itération de la certification, s'applique depuis 2021. Tout en conservant les acquis des précédentes versions de la certification, la HAS souhaite renforcer l'appréciation du niveau de qualité des soins, notamment sur le travail en équipe. Les établissements doivent se mobiliser pour anticiper cette évolution. La mise en place d'un programme PACTE, d'un dispositif spécifique d'amélioration du travail en équipe ou d'un programme d'accréditation en équipe constitue un levier de renforcement de la cohésion d'équipe et d'amélioration de la sécurité des prises en charge.

### OBJECTIFS

- Clarifier les notions d'équipe et de culture
- Appréhender les dispositifs spécifiques de travail en équipe
- Connaître les rôles et responsabilités du référent du projet spécifique de travail en équipe
- Savoir mobiliser et sélectionner les outils adaptés

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité, gestionnaire des risques, président de CME, médecin, directeur de soins, cadre de santé, infirmier, directeur de pôle, cadre de bloc,...

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la gestion de projet

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Notions d'équipe et de culture
  - L'équipe
  - Le travail en équipe
  - La culture de sécurité
- Les rôles des référents du projet
  - Le référent du projet
  - Le binôme référent
  - La gestion de projet
- Le projet spécifique de travail en équipe
  - Les différentes phases
  - Engagement
    - Enjeux et engagement
    - Choix de l'équipe
    - Identification du binôme référent
    - Communication
  - Cas pratique
  - Diagnostic
    - Enquête culture de sécurité
    - CRM Santé
    - Choix de la problématique et des actions
  - Cas pratique
  - Mise en œuvre des actions en équipe : les outils
    - Agir sur l'équipe
    - Agir sur le patient
    - Agir sur la gouvernance
  - Cas pratique
  - Mesure et évaluation
    - Enquête culture de sécurité
    - Matrice de maturité
    - Evaluation des pratiques collaboratives : patient traceur
    - Mesure de la satisfaction
    - Indicateurs
  - Cas pratique
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)



# Devenir coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

Les dispositions relatives à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins, parues dans le décret du 12 novembre 2010 et précisées dans la circulaire du 18 novembre 2011, prévoient la désignation obligatoire d'un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins dans les établissements de santé. Son positionnement dans la structure est un enjeu primordial pour le succès de la gestion des risques associés aux soins de l'établissement et le développement de la culture de sécurité.

### OBJECTIFS

- Appréhender les concepts de la démarche qualité et gestion des risques
- Connaître les missions du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- Savoir animer une démarche qualité et sécurité des soins en tant que coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité, gestionnaire des risques, président de CME,...

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité et de la gestion des risques

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Le contexte
  - Enjeux et cadre réglementaire
  - Les concepts de la qualité et des risques
- 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
- La sécurité des soins à travers la démarche de 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
  - Le développement de la culture de sécurité
- De l'élaboration à la mise en œuvre opérationnelle du programme d'actions pour l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins
  - Les différentes étapes de la gestion de projet
  - L'identification des actions d'amélioration
  - L'élaboration du plan d'actions
  - Le suivi de la mise en œuvre du plan d'actions
  - La communication
- Conclusion

### COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Lutter contre les erreurs médicamenteuses et les never events

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

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

- Contribuer à améliorer la maîtrise du risque iatrogène médicamenteux
- Prendre conscience des risques liés à la prise en charge médicamenteuse à chaque étape du circuit du médicament
- Comprendre les enjeux du signalement des erreurs médicamenteuses et savoir les analyser pour identifier des actions d'amélioration

## PUBLICS CONCERNES

- Directeur, président de CME, pharmacien, directeur des soins, cadre de santé, responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, médecin, infirmier,...

## PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des patients

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction
- Contexte
  - Bref rappel du cadre réglementaire
  - Les exigences de la certification
  - Les erreurs médicamenteuses identifiées aux niveaux national et international
- Des risques à chacune des étapes de la prise en charge médicamenteuse
  - Rappel des définitions
  - Rôle et obligation de chacun
  - Identification des risques
    - Le processus de prise en charge médicamenteuse
    - Les facteurs contributifs des erreurs médicamenteuses et risques spécifiques
      - Les comportements à risque et organisations en lien
      - Les médicaments à risque
      - Les populations à risque
      - Les never events
  - Maîtriser le risque médicamenteux (conciliation médicamenteuse...)
  - Prévenir les erreurs
- Le signalement et le traitement des erreurs médicamenteuses
  - Le signalement des erreurs médicamenteuses
    - Signalement interne
    - Signalement externe
  - L'analyse des erreurs médicamenteuses
    - Dispositifs (REMEDI, CREX...)
    - Outils (7M, ORION...)
  - Cas pratique
  - Le retour d'expérience
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Évènements indésirables et dispositifs d'analyse

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

La réglementation encourage les établissements à optimiser leur gestion des évènements indésirables et à mettre en œuvre une organisation de retour d'expérience, et articuler l'organisation des vigilances et de la coordination de gestion des risques. Le signalement des évènements indésirables graves et la transmission de leur analyse auprès des ARS est désormais obligatoire.

La gestion des évènements indésirables est donc un enjeu majeur pour l'amélioration de la sécurité des soins et le renforcement de la culture de sécurité.

## OBJECTIFS

- Permettre aux professionnels de santé de comprendre et jouer leur rôle en matière de signalement des évènements indésirables
- Renforcer la culture positive de l'erreur
- Savoir organiser la collecte et le signalement des évènements indésirables, et organiser les analyses en équipe pluridisciplinaire
- Permettre aux professionnels, dans le cadre de la gestion des évènements indésirables, d'acquérir les méthodes et outils validés par la HAS et indispensables à la mise en place de démarches de retours d'expérience
- Acquérir les connaissances afin d'organiser le retour d'expérience au sein de l'établissement en prenant en compte l'articulation des différents dispositifs existants d'analyse des évènements indésirables

## PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, pilote, encadrement, responsable et coordonnateur de soins, responsable qualité, gestionnaire des risques et coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, pilote de processus, cadres, infirmiers, médecins...

## PREREQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalités d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Contexte
  - Les EIGAS au niveau national
  - Cadre réglementaire et normatif
  - Principales exigences de la certification
  - La gestion des évènements indésirables un enjeu
- Le signalement des évènements indésirables, le traitement immédiat et la sélection des évènements indésirables à analyser
  - Les évènements indésirables à signaler
  - Le signalement interne et le traitement immédiat
  - Caractérisation des évènements indésirables et choix des évènements indésirables à analyser
  - Le signalement externe
- L'analyse d'un évènement indésirable et la mise en place du retour d'expérience
  - Les principes communs à toutes les démarches d'analyse
  - Les dispositifs d'analyse : rôles et missions de chacun (CREX, RMM, Autres dispositifs)
  - Les méthodes et outils : ALARM, arbre des causes, 5M et 7M, ORION
  - Cas pratique
  - Le choix et le suivi des actions
  - Les retours d'expériences au niveau de l'établissement
  - La fiche de retour d'expérience et l'exploitation de la base de données
  - Les actions de communication et d'information au service de la culture de la sécurité
- L'analyse d'un évènement indésirable et la mise en place du retour d'expérience
  - Les principes communs à toutes les démarches d'analyse
  - Les dispositifs d'analyse : rôles et missions de chacun (CREX, RMM, Autres dispositifs)
  - Les méthodes et outils : ALARM, arbre des causes, 5M et 7M, ORION
  - Cas pratique
  - Le choix et le suivi des actions
  - Les retours d'expériences au niveau de l'établissement
  - La fiche de retour d'expérience et l'exploitation de la base de données
  - Les actions de communication et d'information au service de la culture de la sécurité

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Management et mise en œuvre des EPP

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

Les EPP (Evaluations des Pratiques Professionnelles) constituent une exigence de la certification depuis la seconde itération. Parmi d'autres moyens d'évaluation, la mise en place d'EPP constitue un véritable outil de management et d'implication des équipes dans le cadre de la sécurité des soins. Par ailleurs, depuis janvier 2016, l'analyse des pratiques professionnelles peut constituer une action de DPC, dès lors qu'elle est déposée par un organisme de DPC et à condition que les modalités et méthodes soient valides. La coordination au niveau institutionnel est donc essentielle.

### OBJECTIFS

- Structurer la démarche globale de coordination des EPP au niveau de l'établissement
- S'assurer de la conformité des approches et des méthodes utilisées pour mettre en place l'Evaluation des Pratiques Professionnelles
- Savoir coordonner la mise en œuvre des EPP

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, président de CME, encadrement, responsable qualité et gestion des risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, professionnel participant à la commission EPP ou à leur mise en œuvre,...

