



Catalogue

DES PRESTATIONS

2026

Sommaire

1

Présentation
de la SRA Qualiris

p.3

2

Les formations

p.7

3

Les ateliers

p.19

4

Les enquêtes

p.23



Présentation de la SRA

1

Notre association

Portée par les fédérations de la région : FEHAP - FHF – FHP – Fédération des URPS - NEXEM - SYNERPA - URIOPSS, Qualiris a été désignée Structure Régionale d'Appui (SRA) à la qualité des soins et à la sécurité des patients fin 2018 par l'Agence Régionale de Santé.



QUI ACCOMPAGNE-T-ON ?

Toute structure sanitaire, médico-sociale, libérale et tout professionnel de santé de la région Centre-Val de Loire.



POUR QUOI ?

Toutes les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge.

Nos engagements



INDÉPENDANCE ET CONFIDENTIALITÉ :

Nous agissons de manière impartiale et confidentielle, sans parti pris.



BIENVEILLANCE ET RESPECT :

La confiance est au cœur de nos actions.
Nous accueillons chaque interlocuteur dans un environnement où chacun se sent entendu et soutenu.

Nos missions



VOUS ACCOMPAGNER DANS L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES LIÉES À LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ :

- Appui à l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS).
- Démarches de certification et d'évaluation HAS.
- Gestion des risques et des événements indésirables.
- Culture Sécurité.



CONDUIRE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION :

- Animation de webinaires.
- Organisation d'ateliers thématiques.
- Formations sur catalogue et sur mesure en intra et inter établissement.



METTRE À DISPOSITION DES OUTILS :

- Affiches, livrets, guides, enquêtes etc...

Notre accompagnement

La SRA Qualiris peut vous accompagner dans l'analyse des événements indésirables qui surviennent au sein de vos établissements / structures. Nous intervenons sur tout type d'événement indésirable : «simple» événement indésirable interne, les dysfonctionnements graves, les événements indésirables graves associés aux soins...

Pour cela, nous vous proposons deux types d'appuis :



UN APPUI PARTIEL :

- Vous réalisez l'analyse et les professionnels de Qualiris étudient l'analyse et vous font part de leurs remarques éventuelles.
- Vous avez besoin d'un regard sur la pertinence du plan d'actions que vous avez défini.
- Vous souhaitez réaliser un retour d'expérience et avez besoin d'une aide extérieure pour le mettre en oeuvre.
- ...



UN APPUI COMPLET :

- L'analyse est menée conjointement par vous-même, l'établissement et Qualiris, avec deux temps (un 1er temps en visio dédié à la validation de la chronologie des faits, un 2ème temps, animé par Qualiris, dédié à l'analyse en elle-même avec tous les professionnels concernés).

Cet accompagnement est gratuit.

Pensez à consulter notre petit manuel sur l'événement indésirable téléchargeable à partir de notre site internet (padlet EI).



Principes de fonctionnement



L'association QUALIRIS, selon ses statuts, a pour objet d'accompagner, dans le cadre réglementaire des articles R.1413-7 et suivants du Code de la Santé Publique toute structure morale sanitaire, médico-sociale et tout professionnel de santé de la région Centre-Val de Loire dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge.

Les membres actifs de l'association sont les fédérations des secteurs sanitaire, médico-social et ville présents en région Centre-Val de Loire : FEHAP, FHF, FHP, Fédération des URPS, NEXEM, SYNERPA, URIOPSS.

De fait, tous les établissements ou professionnels adhérents de l'une de ces fédérations bénéficient des travaux et actions de Qualiris.

Ce socle gratuit (appui à la gestion des EI/EIGS, outils, informations, ateliers, échanges de pratiques...) est complété par des prestations payantes.

Pour les établissements / services sanitaires ou médico-sociaux non-adhérents d'une des fédérations citées ci-dessus, il est possible d'adhérer directement à Qualiris pour bénéficier de l'ensemble des prestations, conformément aux statuts.

Pour toute information complémentaire ou demande d'adhésion, nous contacter :

qualiris@chu-orleans.fr



Les formations

2

Notre approche

Qualiris vous propose un programme de formation au service de vos démarches d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des parcours en intra ou en inter. Ces formations sont organisées dans le cadre d'un partenariat avec l'ITS de Tours, certifié QUALIOPI.

Nos formations sont conçues et menées essentiellement à la demande, selon les besoins et le fonctionnement des structures. Qualiris a à cœur d'adapter les objectifs, contenus et modalités pédagogiques des formations en fonction du degré de maturité de votre démarche qualité.

Les formations sont à destination de l'ensemble des acteurs du système de santé de la région Centre-Val de Loire, quel que soit le secteur (sanitaire, médico-social, ville ...).

Les intervenants font partie de l'équipe opérationnelle de la SRA QUALIRIS, ils sont experts dans le domaine de la démarche qualité et gestion des risques. Des personnes ressources, professionnels exerçant en région, peuvent également être sollicitées ponctuellement, en fonction de leurs compétences.



NOTRE PEDAGOGIE

L'acquisition des compétences est favorisée par l'alternance entre des apports de connaissances incontournables et des méthodes interactives : des mises en situation, des échanges de pratique, des "serious game", des exemples réels de terrain et des retours d'expériences des intervenants et apprenants.