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base de la démarche qualité et de la certification

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction
  - Rappel des définitions
  - Rappel historique sur le déploiement des EPP dans les établissements de santé
- Contexte
  - Contexte national
  - Lien avec le développement professionnel continu (DPC)
  - Exigences à satisfaire dans le cadre de la certification
- Organisation et management des EPP
  - Définir la politique EPP et les modalités de choix des thèmes d'EPP  
Cas pratique
  - Structurer l'ensemble de la démarche, rôles et responsabilités de chacun
  - Définir la stratégie de communication sur les EPP
  - Evaluer et suivre la mise en œuvre des EPP (tableaux de bord, bilans...)  
Cas pratique
  - Evaluer et réviser la stratégie de développement des EPP
- Mise en œuvre des EPP
  - Fixer les modalités d'entrée dans une EPP
  - Choisir la méthode d'évaluation  
Cas pratique
  - Définir les modalités de suivi de l'EPP  
Cas pratique
  - Elaborer et/ou harmoniser la fiche projet EPP  
Cas pratique
  - Organiser le suivi des groupes EPP
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# L'identitovigilance

Le bon soin au bon patient

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

## CONTEXTE

La complexité du processus d'identification du patient et ses multiples interfaces accentuent les risques dans la prise en charge du patient au quotidien et à toutes les étapes de son parcours. L'identification, fiable et unique du patient, est un préalable incontournable pour la continuité et la sécurité des soins compte tenu du risque d'erreurs potentiellement graves liées à une mauvaise identification. La mise en place de l'INS doit également renforcer la sécurisation de l'identification des patients. Ces erreurs doivent donc être identifiées et analysées en vue de mettre en place des dispositifs de maîtrise adaptés.

### OBJECTIFS

- Clarifier les exigences de la réglementation et de la certification HAS relatives au processus d'identification du patient
- Savoir identifier et faire vivre la démarche d'identitovigilance
- Savoir identifier les facteurs contributifs des erreurs d'identité et les dispositifs de maîtrise

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur des soins, cadre de santé, professionnel médical et paramédical, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité et gestionnaire des risques, professionnel accueil/admission, membre de la cellule identitovigilance, ...

### PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des patients

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Contexte
  - Contexte
  - NIR? INS? INS-c? Traits d'identité?
  - Les référentiels d'identito-vigilance et définitions
  - Cadre réglementaire et normatif
  - Exigences de la certification
  - Quiz
- Organisation de l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
  - Gestion Documentaire
  - Rôles et responsabilités de chacun (cellule, identitovigilant...)
  - Outils de pilotage
- Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
  - L'identitovigilance à toutes les étapes de la prise en charge
  - Les facteurs contributifs des erreurs d'identité
  - Les comportements à risque
  - Les populations à risque
  - Les situations à risque et/ou particulières
    - *Cas pratique : identification des risques*
- Maîtriser le risque d'erreur d'identité
  - *Cas pratique : repérer les dispositifs de maîtrise des risques*
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Annnonce d'un dommage associé aux soins

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

Le code de la Santé Publique impose aux professionnels d'informer le patient en cas de dommage associé aux soins dans un délai de 15 jours après la découverte d'un dommage. La Haute Autorité de Santé, dans le cadre de la certification, exige que les professionnels soient formés à cette annonce.

#### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et le rôle de chacun, les modalités dans lesquelles l'annonce doit se réaliser
- Acquérir les méthodes et techniques pour la mettre en œuvre

#### PUBLICS CONCERNES

- Responsable d'établissement, président de CME, médecin, directeur de soins, cadre de santé, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité, médiateur médical ou non médical, infirmier,...

#### PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des patients

#### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation - support vidéo
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

#### CONTENU

- Rappel des définitions
- Contexte et enjeux
  - Comprendre les enjeux juridiques et réglementaires sur l'information du patient
  - Les attendus de la certification
  - Inscrire l'annonce d'un dommage associé aux soins dans sa politique de gestion des risques et renforcer la culture de sécurité des soins
  - Moyens et voies de recours des patients
- Cas pratique
- Comment améliorer ses pratiques d'annonce
  - Harmoniser les pratiques d'annonce par la mise en place d'une procédure interne à l'établissement
  - Former les professionnels aux principes d'une communication adaptée au patient, à son entourage, à l'équipe
  - Structurer l'annonce (avant - pendant - après)
- Retour d'expérience : conditions favorables à une annonce réussie
  - Cas pratique
- Cas particuliers
- Conclusion

#### COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Développer une culture de sécurité

Safety Walkrounds, Gestion des risques en équipe, Simulation en santé

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

Le projet Emeraude (Engagement des Managers dans l'Amélioration de la culture de Sécurité en établissements de santé) a notamment conclu qu'en ce qui concerne la culture de sécurité, « le moteur principal est l'accumulation d'exigences réglementaires liées à la certification des établissements de santé. Ces exigences sont souvent vécues par les soignants comme une contrainte supplémentaire plutôt bureaucratique et ne facilitant pas le travail ». Ces résultats démontrent la nécessité pour les établissements de construire en équipe, une culture partagée de la sécurité.

### OBJECTIFS

- Comprendre les notions de culture de sécurité
- Savoir évaluer sa culture de sécurité
- Identifier les leviers de développement de la culture de sécurité

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité, gestionnaire des risques, président de CME, médecin, directeur de soins, cadre de santé, infirmier, directeur de pôle, cadre de bloc,...

### PRE-REQUIS

- Connaissance sur l'organisation de la gestion des risques

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- La culture de sécurité
  - La définition
  - Les dimensions
  - Le lien entre culture et sécurité des soins
- L'évaluation de la culture de sécurité
  - Les objectifs
  - La construction de l'enquête
  - L'analyse des résultats
- Le développement de la culture de sécurité des soins
  - La gestion des risques en équipe
  - Les rencontres sécurité
  - La simulation en santé
  - Autres dispositifs
- La culture de sécurité dans la certification des établissements de santé
  - Les évolutions
  - Les attendus de la V2020
- Conclusion

### COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Indicateurs, tableaux : culture du résultat

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

La stratégie de transformation du système de santé « Ma Santé 2022 » promeut l'identification et l'utilisation d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Les d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont des outils de mesure d'un état de santé, d'une pratique ou de la survenue d'un événement qui vont permettre d'évaluer de manière valide et fiable la qualité des soins et ses variations dans le temps et l'espace.

Par ailleurs, un des enjeux identifiés par la Haute Autorité de Santé pour la Certification V2020 est de développer une culture de la pertinence et du résultat.

Ainsi il est nécessaire pour les établissements de définir une stratégie de sélection et de recueil de données pertinentes afin de pouvoir les utiliser comme des outils d'aide à la décision en lien avec des objectifs stratégiques et opérationnels.

### OBJECTIFS

- Savoir choisir ses indicateurs selon les priorités stratégiques et opérationnelles
- Savoir identifier les forces et faiblesses d'un indicateur
- Savoir communiquer à l'aide de différents types de tableau de bord

### PUBLICS CONCERNES

- Direction, responsable qualité, gestionnaire des risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, encadrement, pilote de thématique/processus,...

### PRE-REQUIS

- Connaissance de base des modes d'évaluation des établissements de santé (indicateurs nationaux, certification, ...)

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Contexte et enjeux
  - Enjeux de la certification
  - Contexte international, national, régional
- Indicateurs : construction, pertinence, utilité, suivi
  - Définitions
  - Différents types d'indicateurs
    - Indicateur de structures ou de ressources
    - Indicateurs de processus clinique
    - Indicateurs de résultats intermédiaires et indicateur de résultat final
  - Description d'un indicateur
  - Analyse des résultats : biais et limites des indicateurs  
Cas pratique
- Indicateurs comme outils de pilotage
  - Identifier les points critiques de ses processus
  - Identifier les indicateurs clés (Key Performance Indicator)
    - Indicateur de structures
    - Indicateur processus
    - Indicateurs de résultats
      - PREMS
      - PROMS
  - Cas pratique
- Exploitation et communication des indicateurs : les tableaux de bord
  - Tableaux de bord : principes, méthodes, limites
  - Organiser la communication  
Cas pratique
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)



## Le parcours traceur intégré dans le parcours patient

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

La stratégie nationale de santé ainsi que la certification pour la qualité des soins obligent à structurer et améliorer les parcours patients dans une approche globale incluant l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge. De plus, les prises en charge se complexifient rendant cruciale la capacité des équipes à travailler ensemble. La coordination et la continuité des soins est donc nécessaire à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins. Cela passe par la structuration des parcours en tenant compte du lien ville/hôpital et par l'évaluation des parcours patient à travers la méthode d'évaluation du parcours traceur.

### OBJECTIFS

- Clarifier les exigences de la réglementation et les attendus de la certification relatifs au parcours patient
- Savoir structurer le parcours patient
- Identifier les populations spécifiques, populations à risques et situations spécifiques
- Maîtriser les risques associés au parcours patient et identifier les priorités d'amélioration sur le parcours patient

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, président de CME, directeur des soins, cadre de santé, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, responsable qualité et gestionnaire des risques, médecin, infirmier,...

### PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge du patient

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- Contexte
  - Les exigences réglementaires et normatives
  - Les exigences de la certification
- La formalisation du parcours patient
  - L'identification et la structuration du parcours patient  
*Cas pratique*
  - Le parcours générique du patient  
*Cas pratique*
- L'évaluation du parcours patient
  - La méthodologie du parcours traceur
  - La préparation des grilles du parcours traceur  
*Cas pratique*
  - La mise en œuvre de la méthodologie
  - La synthèse
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Projet personnalisé de soins (PPS)

Améliorer la coordination et la continuité des soins

1 jour soit 7 heures / 9h00-17h00

### CONTEXTE

La complexité et le cloisonnement de notre système de santé obligent à structurer et améliorer les parcours dans une approche globale incluant l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge du patient. La coordination et la continuité des soins est donc nécessaire à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Le PPS est un outil facilitateur permettant d'améliorer l'efficacité de la prise en charge au travers d'une collaboration pluri professionnelle et pluri disciplinaire autour d'objectifs partagés. Il témoigne ainsi d'une prise en charge individualisée, adaptée et coordonnée en partenariat avec le patient tout en étant un outil fédérateur des équipes.

### OBJECTIFS

- Appréhender l'ensemble des enjeux liés à la formalisation du projet personnalisé de soins (PPS) et les modalités de suivi dans le dossier du patient
- Savoir piloter le PPS en tant que projet fédérateur des équipes médicales et soignantes
- Repérer la place du PPS dans le « Parcours du patient »
- Identifier les parcours patient et les prises en charge spécifiques et savoir les formaliser dans le PPS
- Acquérir les outils et méthodes pour la formalisation, la mise en œuvre et le suivi

### PUBLICS CONCERNES

- Directeur, direction des soins, président de CME, médecin, cadre et responsable de soins, psychologue, assistante sociale, personnel paramédical intervenant dans le parcours du patient,...

### PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des patients

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation

### CONTENU

- Introduction
- Un impact attendu sur la qualité des prises en charge des patients
  - Définitions et notion de projet
  - Les exigences réglementaires et normatives
- Du pilotage à la mise en œuvre
  - Les enjeux d'un PPS
  - Le PPS comme élément fédérateur des équipes médicales et soignantes
  - Le pilotage : élaboration d'un outil de coordination et de continuité des soins
    - Le pilotage stratégique de l'établissement à travers le PPS
    - Le pilotage opérationnel avec la structuration des parcours et l'identification des acteurs concernés
 Cas pratique en atelier
  - La mise en œuvre : les étapes et les principes de base d'un projet
    - Pourquoi un PPS
    - Le contenu minimum d'un PPS
 Cas pratique
    - Le rôle de chaque acteur dans la mise en œuvre du PPS
    - Le repérage des outils facilitateurs
    - La formalisation du PPS à travers le parcours du patient
 Cas pratique
- Le déploiement du PPS
  - Identification des ressources à la disposition de l'établissement
  - Outils de communication, coordination et organisation des soins
    - Cas pratique
- Le suivi et l'amélioration du parcours du patient à travers l'évaluation du PPS
  - L'évaluation du PPS en tant que projet
    - L'évaluation du pilotage : méthode et outils
    - L'évaluation de la mise en œuvre : méthode et outils
  - L'évaluation du PPS à travers le parcours d'un patient
    - La prise en charge évaluée et réajustée
    - La méthodologie du patient traceur et parcours traceur
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>eme</sup> participant)

# Accompagnement des personnes en soins palliatifs et fin de vie et de leur entourage

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

## CONTEXTE

Le développement des soins palliatifs et le renforcement des droits des malades sont reconnus par la loi relative aux droits du malade et à la fin de vie du 22 avril 2005, dite loi LEONETTI, complétée et modifiée par la loi Claeys/Leonetti de février 2016. La prise en charge des soins palliatifs des patients accueillis dans les établissements constitue un axe prioritaire de santé publique dans tous les lieux de soins. Concernant la qualité des soins, les exigences relatives à la prise en charge des patients en fin de vie et de leur entourage sont inscrites dans le critère 13.a « Prise en charge et droits des patients en fin de vie » depuis la certification V2010 et reprises dans la certification V2014.

## OBJECTIFS

- Permettre aux participants d'acquérir les bases indispensables pour dispenser des soins de qualité aux personnes en soins palliatifs et en fin de vie, s'engager dans un cheminement individuel et une démarche collective pour assurer leur accompagnement et celui de leur entourage.

## PUBLICS CONCERNES

- Médecin, responsable de soins, personnel paramédical, ...

## PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des usagers

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- 1<sup>er</sup> jour
  - Définitions et contexte historique du développement des soins palliatifs
  - Les aspects législatifs et réglementaires : actualisation des connaissances
    - Loi Léonetti : personne de confiance, obstination déraisonnable
    - Evolutions des Plans de soins palliatifs successifs, le plan de soins palliatifs 2015/18
  - Identification des besoins et des attentes des personnes en soins palliatifs et fin de vie et de ceux de leur entourage
  - Traitements des différents symptômes en soins palliatifs et en fin de vie :
    - Douleur,
    - Alimentation,
    - Sommeil,
    - Comportement, etc.
  - Concept de deuil,
  - Notions relatives à l'attachement et au détachement,
  - Rites de fin de vie et de deuil
  - Démarches administratives lors du décès  
Cas pratiques
- 2<sup>ème</sup> jour
  - Spécificités des relations et de la communication avec la personne en soins palliatifs et en fin de vie, les relations avec l'entourage, la relation d'aide,
  - Conséquences du travail auprès des personnes en fin de vie pour les personnels soignants : identification de leurs besoins (formation, écoute, etc.)
  - Notion de projet de soin individualisé
  - Analyses de situations vécues par les participants ou proposées par le formateur
  - Conditions du développement d'une réflexion éthique  
Cas pratiques

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# La prise en charge et la prévention de la douleur

1 jour soit 7 heures / 9h30-17h30

## CONTEXTE

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, prise en compte et traitée ». En 2011, le bilan du 3<sup>e</sup> plan de lutte contre la douleur soulignait la nécessité de poursuivre les efforts entrepris depuis plusieurs années pour améliorer la prévention et la prise en charge de l'ensemble des douleurs supportées par les personnes soignées, en établissement comme lors de leur retour à domicile après une hospitalisation, c'est-à-dire tout au long du parcours de soin du patient. Les exigences en matière de prise en charge de la douleur sont évaluées dans le cadre de la certification. En 2017, un livre blanc sur la douleur a permis de faire une synthèse des avancées et des difficultés qui demeurent dans tous les domaines concernés par cette thématique. Des découvertes récentes laissent penser que des évolutions sont envisageables tant concernant les modalités de diagnostic que de traitement des patients douloureux. Pour de multiples raisons, la formation des professionnels de santé dans ce domaine reste une priorité afin de mieux soulager l'ensemble des patients, dans toutes les situations. Une actualisation des connaissances et une analyse des pratiques sont des éléments indispensables dans ce domaine des soins.

### OBJECTIFS

- Maintenir et/ou améliorer la qualité de prévention et de prise en charge des patients atteints de douleurs aiguës

### PUBLICS CONCERNES

- Personnel de soins médicaux et paramédicaux des établissements de soins.

### PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des usagers

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Actualisation des connaissances sur les aspects législatifs et réglementaires relatifs à la prévention et à la prise en charge de la douleur
- Définitions des différents types de douleur, différenciation des signes de douleur, anxiété, souffrance, stress
- Physiologie de la douleur : douleur aiguë par excès de nociception, douleur neuropathique,
- Spécificités de la douleur chronique
- Facteurs favorisant la douleur physique, liens avec l'anxiété, le stress, le sommeil,
- Identification des situations douloureuses rencontrées dans le champ d'exercice des participants,
- Rappels concernant la démarche d'évaluation de la douleur à partir d'une analyse de situation rencontrée par les participants, identification des difficultés éventuelles
- Actualisation des connaissances relatives aux traitements antalgiques médicamenteux
- Utilisation des traitements non médicamenteux, adaptation de leur utilisation en fonction du contexte du patient
- Spécificité des questions posées par les douleurs provoquées par les soins
- Analyse des pratiques, évaluation de la qualité de la prise en charge, réajustements si nécessaire
- Présentation des ressources existantes : Sociétés savantes, CNRD, sites Internet, bibliographie et filmographie, etc.

### COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## L'agressivité en milieu de soins

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

### CONTEXTE

Les personnels chargés de l'accueil dans les institutions de soins sont fréquemment confrontés à des situations d'agressivité de la part des usagers et de leur entourage. Si l'agressivité provient en règle générale des patients, ainsi que de leurs proches, elle peut parfois provenir d'une communication inadaptée d'un professionnel.

L'hôpital est le lieu d'accueil de nombreux problèmes de santé, ainsi que des problématiques sociales de la population. Du côté des usagers, l'agressivité est l'expression de difficultés très diverses. Ainsi, les motifs sont nombreux et les causes multiples : douleur, anxiété, incertitude, attente, état psychologique altéré, difficultés d'ordre psychiatrique, altération des relations avec les professionnels, mode de communication habituel de la personne, etc.

Cette agressivité engendre fréquemment une communication perturbée avec les professionnels de santé et administratifs hospitaliers. Les concernant, l'agressivité peut être liée à un mécanisme de défense, à la répétition de ces situations, à une insuffisance de moyens pour y faire face.