Plus d'informations :

qualiris@chu-orleans.fr

Inscription :

www.qualiris.fr | rubrique Formations

Tableau synthétique

TITRE	SECTEUR	DUREE (en heures)	DATE	En savoir +
Annonce d'un dommage lié aux soins (nouveau)	SANITAIRE	3.5	Orléans : 05/03/2026 Tours : 08/10/2026	Cf. Fiche pédagogique P.11
Initiation à la méthode du Patient traceur	SANITAIRE/ VILLE	7	Intra uniquement	Cf. Fiche pédagogique P.12
Repérer les situations à risque de maltraitance pour promouvoir la Bienveillance	TOUS SECTEURS	7	Intra uniquement	Cf. Fiche pédagogique P.13
Mettre en place un Copil qualité	MÉDICO- SOCIAL	3,5	Intra uniquement	Cf. Fiche pédagogique P.14
Mener son auto-évaluation en ESSMS	MÉDICO- SOCIAL	7	Intra uniquement	Cf. Fiche pédagogique P.15
Plaintes, réclamations et EI en ESSMS - Répondre aux attendus du référentiel d'évaluation HAS	MÉDICO- SOCIAL	3.5	Orléans : 12/03/2026 Tours : 05/11/2026	Cf. Fiche pédagogique P.16
CREX NIVEAU Initiation (animé par AFM42)	TOUS SECTEURS	14	Tours : 11-12/06/2026 Blois : 3-4/12/2026	Cf. Fiche pédagogique P.17
CREX NIVEAU Perfectionnement (animé par AFM42)	TOUS SECTEURS	7	Orléans : 06/10/2026	Cf. Fiche pédagogique P.18



Fiches pédagogiques



1 Annonce d'un dommage lié aux soins

2 Initiation patient traceur

3 Repérer les situations à risque de maltraitance pour promouvoir la Bienveillance

4 Mettre en place un COPIL Qualité-Gestion des risques

5 Mener son auto-évaluation en ESSMS

6 Plaintes, réclamations et événements indésirables en ESSMS - Répondre aux attendus du référentiel d'évaluation HAS

7 CREX ou RMM, et l'analyse systémique (ORION ou ALARME) niveau initiation

8 CREX ou RMM, et l'analyse systémique (ORION ou ALARME) niveau perfectionnement

1

Annonce d'un dommage lié aux soins



Secteur Sanitaire



3h30 en présentiel
Maximum 14 participants



05/03/2026 à Orléans
08/10/2026 à Tours



FORMATION INTRA
FORMATION INTER

L'annonce d'un dommage lié aux soins est une obligation à la fois légale et éthique. C'est aussi un moment redouté par les professionnels. Afin de vous préparer au mieux, cette formation vous permettra d'acquérir des connaissances, des outils et un savoir-être adapté pour réaliser au mieux l'entretien du patient dans le respect de ses droits.

Objectifs généraux :

- Permettre aux professionnels de réaliser une annonce claire, objective dans un climat apaisé, de confiance.
- Permettre au patient d'accepter l'erreur réalisée et de la considérer comme une opportunité d'amélioration.
- Garder le lien de confiance existant entre le patient et l'équipe de soins.

Objectifs opérationnels :

- Réaliser une annonce ou participer à l'information du patient (de sa famille ou de ses proches) en cas de dommage lié aux soins.
- Situer les enjeux de la réalisation d'une annonce de dommage lié aux soins, pour l'équipe soignante et le patient.
- Faire le lien avec la gestion des événements indésirables graves (EIGS).

Contenu : (adaptable en fonction de vos besoins) :

- La notion de dommage lié aux soins : définition, présentation du guide de la HAS.
- Les obligations des professionnels et des établissements .
- Les enjeux d'une annonce efficace.
- Les 3 temps d'une annonce efficace ainsi que les savoirs mobilisés pour chacun des temps.
- Le suivi des annonces, un tremplin vers l'amélioration : lien avec la gestion des événements indésirables, lien avec le programme institutionnel d'actions.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Visionnage de vidéos
- Partages d'expériences

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- Pré-test d'évaluation des acquis en début de formation.
- Post-test d'évaluation des apprentissages en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Public ciblé :

- Tout professionnel pouvant être impliqué dans l'annonce d'un dommage lié aux soins (professionnels médicaux, paramédicaux, encadrement, responsable qualité / gestion des risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, juriste,...).
- Prérequis : aucun

Modalités pratiques :

- Inscription possible jusqu'à un mois avant la formation au plus tard sous réserve de places disponibles.
- Intervenants : ingénieur Qualité - Diplôme : Master.

Tarifs de la formation :

- 200 euros par participant en inter.
- 800 euros en intra.

LE + DE LA FORMATION

Un format permettant les échanges d'expériences. Une formation répondant aux exigences du 6^{ème} cycle de certification.



2

Initiation à la méthode Patient Traceur



Secteurs
Sanitaire/Ville



7h en présentiel
Maximum 12 participants



A définir avec la structure
demandeuse



FORMATION
INTRA

Vous souhaitez améliorer les parcours ville/hôpital des patients, vous voulez :

- En savoir plus sur la méthode Patient Traceur.
- Prendre en compte les perceptions du patient et de ses proches.
- Analyser collectivement vos pratiques pour améliorer les parcours.

Objectifs opérationnels :

- Connaître la méthode Patient traceur : rôles et missions de chaque acteur.
- Savoir sélectionner les profils de patients.
- Construire des grilles adaptées.
- Mettre en œuvre les outils de la méthode du patient traceur.