En effet, très communicative, l'agressivité doit absolument être identifiée et analysée rapidement. Elle peut ainsi être canalisée par les professionnels afin de favoriser une ambiance sereine permettant d'accueillir les usagers de l'hôpital et leur entourage dans les meilleures conditions et d'assurer les soins que l'état des patients requiert dans les plus brefs délais.

Pour y parvenir, les personnels soignants peuvent apprendre à améliorer leurs savoirs faire pour développer un comportement professionnel adapté aux situations d'agressivité.

### OBJECTIFS

- Permettre aux participants d'identifier les causes d'agressivité rencontrées au cours de leur exercice professionnel, d'adapter leur comportement aux différentes situations rencontrées. Apprendre à communiquer de façon adaptée et à agir de façon adéquate en fonction de la situation d'agressivité rencontrée.

### PUBLICS CONCERNES

- Personnels soignants et, si nécessaire, personnels administratifs concernés par le circuit du patient.

### PRE-REQUIS

- Bases de la communication
- Relation soignant/soigné
- Droits du patient et particulièrement loi du 4 mars 2002
- Sensibilisation à la démarche qualité

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- Introduction
- J1 Matin
  - Identification des situations d'agressivité vécues par les participants
  - Analyse des causes d'agressivité en milieu de soin : pathologie du patient (douleur, anxiété, troubles psychiatriques, etc.), anxiété de l'entourage, problèmes de personnalités difficiles, délais d'attente, problèmes organisationnels, défaut d'information, agressivité à l'égard des instances,
  - Définitions de l'agressivité, de la violence,
  - Compréhension des mécanismes émotionnels en jeu concernant le public accueilli et les professionnels concernés,
- J1 Après-midi
  - Situations cliniques, travaux en sous-groupes
  - Rappels concernant la communication
  - En fonction des besoins du groupe et des situations abordées, rappel concernant les droits et devoirs des usagers et des professionnels
- J2 Matin
  - Apprentissages relatifs à une communication adaptée aux différentes situations d'agressivité
  - Intégration des principes de communication par des exercices proposés par la formatrice
- J2 Après-midi
  - Synthèse des travaux de groupe
  - Réflexion sur les améliorations envisageables concernant l'organisation, la communication, les relations avec les usagers de l'institution
  - Synthèse concernant les grands principes de gestion de l'agressivité en milieu de soin
- Conclusion

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Communication hypnotique en contexte de soins

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

### CONTEXTE

La relation en milieu de soin est partout présente. Le contexte d'évolution des soins et de la médecine, les droits des patients, mais aussi le contexte sociétal, rendent les échanges entre professionnels de santé et personnes soignées de plus en plus complexes. L'intégration à la pratique professionnelle de tous les acteurs de santé d'éléments basés sur les connaissances actuelles en hypnose conversationnelle et thérapeutique constitue une aide précieuse, qui à défaut de résoudre tous les problèmes a une action préventive sur l'apparition de conflit, une meilleure gestion de l'agressivité (réelle et perçue), constitue des éléments reconnus de prévention du stress professionnel et prévient de ce fait l'épuisement des acteurs de santé, réelle préoccupation actuelle.

### OBJECTIFS

- Permettre aux participants de comprendre et d'acquérir les bases d'une communication adaptée à la relation soignant-soigné grâce à l'approche proposée par l'hypnose conversationnelle et thérapeutique.

### PUBLICS CONCERNES

- Professionnels de santé, titulaires d'un diplôme médical ou paramédical (infirmier, aide-soignant, kinésithérapeute, sage-femme, ergothérapeute, psychomotricien, etc., psychologue, personnels d'accueil.

### PRE-REQUIS

- Être au contact des personnes soignées, connaître les bases de la communication et de la relation soignant-soigné.

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

#### • 1er jour

- Rappel sur les bases de la communication
- Compréhension des principes de l'hypnose dans le champ des soins, lien avec les connaissances actuelles en neurosciences, intérêts dans le contexte des soins aux patients, en fonction des activités des participants

#### Exercices

- Définitions des différents termes utilisés en hypnose thérapeutique et compréhension des différents niveaux d'hypnose : conversationnelle, hypnoalgésie, hypnosédation
- Aspects législatifs et réglementaires de l'utilisation de l'hypnose dans le contexte des soins

#### Exercices

#### • 2ème jour

- Apprentissage d'inductions hypnotiques facilement utilisables par les participants
- Sortie de l'état hypnotique

#### Exercices

- L'hypnose et les différents états émotionnels lors des situations de soins : tristesse, peur, colère, etc.
- Les pratiques associées à l'hypnose : distraction, respiration, relaxations, toucher et massage
- Identification des limites de la pratique en hypnose
- Intégration des apprentissages dans le contexte professionnel individuel et collectif
- Bilan de la formation

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# De la prévention de la maltraitance à la promotion de la bientraitance

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

## CONTEXTE

Si des recommandations de bonnes pratiques relatives à la bientraitance ont été publiées en 2009 par l'ANESM, dès la V2010, la HAS a incité, à travers les mesures de certification, les établissements de santé à développer la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance au sein des structures de soin. Ces concepts fondamentaux concernent de nombreux domaines. Si les notions sont désormais plus largement maîtrisées, le concept de bientraitance évolue et la démarche est à poursuivre et à renforcer afin de garantir aux personnes soignées une qualité de soins et d'accueil optimales.

### OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances et méthodes nécessaires pour définir et mettre en œuvre une politique de bientraitance.
- Evaluer les actions déjà mises en œuvre et poursuivre les démarches entreprises.

### PUBLICS CONCERNES

- Responsable d'établissement, Président de CME, encadrement, responsable qualité, personnels de soins médicaux et non médicaux.

### PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des usagers.

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- Introduction
- 1er jour
  - Du contexte aux exigences posées depuis la certification V2010
    - Historique et contexte
    - Les définitions et les exigences de la certification V2014
    - De l'état des lieux des situations de maltraitance aux actions à mettre en place pour les prévenir
      - analyses de situations cliniques
- 2<sup>ème</sup> jour
  - La définition de la politique de la bientraitance et sa mise en œuvre
    - Définir ou identifier des valeurs d'établissement qui incluent la bientraitance dans la prise en charge des patients
    - Définir des objectifs et actions mettant en valeur la bientraitance dans le projet d'établissement et ses différentes composantes (projet médical, projet de soins, projet social, projet hôtelier...)
    - Identifier et élaborer des stratégies permettant de faire face aux difficultés, limites et résistances liées à la mise en œuvre de projets de bientraitance
    - Préparer l'évaluation de la réalisation des objectifs et de l'efficacité des actions mises en œuvre
- Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# L'éthique au quotidien en établissement de santé

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

## CONTEXTE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et de la qualité du système de santé demande aux établissements de « mener en leur sein une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge médicale ». Cette disposition est reprise dans le cadre des mesures de certification des établissements (thème/processus management stratégique, gouvernance).

Au quotidien, les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux sont de plus en plus souvent confrontés à des situations complexes dans ce domaine.

Les enjeux du développement d'une éthique au quotidien sont importants pour l'amélioration de la qualité de la réponse soignante aux besoins des personnes soignées.

## OBJECTIFS

- Permettre aux stagiaires d'acquérir les connaissances et méthodes nécessaires afin qu'ils puissent mettre en œuvre une réflexion éthique et des stratégies respectueuses de leurs valeurs professionnelles et adaptées aux situations qu'ils rencontrent.

## PUBLICS CONCERNES

- Médecin, responsable de soins, direction, responsable qualité, personnel soignant, ...

## PRE-REQUIS

- Participer à la prise en charge et à l'accompagnement des usagers.

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQJMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

### • 1<sup>er</sup> jour

#### □ Contexte et historique

- Rappel du contexte de la certification et des obligations
- Ethique en France et à l'étranger

A partir d'un cas pratique : Identifier la capacité à formaliser ce qu'est l'éthique

- Qu'est-ce que l'éthique pour moi ?
- Repérer quelques notions clés communes
- Repérer les différences de compréhension et d'identification des problèmes

#### □ Apport théorique et philosophique sur l'éthique

- Différence entre éthique, morale et déontologie
- Normes, valeurs et lois
- Notion de responsabilité individuelle et collective

#### □ Ethique pour l'équipe soignante

- Finalité et difficultés
- Repérage des tensions et des incertitudes
- Posture individuelle et collective
- Rapport soignant/patient

### • 2<sup>ème</sup> jour

#### Cas pratique

- Formaliser les principes d'une éthique clinique
- Principe de discussion et d'action collective
- Principe d'une parole efficace et accompagnatrice
- Posture individuelle et posture collective

#### □ Comités d'éthique, groupe de réflexion éthique

- Principe de fonctionnement et déontologie
- Finalité

#### □ Reprise des acquis pour le développement d'une culture éthique partagée

#### □ Que faire pour partager une éthique commune ?

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)



## PMSI MCO de base intensive

3 jours soit 21 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2 et J3)

### OBJECTIFS

- Apprendre dans la 11<sup>ème</sup> version de la classification des GHM, les bases du PMSI "court séjour" pour être immédiatement opérationnel sur la production de données, en intégrant l'utilisation de la CIM-10.

### PUBLICS CONCERNES

- Personnel chargé du recueil de l'information médicale (médecins DIM, TIM, secrétaires médicales) et personnels débutant dans le codage PMSI.

### PRE-REQUIS

- Connaissances relatives à la fonction exercée et au PMSI MCO

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- 1<sup>er</sup> jour
  - Matin
    - Généralités
      - Définitions
      - RUM
      - Groupage, RSS, GHM
  - Après midi
    - PMSI / Facturation
      - GHM, GHS
      - CMA
      - Gradation de PEC/RAAC/ADNP75
- 2<sup>ème</sup> jour
  - Matin
    - CIM 10
      - Codes
      - Règles de codage
      - Caractéristiques des diagnostics
      - Exemples
  - Après midi
    - Codage des diagnostics
      - Principes de la V11
      - Hiérarchie V11
      - Situations de codage
      - Particularités de la V11
- 3<sup>ème</sup> jour
  - Matin
    - Codage et groupages
      - GHM et GHS
      - SRC
      - Item et confirmation
      - Règles de codage PMSI
  - Après midi
    - Exercices pratiques de codage

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

1600€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux trois journées de formation (1120€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## PMSI MCO : perfectionnement du codage

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

### OBJECTIFS

- Dans le cadre de la mise en place de la 11ème version de la classification des GHM du PMSI MCO, cette formation vous permettra d'actualiser vos connaissances sur les règles "fines" de codage des diagnostics, mais aussi d'approfondir les notions de groupage et de valorisation des séjours.

### PUBLICS CONCERNES

- Personnel chargé du recueil de l'information médicale (médecins DIM, secrétaires TIM) et personnel médical déjà initié au codage en V10 de la classification des GHM.

### PRE-REQUIS

- Connaissances relatives à la fonction exercée et au PMSI MCO de base intensive

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- 1<sup>er</sup> jour
  - Matin
    - La V11
      - Manuels des GHM
      - Guide de production
      - Impact sur groupage et facturation
    - Algorithmique
      - V11
      - Arbre de décision
  - Après midi
    - OVALIDE
      - Description de l'outil
      - Utilisations possibles
    - Rappel des situations cliniques
      - Fiches techniques
      - Discussions
- 2<sup>ème</sup> jour
  - Matin
    - Exercices pratiques de codage des diagnostics
  - Après midi
    - Exercices pratiques de codage des diagnostics

**Les stagiaires peuvent se munir de leur identifiant EPMSI afin d'analyser leurs tableaux OVALIDE**

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## PMSI SMR de base intensive

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

### OBJECTIFS

- Assimiler les bases du PMSI SMR pour être opérationnel sur la production des données en maîtrisant le codage.

### PUBLICS CONCERNES

- Personnel chargé du recueil de l'information médicale (médecins DIM, secrétaires TIM) et personnel médical et paramédical.

### PRE-REQUIS

- Connaissances relatives à la fonction exercée et au PMSI SMR

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - CIM 10 - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- 1<sup>er</sup> jour
  - Matin
    - Généralités
      - PMSI SMR (public ciblé = DIM, TIM, médecins secrétaires médicales, facturières, DAF, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, surveillantes, infirmières, aides-soignants,
        - Les Principes du PMSI SMR
        - Le RHS
        - La Réforme du financement SMR
        - La Classification en GME V2022
        - L'organisation du recueil
  - Après midi
    - Dépendances / Rééducation
      - Dépendances (public ciblé = DIM, TIM, surveillantes, infirmières, aides-soignants)
        - Scores de dépendance
        - Variables, cotation
        - Modalités
      - Rééducation (public ciblé = DIM, TIM, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, ...)
        - Actes du CSARR
        - Variables, cotation
        - Modalités
        - Nouveautés
- 2<sup>ème</sup> jour
  - Matin
    - Codage des diagnostics
      - CIM10 (public ciblé = DIM, TIM, médecins, secrétaires médicales)
        - La CIM10
        - Les règles
        - PMSI et CIM10
        - Les caractéristiques des diagnostics
    - Après midi
      - Codage / Hiérarchie (public ciblé = DIM, TIM, médecins, secrétaires médicales)
        - Guide de production
        - MMP, AE, DAS
        - Situations de codage
        - Règles
        - Exemples

### COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## PMSI SMR : perfectionnement du codage

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 (J1) / 8h30-16h30 (J2)

### OBJECTIFS

- Dans le cadre de la Réforme du financement en SMR avec la mise en place de la Dotation Modulée à l'Activité, cette formation vous permettra d'actualiser vos connaissances sur les règles "fines" de codage des variables (Diagnostics, Dépendances, CSARR,), mais aussi d'approfondir les notions de groupage et de valorisation des séjours.

### PUBLICS CONCERNES

- Personnel chargé du recueil de l'information médicale (médecin DIM, secrétaires TIM, personnel médical et paramédical), déjà initié au codage dans la classification actuelle du PMSI SMR.

### PRE-REQUIS

- Connaissances relatives à la fonction exercée et au PMSI SMR de base intensive

### PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - CIM 10 - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

### CONTENU

- 1<sup>er</sup> jour
  - **Matin**  
Rappels généraux
    - Actualités 2024 sur les modalités de recueil du PMSI SMR
    - La réforme du financement en SMR
    - La réforme des Autorisations
    - Le recueil et traitement des données
  - **Après midi**  
La fonction de groupage V2022
    - CM, GN, GR, Niveaux de lourdeur et de sévérité
    - Les aspects administratifs
    - L'algorithme de groupage
    - Impact des variables dans la Classification
  - Ateliers pratiques
    - Des exemples de codages courants
- 2<sup>ème</sup> jour
  - **Matin**  
Contrôle qualité des données et Transmission
    - Mettre en place des outils de contrôle avant transmission
  - Lecture des Tableaux OVALIDE SMR
  - **Après midi**  
Exercices pratiques de codage

### COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Le temps de travail : outil d'organisation économique et social (1<sup>er</sup> jour)

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 J1 et J2

## CONTEXTE

Dans un cadre budgétairement contraint, dans un contexte social tendu (notamment pour certaines catégories de personnel), dans un cadre conventionnel ancien (texte sur l'aménagement du temps de travail), il est devenu urgent de revisiter le thème concerné.

## OBJECTIFS

- Se réappropriar les dispositions légales et réglementaires, qui ont largement évolué depuis 2008, alors que la plupart des accords d'entreprise sont antérieurs à cette date.
- Trouver dans la réglementation, ce qui peut permettre sans coût, l'amélioration des conditions de travail.

## PUBLICS CONCERNES

- Directeurs d'établissements, DRH, directeurs des ressources humaines, juriste en droit social...

## PRE-REQUIS

- Connaissances de base en matière de temps de travail

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU JOUR 1

### • Introduction : Présentation historique du droit de la durée du travail

- De l'origine → droit de protection (21/06/1936 - 25/02/1946 et décrets)
- A partir de 1982 → droit d'organisation de l'activité (ordonnance du 16/01/1982 : 39 heures et congés payés - complexité majeure → modulation et cycles)
- Simplification → 19 janvier 2000 (Forfaits en jours - JRTT)
- Place donnée à l'accord d'entreprise → 20 août 2008 et 08 août 2016
- Code du travail à trois étages
- Place importante du droit de l'Union → Directive 2003/88 du Parlement et du Conseil du 04/11/2003 et CJCE et CJUE (arrêts du 13 septembre 2023 - L. 3141-5).

### I - Les aspects quantitatifs

1. **Concept de travail effectif**
  - Définition légale du travail effectif L.3121-1 du code du travail et article 2 Directive
  - Attention : ne pas confondre avec les congés payés (arrêts du 13 septembre 2023)
  - Seuils quantitatifs
  - Taux horaire du SMIC
  - Heures supplémentaires
  - Pauses
  - Temps extérieur à l'entreprise : déplacements / astreintes (récurrence)
2. **Seuils quantitatifs**
  - Durée journalière (jour et nuit)
  - Durée hebdomadaire (35 heures ou 1600 heures)
  - Durées maximales hebdomadaires (jour et nuit)
  - Durée maximale moyenne (jour et nuit)
  - Repos quotidien et hebdomadaire
3. **Heures supplémentaires**
  - Mise en place
  - Contingent et repos en compensation
  - Cadre d'appréciation
  - Majorations
4. **Preuve des temps**
  - Plafonds → Employeur et préjudice nécessaire
  - Article L. 3171-4 : éléments suffisamment précis
5. **Récapitulatif des absences assimilées à du travail effectif**

### II - Les aspects qualitatifs : répartition du temps de travail

1. **Dans le cadre du décompte en heure**
  - Dans le cadre hebdomadaire : *décrets, cas particulier de l'horaire variable, récupération des heures.*
  - Hors du cadre hebdomadaire : *par décision unilatérale (4 semaines ou 9 semaines), par négociation (L. 3121-44 : pluri-hebdomadaire, annuel, triennale (branche)).*
  - Cas particulier des conventions de forfait en heures : *à la semaine, au mois, à l'année (salariés éligibles).*
2. **Hors cadre horaire :**
  - Convention de forfait en jours (19 janvier 2000 → 218 jours)
  - Salariés éligibles
  - Modalités - accord collectif et convention individuelle
  - Irrégularité - Charte sociale des droits fondamentaux
  - Document béquille
  - Conséquences

# Le temps de travail : outil d'organisation économique et social (2<sup>ème</sup> jour)

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 J1 et J2

## CONTEXTE

Dans un cadre budgétairement contraint, dans un contexte social tendu (notamment pour certaines catégories de personnel), dans un cadre conventionnel ancien (texte sur l'aménagement du temps de travail), il est devenu urgent de revisiter le thème concerné.