Contenu :

- La méthodologie du patient traceur
- Inscription de la méthode du patient traceur dans la démarche qualité.
- Les conditions de réussites pour organiser un « Patient traceur ».
- Les 3 étapes de la méthode du patient traceur :
 - o Préparation, adaptation des grilles au profil,
 - o Mettre en œuvre les entretiens auprès des patients et des équipes médicales – paramédicales,
 - o Savoir synthétiser un « Patient traceur »

Méthodes pédagogiques :

- Méthode expositive : support écrit, vidéos.
- Méthodes actives : simulation d'entretiens, cas pratiques, partages d'expériences.

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- Pré-test d'évaluation des acquis en début de formation.
- Post-test d'évaluation des apprentissages en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Public ciblé :

- Tout professionnel de santé souhaitant s'impliquer dans la mise en œuvre de la méthode Patient Traceur.
- Prérequis : aucun.

Modalités pratiques :

- Inscription possible jusqu'à un mois avant la formation au plus tard sous réserve de places disponibles.
- Intervenants : ingénieur Qualité - Diplôme : Master.

Tarifs de la formation :

- 1.500 euros en intra.

LE + DE LA FORMATION

Une formation alliant théorie et simulation pour améliorer les pratiques, sur la base de l'expérience usager.

3

Repérer les situations à risques de maltraitance pour promouvoir la bientraitance



Tous secteurs



7h en présentiel
Groupe de 6 à 12 participants



A définir avec la
structure demandeuse



FORMATION
INTRA

Vous êtes attachés à un accompagnement bientraitant et vous souhaitez :

- Identifier les situations à risque de maltraitance et promouvoir la bientraitance dans votre établissement
- Impliquer votre équipe dans la démarche

Objectifs opérationnels :

- Repérer des situations à risque de maltraitance.
- Définir la notion de maltraitance.
- Proposer des actions préventives et correctives pour promouvoir la bientraitance.
- Définir la notion de bientraitance.
- Analyser une pratique bientraitante.

Contenu :

- Contexte réglementaire.
- Définition, détection, caractérisation des situations de maltraitance.
- Les signaux faibles d'alerte, moments sensibles facteurs de risques.
- Les typologies de maltraitance.
- Les actions correctives et préventives pour promouvoir la bientraitance.
- Les recommandations de bonnes pratiques (octobre 2024).
- Les incontournables de la bientraitance.
- Lien avec les référentiels qualité HAS (Certification en sanitaire et Evaluation en ESSMS).
- Définition partagée de la bientraitance.

Méthodes pédagogiques :

- Serious game/Jeu sérieux pédagogique.
- Apports théoriques.
- Carte mentale collaborative.
- Méthodes réflexives sur les pratiques.
- Echanges.

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- Pré-test d'évaluation des acquis en début de formation.
- Post-test d'évaluation des apprentissages en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Public ciblé :

- Tout professionnel en établissement médico-social ou sanitaire.
- Prérequis : aucun.

Modalités pratiques :

- Inscription possible jusqu'à un mois avant la formation au plus tard sous réserve de places disponibles.
- Intervenants : Chargés de mission ; Diplômes : Master.

Tarifs de la formation :

- 1.500 euros en intra.

LE + DE LA FORMATION

Un serious game créé par Qualiris à partir de situations concrètes qui rend la formation interactive et participative.



4 Mettre en place un comité de pilotage qualité-gestion des risques (COFIL QGDR)



Vous êtes impliqués dans la démarche qualité/gestion des risques de votre structure et /ou vous souhaitez disposer d'outils opérationnels pour déployer votre comité de pilotage qualité-gestion des risques.

Objectifs opérationnels :

- Identifier les objectifs/missions d'un COFIL qualité-gestion des risques.
- Structurer un COFIL qualité-gestion des risques.
- Identifier les incontournables d'un règlement intérieur d'un COFIL QGDR.
- Mettre en œuvre un COFIL qualité-gestion des risques.
- Analyser une pratique bientraitante

Contenu (adaptable en fonction de vos besoins) :

- Rappels sur la méthode d'amélioration continue : Roue de Deming.
- Place du copil QGDR par rapport aux attendus de l'évaluation HAS.
- Positionnement du COFIL par rapport aux autres instances.
- Missions, objectifs, composition d'un COFIL QGDR.
- Missions du pilote.
- Indicateurs possibles pour suivre la démarche qualité gestion des risques.
- Actions de communication en lien avec les activités du COFIL.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques.
- Echanges.

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- Pré-test d'évaluation des acquis en début de formation.
- Post-test d'évaluation des apprentissages en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Public ciblé :

- Membres ou futurs membres d'un COFIL QGDR

Prérequis :

- Notions sur la qualité/gestion des risques.
- Politique de qualité existante ou en cours de réflexion (dans le projet d'établissement).

Modalités pratiques :

- Inscription possible jusqu'à un mois avant la formation au plus tard sous réserve de places disponibles.
- Intervenants : Ingénieur Qualité - Diplôme : Master.

Tarifs de la formation :

- 800 euros en intra.

LE + DE LA FORMATION

Initiation d'un tableau de bord opérationnel de suivi de la démarche qualité gestion des risques.

5 Mener son auto-évaluation en ESSMS



Vous êtes dans une démarche d'amélioration continue et vous souhaitez mener votre auto-évaluation.

Objectifs opérationnels :

- Identifier les méthodes et outils de l'auto-évaluation.
- Initier une auto-évaluation sur des thématiques ou objectifs au choix de la structure.
- Organiser son auto-évaluation.
- Initier son plan d'amélioration de la qualité.