## OBJECTIFS

- Se réappropriar les dispositions légales et réglementaires, qui ont largement évolué depuis 2008, alors que la plupart des accords d'entreprise sont antérieurs à cette date.
- Trouver dans la réglementation, ce qui peut permettre sans coût, l'amélioration des conditions de travail.

## PUBLICS CONCERNES

- Directeurs d'établissements, DRH, directeurs des ressources humaines, juriste en droit social...

## PRE-REQUIS

- Connaissances de base en matière de temps de travail

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU JOUR 2

### III - Le temps partiel

#### 1. Aspects quantitatifs

- Définition : horaire inférieur à la durée légale hebdomadaire, mensuel ou sur l'année
- Ne peut jamais atteindre 35 heures
- Autres seuils quantitatifs applicables
- Durée minimale du travail (24 heures) → exceptions légales et conventionnelles
- Avenants compléments d'heures
- Heures complémentaires et requalification de l'horaire

#### 2. Aspects qualitatifs

- Le contrat défini durée et répartition, et modification de la répartition.
- Durée du travail continue dans la journée (Code du travail et accords de branche)
- Nombre de coupures (Code du travail et accords de branche)
- Répartition dans un cadre annuel (modulation accord de branche)

### IV - Le temps de travail : outil d'attractivité

#### 1. Réflexion pour salariés à temps complet : modes d'organisation du travail possibles

- Semaine de 4 jours et repos hebdomadaire
- Horaires variables
- Organisation permettant de dégager des jours (semaines) sans activité
- Tenir compte de la féminisation
- Télétravail
- Aménagement de fin de carrière
- Système de JRTT aménagé
- Jours enfants malades

#### 2. Réflexion pour salariés à temps partiel : modes d'organisation du travail possibles

- Tenir compte de la féminisation
- Temps partiel pour raisons familiales
- Télétravail
- JRTT adapté au temps partiel

#### 3. La Co-élaboration des plannings : possibilités et risques

Conclusion

## COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1<sup>er</sup> participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

# Connaître et appliquer les dispositions de la convention collective du 18 avril 2002

1 jour soit 7 heures, sur deux demi-journées / 14h00-17h30

## OBJECTIFS

- La convention collective du 18 avril 2002 encadre les dispositions applicables dans le secteur de l'hospitalisation privée. Elle regroupe de nombreuses thématiques, à savoir notamment, les congés, les indemnités de rupture du contrat de travail, les congés pour événements familiaux, etc. Cette session de formation a pour objectif de présenter l'ensemble des dispositions conventionnelles.

## PUBLICS CONCERNES

- Directeur d'établissement, Directeur / Responsable des ressources humaines, Responsable paie.

## PRE-REQUIS

- Connaissance du droit social et participation à la gestion des ressources humaines dans un ES FHP

## PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - documentation
- Intervenant : Un(e) juriste de la Direction des relations sociale et des ressources humaines de la FHP ou un avocat du Cabinet Barthélémy & Associés. Modalité d'évaluation
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation et un quiz, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

## CONTENU

- **REMUNERATIONS ET ACCESSOIRES**
  - ◻ Les classifications conventionnelles
    - Positionnement dans la grille de classification conventionnelle
    - Reprise d'ancienneté
    - Détermination du coefficient
    - Déroulé de carrière
  - ◻ Les rémunérations conventionnelles
    - Salaire de base conventionnel
    - Rémunération annuelle garantie (RAG)
    - Avenant 27
    - Indemnité différentielle d'emploi conventionnelle (IDEC)
  - ◻ Les indemnités de sujétion
    - Indemnité pour travail de nuit
    - Indemnités pour travail effectué les dimanches et jours fériés
    - Astreintes
    - Non cumul des indemnités de sujétions
  - ◻ La prévoyance conventionnelle
    - Garantie et prestations obligatoires
    - Organismes recommandées
    - Financement du régime
    - Portabilité des droits
- **LES CONGES**
  - ◻ Les congés payés
    - L'ouverture du droit à congés payés
    - Calcul des congés payés
    - Report des congés payés
    - Fractionnement des congés payés
  - ◻ Les jours fériés
  - ◻ Congés pour événements familiaux
  - ◻ Congés pour enfants malade
- **LE CONTRAT DE CONTRAT**
  - ◻ La conclusion du contrat
  - ◻ La rupture du contrat de travail
    - Le départ et la mise à la retraite
    - Le licenciement
    - La rupture conventionnelle
- **LA DUREE DU TRAVAIL**
  - ◻ Les durées maximales de travail
    - Durées quotidiennes de travail
    - Durées Hebdomadaires de travail
  - ◻ La pause - Les repos
    - Repos quotidien
    - Repos hebdomadaire
    - La pause
  - ◻ Le travail de nuit
  - ◻ Le travail à temps partiel
- **IRP**
  - ◻ Le budget des activités sociales et culturelles
  - ◻ Le financement du congé de formation économique, sociale et syndicale
- **Annexes**
  - Classification des emplois
  - Notes complémentaires

**Un point sur l'actualité législative sera fait lors de la formation**

## COÛT PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

550€ pour le 1<sup>er</sup> participant à la journée de formation (385€ à partir du 2<sup>ème</sup> participant)

## Bulletin d'inscription des formations inter-entreprises

**Intitulé de la formation :** .....

**Date et ville de la session :** .....

**Etablissement :** (ECRIRE EN LETTRES CAPITALES)

N° Finess : ..... / Spécialité(s) : .....

Nom : .....

Adresse : .....

CP : ..... / Ville : .....

☎ : ..... / 📠 : .....

Personne à contacter (nécessaire) : ..... / ☎ : .....

Mail (nécessaire) : .....

**Personne(s) à inscrire pour le compte de l'établissement :** (ECRIRE EN LETTRES CAPITALES)

• M. / Mme ..... / Prénom .....

Fonction (nécessaire) : .....

Mail (nécessaire) : .....

**-30% du coût pédagogique à partir du 2<sup>ème</sup> participant de la même entité géographique et par session**

• M. / Mme ..... / Prénom .....

Fonction (nécessaire) : .....

Mail (nécessaire) : .....

• M. / Mme ..... / Prénom .....

Fonction (nécessaire) : .....

Mail (nécessaire) : .....

Pour toute inscription au-delà de deux personnes, merci d'utiliser un bulletin complémentaire.

- Satisfaites-vous aux pré-requis de la formation ? oui  / non
- Avez-vous des besoins spécifiques (matériels, pédagogiques, autres) ? oui  / non
- Etes-vous reconnu comme Personne en Situation de Handicap (PSH) ou avez-vous des besoins particuliers ? oui  / non  (si oui, notre référent handicap prendra contact avec vous)

Soit ..... € (montant total coût pédagogique, exonéré de TVA)\* pour ..... participants

\* Pauses et déjeuners inclus / Frais de transport et d'hébergement des stagiaires à la charge de l'établissement.

**Pour toute inscription définitive, merci de joindre à ce bulletin le chèque de règlement libellé à l'ordre du BAQIMEHP et d'envoyer le tout à l'adresse suivante : BAQIMEHP - 106, rue d'Amsterdam 75009 PARIS**

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente au verso et atteste avoir pris connaissance du règlement intérieur

Cachet de l'établissement

Date et signature du Directeur



## Conditions générales de vente inter-entreprises

### Inscription

Toute inscription, précédée ou non d'une réservation téléphonique, doit faire l'objet d'une confirmation écrite par courrier, fax ou e-mail avec le bulletin téléchargeable en ligne sur le site du BAQIMEHP. Dès que votre inscription nous parvient, nous vous adressons un accusé de réception, accompagné d'une convention de formation en double exemplaire. Toute inscription vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

### Déroulement d'une formation

#### • Avant la formation

##### **Convocation**

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). Le lieu de la formation peut être le siège du BAQIMEHP à Paris ou tout autre site à Paris, ou en province quand la formation est prévue en région.

#### • Pendant la formation

##### **Horaires**

En règle générale, les formations se déroulent de 9h30 à 17h30 le premier jour et de 8h30 à 16h30 le deuxième jour.

Les horaires de début et de fin de stage sont précisés sur la convocation du participant.

##### **Déroulement**

A l'ouverture de la formation, l'intervenant vous rappelle l'objectif de la formation, son découpage pédagogique et recense vos attentes lors d'un tour de table de présentation. Une équipe formation est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

#### • A la fin de la formation

##### **Evaluation 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. 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. Ce questionnaire sert également à apprécier la qualité du formateur et des prestations annexes (accueil, supports de formation, restauration...).

##### **Attestation de formation ou de DPC**

Une attestation de présence est signée par chaque participant à l'issue de la formation. L'original est envoyé à l'établissement avec la facture.

### Annulation/Remplacement/Report

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 (fax : 01.56.88.03.05 ou mail : info@baqimehp.com).

**En cas d'annulation de la part de l'établissement,** et si vous ne pouvez ni effectuer de report ni vous faire remplacer, le BAQIMEHP applique les frais suivants :

- Pour toute annulation plus de 14 jours avant le début de la formation, le BAQIMEHP 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, fax ou mail ne sera prise en compte.**

Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant sur le plan pédagogique, le BAQIMEHP se réserve le droit d'annuler la session au plus tard 7 jours avant la date prévue. Le BAQIMEHP 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 du BAQIMEHP,** un mail sera envoyé à l'établissement 7 jours avant la date de la formation.

**Aucune indemnisation ne pourra être demandée dans ces conditions.**

### Tarifs/Règlement

**Tous les prix sont indiqués nets de taxes.** Toute formation à laquelle le participant ne s'est pas présenté ou n'a assisté que partiellement est due en totalité. Nos tarifs sont forfaitaires.

N'hésitez pas à contacter notre service formation par téléphone au 01 56 88 03 04 ou par mail info@baqimehp.com

## Bulletin d'inscription des formations e-learning

### LA FORMATION

▶ Intitulé de la formation :

▶ Date de début souhaitée : .....  
 (Date à laquelle les apprenants pourront accéder à la plateforme de formation en ligne, pour une durée de 6 mois)

### L'ÉTABLISSEMENT

(ÉCRIRE EN LETTRES CAPITALES)

▶ N° Finess : ..... / ▶ Spécialité(s) : .....

▶ Nom : .....

▶ Adresse : .....

▶ CP : ..... / ▶ Ville : .....

☎ : ..... / ▶ 📠 : .....

▶ Personne à contacter (nécessaire) : ..... / ▶ 📞 : .....

▶ Mail (nécessaire) : .....

### LES PARTICIPANTS

▶ Nombre total de participants (minimum 5) : .....

Dès réception de ce bulletin, nous vous transmettrons le tableau des participants à saisir informatiquement et à nous renvoyer.

- Satisfaites-vous aux pré-requis de la formation ? oui  / non
- Avez-vous des besoins spécifiques (matériels, pédagogiques, autres) ? oui  / non
- Etes-vous reconnu comme Personne en Situation de Handicap (PSH) ou avez-vous des besoins particuliers ? oui  / non  (si oui, notre référent handicap prendra contact avec vous)

**NOUS VOUS REMERCIONS DE BIEN VOULOIR INFORMER LES APPRENANTS QUE VOUS SOUHAITEZ INSCRIRE QUE LA VALIDATION DE CE MODULE TERMINE EST CONDITIONNE A L'OBTENTION D'UN SCORE DE REUSSITE SUR LES QUIZ DU MODULE SUPERIEUR A 60%**

Soit ..... (nombre de participants) x 50 € = .....€ (montant total coût pédagogique, exonéré de TVA)\*

+ 60 € de frais de gestion pour chaque bon de commande (pensez à regrouper vos ajouts !) : le BAQIMEHP vous offre les frais de gestion pour votre 1<sup>ère</sup> commande

Pour toute inscription définitive, merci de joindre à ce bulletin le chèque de règlement libellé à l'ordre du BAQIMEHP et d'envoyer le tout à l'adresse suivante : BAQIMEHP - 106, rue d'Amsterdam 75009 PARIS

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente jointes et atteste avoir pris connaissance du règlement intérieur

Cachet de l'établissement

Date et signature du Directeur



## Conditions générales de vente e-learning

### Inscription

- **Envoi du bulletin d'inscription**  
Toute inscription, précédée ou non d'une réservation téléphonique, doit faire l'objet d'une confirmation écrite par courrier, fax ou e-mail à l'aide du bulletin téléchargeable en ligne sur le site du BAQIMEHP. Avec ce bulletin doit nous parvenir par mail l'annexe, comportant la liste complète des participants. Le nombre minimum de participants est fixé à 15 personnes. Toute inscription vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.
- **Signature de la convention**  
Dès que votre inscription nous parvient, accompagnée par mail de la liste complète des participants, nous vous adressons un accusé de réception, ainsi qu'une convention de formation en double exemplaire.
- **Remise des codes d'accès**  
Une fois la convention signée, à la date de début de formation y figurant, un mail vous est adressé, précisant l'intitulé de la formation, le lien d'accès à la formation en ligne, ainsi que les codes d'accès individuels pour chaque participant.

### Date de début et de fin de formation

Les apprenants peuvent suivre la formation en ligne à compter de la date de début figurant sur la convention, et ce jusqu'à la date de fin (pour une durée totale : 6 mois). Au-delà de la date de fin, les accès ne sont plus actifs. Toute formation non achevée à la date de fin ne pourra être poursuivie que dans le cadre d'une nouvelle convention.

### Déroulement d'une formation

- **Début de la formation**  
**Accès à la formation en ligne**  
Chaque participant peut accéder en toute autonomie à la formation en ligne, depuis tout poste informatique équipé d'un navigateur web, mis à sa disposition par son employeur. Les objectifs et contenus de la formation lui sont présentés en début de formation.
- **Pendant la formation**  
**Déroulement**  
Un référent pédagogique du BAQIMEHP est joignable par mail ou téléphone durant toute la durée de la formation, pour répondre aux questions des apprenants ou de l'établissement.
- **À la fin de la formation**  
**Évaluation de la formation**  
Nous portons une attention particulière au contrôle de la qualité de nos formations. À l'issue de la formation, chaque participant répond à un questionnaire d'évaluation en ligne. Nous remercions chaque apprenant de le remplir avec le plus grand soin, l'analyse des questions et critiques permettant de vérifier la conformité de la formation avec les objectifs prévus.

### **Attestation de formation**

La formation est réputée validée lorsque l'apprenant a consulté l'ensemble des contenus et obtenu un score total aux tests supérieur à 60%. Une fois la formation validée par l'apprenant, une attestation nominative de suivi lui est éditée. Cette attestation comporte le pourcentage de contenu consulté, la durée totale d'apprentissage, et le score global aux tests.

### Modification / Ajout / Annulation et sanctions

#### • **Ajout d'apprenants**

L'ajout d'un ou plusieurs comptes utilisateur n'est possible que dans le cadre d'une nouvelle convention.

#### • **Modification des comptes utilisateurs**

Une fois que les codes d'accès nominatifs vous ont été remis, les comptes utilisateurs personnels ne peuvent plus être ni modifiés, ni réinitialisés, ni transférés à un autre apprenant.

#### • **Annulation partielle ou totale**

En cas d'annulation partielle ou totale de la part de l'établissement, le BAQIMEHP applique les frais suivants :

- Pour toute annulation totale ou partielle survenant avant la remise des codes d'accès, le BAQIMEHP remboursera l'établissement au prorata des participations annulées.
- Pour toute annulation partielle ou totale survenant après la remise des codes d'accès, la totalité du prix d'inscription sera facturée.

**Aucune annulation non confirmée par lettre, mail ou télécopie ne sera prise en compte.**

### Utilisation multiple d'un compte et sanctions

Vous vous engagez à ce que chaque compte utilisateur personnel soit utilisé exclusivement par l'apprenant qui en est le détenteur. Le constat par le BAQIMEHP de l'utilisation d'un même compte par plusieurs apprenants entraînera sa fermeture, sans édition d'attestation, ni possibilité de remboursement. Le constat de l'utilisation multiple de plusieurs comptes constitue une clause de rupture de la convention de formation et entraînera la suspension de l'ensemble des accès jusqu'à la fin de la formation.

### Disponibilité

L'accès à la plateforme de formation est possible tous les jours de la semaine, de jour comme de nuit. En cas d'indisponibilité exceptionnelle pour maintenance, un message figurant sur la page de connexion précisera la date et l'heure de reprise du service. Le BAQIMEHP ne pourra être tenu responsable d'une indisponibilité inférieure à 15% sur l'ensemble de la période de formation.

### Tarifs/Règlement

**Tous les prix sont indiqués nets de taxes.** Toute formation non achevée avant la date de fin de la formation est due. Nos tarifs sont forfaitaires. N'hésitez pas à contacter notre service formation par téléphone au 01 56 88 03 04 ou par mail [info@baqimehp.com](mailto:info@baqimehp.com)

## Règlement intérieur

### OBJET

**Article 1** - Le BAQIMEHP est un organisme de formation domicilié 106, rue d'Amsterdam 75009 PARIS. La déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 117 523 494 75 auprès du préfet de la région Ile-de-France. Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L. 6352-3, L. 6352-4 et R. 6352-1 à R. 6352-15 du Code du travail.