Contenu : (adaptable en fonction de vos besoins) :

- Identification des priorités, du périmètre et des outils de l'auto-évaluation.
- Rappels sur le référentiel qualité HAS.
- Rappels sur les méthodes et outils de l'auto-évaluation.
- Intérêts de l'auto-évaluation.
- Auto-évaluation sur les critères impératifs.
- Recherche des éléments de preuves.
- Plan d'actions qualité.
- Aide à l'organisation de l'auto-évaluation.
- Communication sur l'auto-évaluation.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques.
- Supports ludiques.
- Simulations/Mise en pratique.
- Partages d'expériences.

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- Pré-test d'évaluation des acquis en début de formation.
- Post-test d'évaluation des apprentissages en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Public ciblé :

- Professionnels impliqués dans la démarche d'évaluation, membres d'un comité de pilotage qualité en secteur médico-social.
- Prérequis : Groupe de travail ou COFIL constitué pour l'auto-évaluation.

Modalités pratiques :

- Durée : 7h (adaptable selon vos besoins)
- Contacter Qualiris pour adapter la formation à votre structure.
- Intervenants : Chargé de mission et/ou Ingénieur Qualité ; Diplômes : Cadre ou Master.

Tarifs de la formation :

- 1.500 euros en intra.

LE + DE LA FORMATION

Une formation qui permet de s'approprier une méthode d'auto-évaluation et d'initier son plan d'actions qualité.



6

Plaintes, réclamations et EI en ESSMS

Répondre aux attendus du référentiel d'évaluation HAS



Secteur
Médico-Social



3,5 en présentiel
Groupe de 6 à 14 participants



12/03/2026 à Orléans
05/11/2026 à Tours



FORMATION
INTRA



FORMATION
INTER

Plusieurs critères du référentiel d'évaluation HAS concernent les plaintes, réclamations et les évènements indésirables (EI) et figurent parmi les critères impératifs.

Les réponses aux exigences du référentiel résident en grande partie dans l'existence d'une organisation efficace.

Objectifs généraux :

- Détailler les étapes de traitement des plaintes, réclamations et des évènements indésirables.
- Repérer les incontournables pour une organisation efficace.
- Faire le lien avec les attendus du référentiel d'évaluation HAS.

Objectifs opérationnels :

Objectifs se rapportant au traitement des plaintes et réclamations et aux évènements indésirables :

- Identifier les exigences réglementaires applicables.
- Distinguer les terminologies.
- Formaliser une procédure relative à l'organisation.
- Répondre aux exigences du référentiel HAS

Contenu : (adaptable en fonction de vos besoins) :

- Présentation du contexte réglementaire et des attendus du référentiel d'évaluation HAS.
- Terminologie et définitions : évènement indésirable, plainte et réclamations.
- Circuit détaillé du traitement des plaintes et réclamations et des évènements indésirables.
- Mise en perspective des attendus du référentiel HAS avec les étapes du circuit.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques avec remise de supports transposables
- Partage d'expériences

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- Pré-test d'évaluation des acquis en début de formation.
- Post-test d'évaluation des apprentissages en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Public ciblé :

- Direction, cadres, référent qualité, professionnels chargés de la démarche d'évaluation HAS en ESSMS.
- Prérequis : aucun.

Modalités pratiques :

- Intra : Contacter Qualiris pour adapter la formation à votre structure.
- Inter : Inscription possible jusqu'à un mois avant la formation au plus tard sous réserve de places disponibles. Contact ITS.
- Intervenants : Chargé de mission et/ou Ingénieur Qualité ; Diplômes : Cadre ou Master.

Tarifs de la formation :

- 800 euros en intra.
- 200 euros en inter.

LE + DE LA FORMATION

Des outils et méthodes transposables aux différents établissements : trame de procédures, modèle de registre de plaintes et réclamations, modèle de bilan...

7

Développer la culture sécurité : CREX ou RMM, et l'analyse systémique (ORION ou ALARME) - Initiation



Tous secteurs



2 jours (14h), en présentiel
Groupe de 12 à 20 participants



11-12/06/2026 à Tours
3-4/12/2026 à Blois



FORMATION
INTER

QUALIRIS organise la formation CREX ORION, animée en région depuis plus de 10 ans par AFM42, et qui a pour vocation de développer l'analyse des évènements indésirables et le retour d'expérience. Ce parcours s'inscrit dans les attendus des dispositifs HAS de certification des établissements de santé et d'évaluation des ESSMS.

Cette action est destinée à favoriser la déclaration des évènements associés aux soins EIGS et EIAS, à les analyser et à mettre en place des actions d'améliorations.

Objectifs opérationnels :

- Sensibiliser à la remontée d'évènements.
- Organiser et mettre en place des groupes d'analyse systémique de pratiques a posteriori.
- Proposer et mettre en place des barrières de sécurité pour réduire le nombre d'évènements graves ou tout au moins en réduire les conséquences pour le patient ou pour le personnel.
- Sensibiliser les participants à l'intérêt de la prise en compte du facteur humain comme facteur contributif ou influent lors d'un écart constaté : les domaines fondamentaux et les bonnes pratiques de sécurité associées.

Contenu :

- Une présentation succincte du contexte, des objectifs à atteindre et du moyen retenu.
- Des ateliers de travail en sous-groupe où les professionnels travaillent sur un processus qu'ils auront préalablement choisi.
- Une synthèse sous forme d'échanges collectifs (avec l'ensemble du groupe) pour partager les difficultés rencontrées, les questionnements, les craintes, les points de vigilance, ...
- Une formalisation du plan d'action retenu par chaque sous-groupe et une conclusion faites par le formateur pour faciliter la prise de recul des professionnels.

Méthodes pédagogiques :

- Cours magistraux (support écrit, vidéos).
- Partages d'expériences.
- Ateliers / Cas pratiques.

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- A l'issue de la formation une évaluation permet de mesurer les acquis.
- 3 mois ou plus après la formation, chaque participant actualise les réponses portées au questionnaire en amont.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation..

Public ciblé :

- Sanitaire : Tout professionnel d'une unité de soins : médecins, cadres, IDE, AS, secrétaire et de façon plus générale tout personnel soignant voire d'encadrement.
- Médico-social : AS, AMP, IDE, médecin coordonnateur, gériatre, psychologue, professionnel de la rééducation, de l'animation, administratif et encadrant...
- Prérequis : aucun

Tarifs de la formation :

- 440 euros par participant (repas non inclus).



VOS
CONTACTS



qualiris@chu-orleans.fr
02 38 74 43 42

CREX ou RMM, et l'analyse systémique (ORION ou ALARME) - Perfectionnement



Tous secteurs



1 jour (7h), en présentiel
Groupe de 12 à 15 participants



06/10/2026 à Orléans



FORMATION
INTER

Ce parcours s'inscrit dans les attendus des dispositifs de la HAS de certification des établissements de santé et d'évaluation des ESSMS.

Cette phase est une réflexion collective et réflexive sur l'amélioration des CREX et des analyses réalisées en établissement, en vue d'une sécurisation de la prise en charge des patients et personnes accompagnées : suivi des actions, diminution des risques et pérennisation des résultats.

Objectifs opérationnels :

- Capitaliser et partager l'expérience entre professionnels grâce au suivi du programme d'actions et des diverses actions engagées en matière d'analyse et de réduction des risques en termes d'avancement, de mesure, d'évaluation des résultats et de valorisation des retours d'expérience.

Contenu :

Cette phase est construite à partir d'un enchaînement de séquences qui ont toutes un format identique, à savoir :

- Une présentation succincte du contexte, des objectifs à atteindre et du moyen retenu.
- Des ateliers de travail en sous-groupe où les professionnels travaillent sur un processus qu'ils auront préalablement choisi.
- Une synthèse sous forme d'échanges collectifs (avec l'ensemble du groupe) pour partager les difficultés rencontrées, les questionnements, les craintes, les points de vigilance, ...
- Une formalisation du plan d'action retenu par chaque sous-groupe et une conclusion faites par le formateur pour faciliter la prise de recul des professionnels.

Cette mise en pratique accompagnée par le formateur permet de répondre aux interrogations relatives à l'efficacité de la démarche. Bien entendu, lors de ces ateliers, les sujets traités sont proposés et choisis par les participants eux même.

Méthodes pédagogiques :

- Partages d'expériences.
- Ateliers / Cas pratiques.

Modalités d'évaluation :

- Recueil des attentes et besoins en amont.
- A l'issue de la formation une évaluation permet de mesurer les acquis.
- 3 mois ou plus après la formation, chaque participant actualise les réponses portées au questionnaire en amont.
- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Public ciblé :

- Sanitaire** : Tout professionnel d'une unité de soins : médecins, cadres, IDE, AS, secrétaire et de façon plus générale tout personnel soignant voire d'encadrement.
- Médico-social** : AS, AMP, IDE, médecin coordonnateur, gériatre, psychologue, professionnel de la rééducation, de l'animation, administratif et encadrant...

Prérequis :

- Avoir suivi le niveau initiation.
- Au minimum 6 mois de pratique d'un CREX et/ou analyse d'EI.

Tarifs de la formation :

- 220 euros par participant (repas non inclus).



VOS
CONTACTS



qualiris@chu-orleans.fr
02 38 74 43 42



Les ateliers

3



Notre approche

Conçus sur le même principe pédagogique qu'une formation, les « ateliers EI » sont proposés par Qualiris depuis plusieurs années gratuitement au sein de chaque département, afin de faire se rencontrer différents professionnels, autour d'une thématique partagée : la gestion et l'analyse d'un Evènement Indésirable (EI).

Deux niveaux sont proposés :

Le niveau 1 correspond à une initiation à la démarche d'analyse des causes d'un EI. Un rappel est fait sur les généralités des EI puis des cas concrets d'analyses de causes sont présentés sous forme d'ateliers (cf. fiche pédagogique p. 21).

Le niveau 2 correspond à un niveau avancé. La participation au niveau 2 est conditionnée à la participation préalable à l'atelier de niveau 1. Lors de cet atelier, des partages d'expériences d'analyse d'EI sont proposés par des professionnels volontaires. L'objectif est de favoriser les échanges, d'améliorer sa pratique d'analyse et de savoir présenter un retour d'expérience (cf. fiche pédagogique p.22).