Il s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session de formation dispensée par le BAQIMEHP et ce, pour la durée de la formation suivie. Il a vocation à préciser :

- les mesures relatives à l'hygiène et à la sécurité,
- les règles disciplinaires et notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux stagiaires ainsi que leurs droits en cas de sanctions.

### DISCIPLINE

**Article 2** - Les horaires de formation sont fixés par le BAQIMEHP et portés à la connaissance des stagiaires par la convocation. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires.

**Article 3** - Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. A la fin de la formation, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

**Article 4** - Il est formellement interdit aux stagiaires :

- d'entrer dans l'établissement en état d'ivresse ;
- de fumer et de vapoter dans les lieux affectés à un usage collectif et notamment dans les locaux de la formation ;
- d'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux ;
- de quitter la formation sans motif ;
- d'emporter tout objet sans autorisation écrite ;
- sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer la session de formation.

### SANCTIONS

**Article 5** - Tout agissement considéré comme fautif par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- Exclusion temporaire ou définitive de la formation.

### GARANTIES DISCIPLINAIRES

**Article 6** - Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui.

**Article 7** - Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure, le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix (stagiaire ou salarié de l'organisme), sauf si la sanction envisagée est un avertissement ou une sanction de même nature qui n'a pas

d'incidence immédiate sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

**Article 8** - Lors de l'entretien, le directeur ou son représentant précise au stagiaire le motif de la sanction envisagée et recueille ses explications.

**Article 9** - La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous la forme d'une lettre remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

**Article 10** - Lorsqu'un agissement considéré comme fautif 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 le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien.

**Article 11** - Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur, l'organisme prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

### REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

**Article 12** - Si la durée de la formation est supérieure à 500 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 directeur de l'organisme de formation ou ses représentants assurent l'organisation et le bon déroulement du scrutin qui a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt 20 heures, et au plus tard 40 heures, après le début de la formation. Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer à la formation. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la session de formation, il est procédé à une nouvelle élection. Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des formations et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité au travail, et à l'application du règlement intérieur.

### HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

**Article 13** - La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires. Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

### PUBLICITÉ DU RÈGLEMENT

**Article 14** - Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire avant toute inscription définitive.

Fait à Paris le 02/01/17

Laetitia BUSCOZ  
Directrice



## Interventions sur site

Le BAQIMEHP intervient, sur site, dans les établissements de façon ponctuelle mais aussi sur la durée. Ces interventions, selon leur nature, se réalisent soit sous forme d'accompagnement, d'audits ou de formations.

## Accompagnement à la démarche qualité

Ces formations peuvent être dispensées dans le cadre d'une intervention globale auprès de l'établissement pour lui permettre de remplir les étapes nécessaires à sa démarche de certification. Dans ce cas, le BAQIMEHP assure un suivi personnalisé tout au long de l'accompagnement et un chargé de projet reste en contact avec l'établissement pour valider, à distance, les travaux réalisés.

**A titre d'exemple, le BAQIMEHP peut vous accompagner pour** la préparation de votre démarche de certification, à la gestion du suivi des décisions de la HAS, à la préparation des équipes sur les approches traceurs, à l'identification des situations critiques et à la définition et planification des actions d'amélioration, à la valorisation des démarches de travail d'équipes (PACTE par exemple), à la mise en place et au suivi d'indicateurs qualité, à l'expérience patient, au dispositif IFAQ et à toutes démarches qualité et gestion des risques.

## Prestations d'audits

Le BAQIMEHP vous propose également la réalisation d'audits comme par exemple :

- Prise en charge médicamenteuse (audit et mise en place des actions)
- Circuits de prise en charge du patient (audit et mise en place des actions)
- Circuit au bloc opératoire (audit et mise en place des actions)
- ...

## Formations

Tous les programmes de formation proposés en inter établissements peuvent être adaptés et/ou approfondis sur site. Le nombre maximum de participants est de 20 personnes par session.

Nous pouvons aussi organiser une formation sur mesure : n'hésitez pas à nous contacter pour toute demande.

## Formations de base ou perfectionnement au codage (MCO et/ou SSR/PSY)

Dans ce cadre, le BAQIMEHP décline les formations en tenant compte du contexte de l'établissement demandeur.

### Audits PMSI (MCO et/ou SSR/PSY)

L'institution de la T2A dans les établissements augmente la complexité du circuit de facturation, en imposant le recueil et le codage d'éléments figurant dans le dossier médical.

Le circuit du dossier médical, et son traitement "PMSI" par le Département d'Information Médicale, font (ou feront) désormais partie du circuit de facturation.

2 audits possibles (indépendamment ou associés), qui s'accompagnent de propositions d'amélioration :

#### 1) Audit codage PMSI

Il a pour but de repérer les atypies de codage qui risquent de déclencher les contrôles, et de repérer les situations qui pourraient bénéficier d'une optimisation.

1 journée analyse de données

1 journée rédaction rapport

1 journée sur site :

- Matin : confrontation de l'analyse aux dossiers de l'établissement
- Après-midi : restitution des résultats

La qualité de codage s'analyse selon trois axes :

- La propreté : utilisation correcte des codes diagnostics pris isolément, au regard des préconisations de l'ATIH
- La cohérence : respect des règles de codage du PMSI et associations correctes des codes entre eux
- L'optimisation : qui se divise en deux groupes :  
Utilisation pertinente de codes ou d'associations de codes  
Organisation médicale de prise en charge efficace au regard des spécificités de la T2A

#### 2) Audit de fonctionnement

Il a pour but d'évaluer les organisations et les pratiques de la fonction PMSI mises en place dans l'établissement.

Nombre de journées variable selon la taille des établissements, et les spécifications souhaitées.

La "fonction PMSI" est analysée sur site. L'analyse est basée sur les entretiens menés avec les différents acteurs de l'établissement, les vérifications menées sur place (dossiers, archive, codage, ...), l'étude de l'organisation des circuits, le fonctionnement technique du Département d'Information Médicale ...

## Nos tarifs

**Formations intra-entreprises** : le tarif journalier est de 1 700 euros (non soumis à TVA) par établissement pour les actions de formations. Ce tarif est soumis à TVA pour les actions d'audit et de conseil. Dans le cadre d'une formation intra établissement mutualisée entre plusieurs entités juridiques, le coût de la journée de formation est ramené à 2 500€ par jour pour l'ensemble des établissements (répartis entre les établissements au prorata du nombre de participants dans la limite de 20 participants).

Les frais du formateur (transport, hébergement et restauration) sont en sus et remboursables sur justificatifs.

**Formations inter-entreprises** : se reporter aux programmes.

## Ils nous ont fait confiance...

« Amandine,

La Haute Autorité de Santé (HAS) vient de m'informer que le Centre Maguelone est certifié avec mention Haute Qualité des soins !

Merci de nous avoir accompagnés tout au long de cette certification.

A bientôt

**Catherine RUIS**

Responsable Assurance Qualité Gestionnaire des Risques »



« Bonjour Laetitia,

Je suis très content du résultat de notre visite de certification et je te remercie de la mission que tu as fait à la clinique. Cela nous a bien aidés !

Amitiés, »



Bonjour Madame Buscoz,

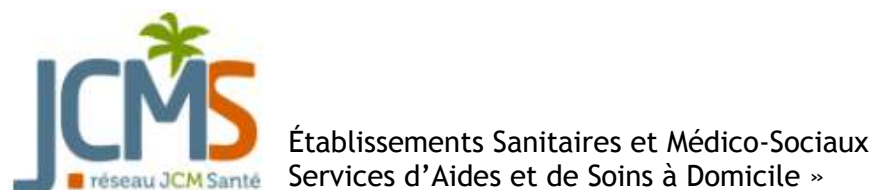
« Par le présent mail, je tiens à vous remercier sincèrement ainsi que l'ensemble de l'équipe du BAQIMEHP, pour la qualité de votre accompagnement à l'occasion de la préparation de la Certification de la Clinique Psychiatrique « VALFLEUR » située Route d'Enco de Botte -13190 Allauch.

(...) Les intervenants nous ont précisé durant la restitution finale que les équipes de la Clinique étaient **parfaitement investies et excellentement préparé à ce process.**

Il me semblait important de vous rapporter cela, tout en vous remerciant encore pour toute l'aide précieuse que vous avez apporté à l'ensemble de nos collaborateurs. (...)

**Jean-Christophe AMARANTINIS**

Président Réseau JCM Santé





« Bonjour Madame,

Nous avons passé notre certification la semaine dernière avec un taux de réussite de 95.98 %.

Votre intervention nous a énormément aidé durant le dernier mois, nous avons rectifié tous les points soulevés ce qui nous a permis de répondre à un grand nombre de problématiques.

Encore un grand merci.

A très vite pour la Pagerie....

Bien à vous.

**Christelle Blasi**  
Directrice



Réseau JCM Santé  
965 Route Enco de Botte  
13190 Allauch »

106, rue d'Amsterdam - 75009 Paris

Tél. : 01 56 88 03 04

Fax : 01 56 88 03 05

info@baqimehp.com

www.baqimehp.com

Association Loi 1901

N° Siret 414 009 928 00030

Organisme de formation agréé n° 117 523 494 75