Ateliers - Secteur Sanitaire et Médico-social - Niveau 1 “Grave ou pas grave, apprendre à analyser un évènement indésirable”



Secteurs
sanitaire/
Médico-Social



3h en présentiel ou
2h30 en visio
Maximum 15 participants



24/03/2026 (36) 22/09/2026 (41)
09/06/2026 (visio) 01/12/2026 (visio)



Inscription obligatoire

Des évènements indésirables (EI) peuvent survenir ou être constatés dans tous les secteurs d'activité de soins. La mise en jeu de comportements humains, la complexité des organisations, la multiplicité des intervenants, la fragilité des personnes accompagnées sont autant de facteurs favorisant la survenue d'EI au sein des établissements. Leur signalement et leur analyse ont pour objet de maîtriser les risques et ainsi améliorer la qualité et la sécurité des accompagnements.

Si vous souhaitez améliorer la maîtrise des risques dans votre structure : participez à notre atelier !

Objectifs :

A l'issue de l'atelier, les participants pourront :

- Déclarer leurs EI, en respectant les circuits interne et externe.
- Appliquer une démarche d'analyse des évènements indésirables.
- Développer un réseau départemental grâce aux échanges lors de l'atelier.

Contenu :

- Rappel de définitions : EI, EIAS, EIGS.
- Concept de l'erreur positive.
- Analyse de cas réels issus des appuis réalisés par Qualiris : de la méthodologie d'analyse, jusqu'au plan d'actions.

Méthodes :

- Apports théoriques.
- Approche par problème.
- Echanges collectifs.

Public ciblé :

- Tout professionnel du secteur sanitaire et/ou médico-social de la région Centre-Val de Loire portant un intérêt ou impliqué dans la démarche qualité et la sécurité des soins de sa structure (3 personnes maximum par établissement ou service).

Prérequis :

- Aucun.



Cet atelier peut être organisé sur site :
nous consulter pour devis



Plus d'informations :

qualiris@chu-orleans.fr

Inscription :

www.qualiris.fr | rubrique Ateliers



Ateliers - Secteur Sanitaire et Médico-social - Niveau 2

“Grave ou pas grave, vous avez analysé un événement indésirable. A vous la parole !”



Secteurs
sanitaire/
Médico-Social



3h en présentiel ou
2h30 en visio
Maximum 15 participants



16/06/2026 (visio)
08/12/2026 (visio)



Inscription obligatoire

Le niveau 2 est uniquement accessible aux personnes ayant participé à l'atelier de niveau 1 précédemment. Cet atelier vous permet de partager votre expérience d'analyse d'EI avec d'autres établissements de la région. Des retours d'expérience sont présentés par les participants volontaires, de manière à s'améliorer dans ses pratiques d'analyse et de retour d'expérience auprès de ses équipes. Si vous souhaitez vous perfectionner dans la maîtrise des risques de votre structure : participez à notre atelier !

Objectifs :

- Bénéficier du retour d'expérience d'analyse d'évènement indésirable par des pairs.
- Présenter son analyse d'évènement indésirable.
- Capitaliser et présenter les retours d'expériences pour son établissement / service.

Contenu :

- Rappel des grandes étapes de l'analyse d'un EI.
- Présentation d'un (ou plusieurs) retour(s) d'expérience d'analyse d'un EI.
- Présentation d'une fiche type de retour d'expérience.

Méthodes :

- Retours d'expérience pratiques.
- Echanges collectifs.

Public ciblé :

- Tout professionnel du secteur sanitaire et/ou médico-social de la région Centre-Val de Loire portant un intérêt ou impliqué dans la démarche qualité et la sécurité des soins de sa structure, et ayant suivi l'atelier EI niveau 1 (3 personnes maximum par établissement ou service).

Prérequis :

- Avoir participé à l'atelier « Grave ou pas grave, apprendre à analyser un événement indésirable » de niveau 1.
- Avoir analysé au moins une situation dans son établissement/service.



Plus d'informations :

qualiris@chu-orleans.fr

Inscription :

www.sraqualiris.fr | rubrique Ateliers



Cet atelier peut être organisé sur site :
nous consulter pour devis



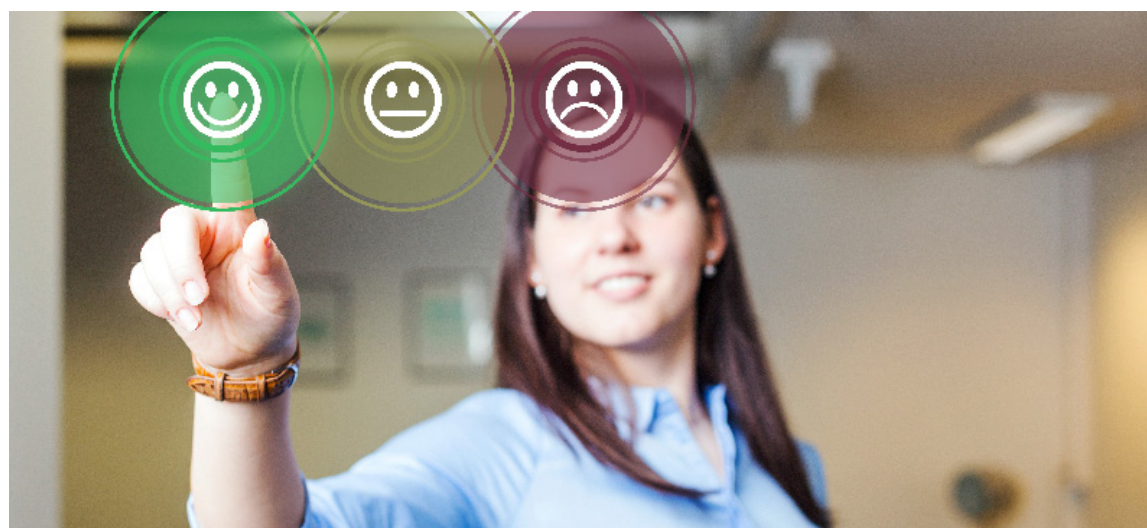
Les enquêtes

4

La SRA Qualiris met à votre disposition une plateforme informatique sécurisée nommée e-FORAP, mutualisée entre SRA dans le cadre de la FORAP (Fédération des SRA).

Les outils mutualisés disponibles sur la plateforme e-FORAP sont accessibles en région Centre-Val de Loire, uniquement aux structures adhérentes à l'une des fédérations membres de Qualiris : FEHAP, FHF, FHP, NEXEM, SYNERPA, URIOPSS. Cette plateforme rassemble des outils* d'évaluation créés et partagés par des SRA, dans le cadre de campagnes inter-régionales, groupes de travail ou suite à des demandes spécifiques de professionnels.

**La notion d'outil fait ici référence à l'ensemble des outils relatifs à une évaluation (enquête, EPP, audits, etc.) avec mise à disposition au format numérique de la grille de recueil et du rapport de résultat...*



La plateforme permet :

- la saisie en ligne de questionnaires, grilles, audits, etc...
- le traitement des données saisies.
- de générer automatiquement un rapport de résultats exploitable immédiatement par la structure ayant réalisé l'enquête.

Ainsi, e-FORAP constitue un réel support technique dans la réalisation de vos audits et offre rapidité et autonomie aux utilisateurs.

Qualiris propose 2 types de prestations :

- **Une "campagne annuelle gratuite" :**
Chaque année, QUALIRIS propose une enquête gratuite pour les établissements de la région Centre-Val de Loire (alternativement Sanitaire/Médico-social).
Les campagnes annuelles e-FORAP portent sur des thématiques définies par l'ensemble des SRA et répondent à des besoins identifiés au niveau national dans le domaine sanitaire et / ou médico-social.
- **Des "Enquêtes sur demande" avec contribution financière (400 €/enquête) :**
 1. Mesure de la Culture de Sécurité en EHPAD.
 2. Mesure de la Culture de Sécurité des Soins en établissement de santé.
 3. Expérience des patients et des personnes accompagnées vis-à-vis de la douleur.
 4. Promotion de la bientraitance : Regards croisés sur la bientraitance.

Plus d'informations :
qualiris@chu-orleans.fr



Mesures de la Culture de Sécurité des Soins (en établissement de santé et/ou en EHPAD)

LA CULTURE DE SÉCURITÉ, C'EST QUOI ?

C'est un ensemble de manières de faire et de penser qui contribuent à la sécurité du patient ou de la personne accompagnée et qui sont partagées collectivement au niveau de l'organisation (équipe de professionnels, établissement).

MESURER LA CULTURE DE SÉCURITÉ, POURQUOI ?

La culture sécurité est un élément primordial pour contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients et personnes accompagnées. L'objectif de l'enquête est d'apprécier le niveau de culture de sécurité au sein de votre établissement (ou d'un service /collectif de travail) de façon à favoriser la mise en place d'actions pour développer et pérenniser cette culture.

Les résultats de cette mesure vous permettront de :

- Disposer d'un **état des lieux** de la culture de sécurité des soins dans votre établissement.
- Définir **collectivement** des actions permettant de développer la culture de sécurité.
- Renforcer la **culture partagée** entre professionnels et usagers.

En établissement de santé cette enquête répond à un des attendus de la HAS dans le 6ème cycle de certification.

MESURER LA CULTURE DE SÉCURITÉ, COMMENT ?

Un questionnaire (spécifique **établissement de santé** ou spécifique **EHPAD**) à remplir par les professionnels de votre structure sera mis à votre disposition.

OUTILS À VOTRE DISPOSITION

La SRA Qualiris met à votre disposition un kit complet pour vous permettre de mener à bien cette enquête :

- Questionnaire validé scientifiquement (SRA CCECQA et SRA QUALIREL-Santé).
- Guide d'aide à la mise en œuvre de l'enquête.
- Accès à la plateforme e-FORAP pour la saisie, le traitement des données et la génération du rapport de résultats.
- Supports de communication (affiches, note d'information, Power Point pour la restitution)

PUBLIC CIBLE

En établissement de santé :

- Tous les professionnels en contact avec le patient au cours de sa prise en charge (qu'ils dispensent ou non des soins aux patients) : médecins, cadres de santé, professionnels paramédicaux, secrétaires médicales, brancardiers, ASH, responsable hôtelier, etc.

En EHPAD :

- Tous les professionnels travaillant en EHPAD : directeurs, encadrants, médicaux, paramédicaux, référents qualité-risques ...

MODALITÉS D'ACCÈS À L'OUTIL

Accessible à tout établissement de la région Centre-Val de Loire, adhérent d'une des fédérations membres de l'association Qualiris-Centre Val de Loire, ou adhérent direct de l'association.



Complétez le formulaire ci-contre pour recevoir un devis : [accès ICI](#) ou sur notre site - rubrique enquêtes

Pour toute information complémentaire sur l'outil :

qualiris@chu-orleans.fr



Expérience des patients et des personnes accompagnées vis-à-vis de la douleur

Développée et partagée par la SRA de Nouvelle Aquitaine, le CCECQA (Comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Nouvelle-Aquitaine), **cette évaluation vise à recueillir l'expérience des usagers lors de la prise en charge de la douleur, en établissements sanitaires et médico-sociaux.**

RECUEILLIR L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS ET DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES VIS-À-VIS DE LA DOULEUR, POURQUOI ?

Les objectifs de cette évaluation sont multiples :

- Sensibiliser les professionnels (et les représentants des usagers) à l'importance de la lutte contre la douleur,
- Permettre aux professionnels, aux représentants des usagers, aux établissements, d'évaluer leurs niveaux de participation dans la lutte contre la douleur,
- Proposer des actions d'amélioration des différents niveaux de lutte contre la douleur (information, formation, représentation, évaluation, prévention et prise en charge),
- Donner la possibilité aux établissements d'effectuer une analyse des cas (particuliers) identifiés par l'enquête d'expérience usagers (grille d'analyse des écarts).

ÉVALUER LA DOULEUR, COMMENT ?

L'outil d'évaluation propose de mesurer l'expérience des usagers vis-à-vis de la douleur.

Il est composé de différentes parties :

- Auto-évaluation de la douleur par une échelle numérique ou hétéro-évaluation.
- Évaluation de la douleur par une échelle d'observation comportementale.
- Traçabilité de la douleur.
- Perception par les soignants de la douleur de l'utilisateur.

En termes de résultats, l'outil permet en outre de calculer les indicateurs de prévalence, d'évaluation et de prise en charge de la douleur.

OUTILS À VOTRE DISPOSITION

La SRA Qualiris met à votre disposition un kit complet pour vous permettre de mener à bien cette enquête :

- Questionnaire validé scientifiquement (SRA CCECQA) + différentes échelles d'évaluation de la douleur.
- Guide d'aide à la mise en œuvre de l'enquête.
- Accès à la plateforme e-FORAP pour la saisie, le traitement des données et la génération du rapport de résultats.
- Support de communication (note d'information).

PUBLIC CIBLE ?

- **A qui s'adresse la grille de recueil ?** Établissements de santé et médico-sociaux.
- **Qui peut remplir la grille de recueil ?**
 - Usagers communicants/non communicants de plus de 15 ans.
 - Soignants et médecins responsables de ces usagers.

MODALITÉS D'ACCÈS À L'OUTIL

Accessible à tout établissement de la région Centre-Val de Loire, adhérent d'une des fédérations membres de l'association Qualiris-Centre Val de Loire, ou adhérent direct de l'association.

Complétez le formulaire pour recevoir un devis : [accès ICI](#)
ou sur notre site - rubrique enquêtes

Pour toute information
complémentaire sur l'outil :

qualiris@chu-orleans.fr



Promotion de la bientraitance : Regards croisés sur la bientraitance

La bientraitance est une thématique présente de manière significative dans les référentiels HAS de certification des établissements de santé et d'évaluation des ESSMS.

La bientraitance est une **démarche globale** dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage **visant à promouvoir le respect des droits et libertés** du patient, de l'utilisateur, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance. La bientraitance va au-delà de l'acte technique et de la posture professionnelle puisqu'elle est multifactorielle et nécessite une vision globale. C'est la raison pour laquelle, sont concernés aussi bien les **professionnels, l'institution que les bénéficiaires des soins/accompagnement et l'entourage.**

ÉVALUER LES PRATIQUES DE BIENTRAITANCE, POURQUOI ?

Les objectifs de cette évaluation sont multiples :

- Etablir un état des lieux de la bientraitance au sein de sa structure ;
- Disposer d'un outil d'évaluation associant pilotage/professionnels et bénéficiaire des soins/accompagnements ;
- Apprécier le ressenti des patients/résidents et professionnels au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution (croisement des regards) ;
- Impulser ou poursuivre une dynamique autour de la bientraitance et plus généralement des modalités d'accueil du patient ou de la personne accueillie.

ÉVALUER LES PRATIQUES DE BIENTRAITANCE, COMMENT ?

Afin de pouvoir croiser les regards des acteurs de la bientraitance, trois questionnaires seront à compléter par la gouvernance, les professionnels ainsi que les patients/personnes accompagnées.

OUTILS À VOTRE DISPOSITION

La SRA Qualiris met à votre disposition un kit complet développé par QualiREL Santé (SRA Pays de la Loire) pour vous permettre de mener à bien cette enquête :

- Protocole d'évaluation pour vous aider à organiser l'évaluation en interne.
- Questionnaires (auto-évaluations de l'établissement, des professionnels, des patients/personnes accompagnées)
- Supports de communication (affiches, diaporama, dépliants).
- Supports de restitution des résultats (rapport, affiches, diaporama).

PUBLIC CIBLE ?

- **Quelles structures ?** L'ensemble des établissements de santé et des EHPAD.
- **Qui ?** La gouvernance, les professionnels ainsi que les patients/personnes accompagnées.

MODALITÉS D'ACCÈS À L'OUTIL

Accessible à tout établissement de la région Centre-Val de Loire, adhérent d'une des fédérations membres de l'association Qualiris-Centre Val de Loire, ou adhérent direct de l'association.



Complétez le formulaire ci-contre pour recevoir un devis : [accès ICI](#)
ou sur notre site - rubrique enquêtes

Pour toute information
complémentaire sur l'outil :

qualiris@chu-orleans.fr



qualiris@chu-orleans.fr



02 38 74 43 42

