

PROGRAMME des 11^{ÈMES} JIQHS

PARIS LA VILLETTE - CITÉ DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE

LUNDI 23 ET MARDI 24 NOVEMBRE 2009

Sept. 2009

Une décennie décisive pour la qualité et la sécurité en santé

Les JIQHS sont devenues un singulier **congrès de référence** : décloisonné, transversal et pluridisciplinaire, alliant haute exigence scientifique et forte attention à la conduite du changement. La plupart des congrès sont organisés « du centre vers la province », « du CHU vers l'hôpital local » ou « du haut vers le bas ». Ils font passer des messages en pointant les suiveurs. La spécificité des JIQHS réside dans un autre choix fondamental : les messages vont du terrain au terrain. Les JIQHS organisent un vaste transfert d'expérience des expérimentés vers ceux qui veulent s'en inspirer. Rien n'est plus contagieux que l'exemple de ses pairs, si on peut en débattre librement, sans tabou et dans la convivialité.

Inspirons-nous les uns des autres.

Consultez l'enquête benchmarking sur le site des JIQHS « Le management par la qualité », c'est une mine de renseignements.

Infléchissons le cours des choses.

Avec exigence, énergie et convivialité. A l'heure de la loi HPST, **le patient attend cela de nous.**

Bienvenue aux 11^{èmes} JIQHS 2009 !

Pascal Forcioli, Président des JIQHS et le Comité scientifique

Retrouvez le nom des intervenants sur www.jiqhs.fr

Un congrès scientifique qui infléchit le cours des choses !

25 ateliers
 pratiques

3 séances
 plénières

plus de 150
 intervenants

50 posters

Thèmes des 25 ateliers

Mieux soigner - Améliorer nos pratiques cliniques

Réduire les risques, augmenter la sécurité

Certifier notre qualité, améliorer nos méthodes

Fonder nos politiques sur une information médicale de qualité

Conduire les changements stratégiques et améliorer notre management

Pharmacie, biologie, supports, autres

Investir dans les ressources humaines et mobiliser les équipes

Thèmes des séances plénières

L'indicateur de mortalité

La coopération sur le territoire de santé

Remise des prix JIQHS 2009

Les ressources humaines

Nouveau : 3 Mini-plénières de restitution et 5 Séances Découverte

Durant 1 heure, soit vous profitez des synthèses flash de plusieurs ateliers simultanés, soit vous découvrez de nouveaux thèmes.

Des ateliers pluridisciplinaires

Directeurs, médecins, responsables de pôle, qualité, soignants, hygiénistes, cadres, chefs de service, DIM, biomédicaux, pharmaciens, kinésithérapeutes, formateurs, informaticiens, gestionnaires, assistants et éducateurs sociaux...

Merci aux partenaires institutionnels*

Ministère de la Santé, HAS, ANESM, ANAP, FHF, FHP, FEHAP, FNEHAD, UNHPC, FNCLCC, C2DS, Commission Européenne, OMS, AFFSAPS, ADEME, INVS, IGAS, CNAM, ASN, Haut Conseil de la Santé Publique, Fédération des spécialités médicales, Haut Conseil des Professions Paramédicales, conférences nationales (directeurs, CME) * en cours

22 ateliers de « sensibilisation pratique » (SP) à fort intérêt pédagogique

Tous les ateliers sont animés par des modérateurs qui ont préparé l'atelier avec les intervenants

Ce sont les ateliers « classiques », ils font l'originalité et la qualité des JIQHS

- Alternance d'exposés et d'échanges interactifs avec la salle
- Généralement deux ou trois interventions dont deux **témoignages du terrain** et une **étude transversale ou historique** présentée par un expert
- Souvent deux témoins par établissement, parfois trois, afin d'exprimer différents points de vue : soignant+gestionnaire, terrain+qualiticien, théorie+application, encadrement+agents, etc.

Les modérateurs animent les échanges entre la salle et les orateurs

- Les échanges tentent de couvrir l'ensemble de la problématique sur des points concrets
- Les freins, difficultés, résistances sont particulièrement étudiés.

- Les résultats multicritères, les leçons de l'expérience et les points en suspens sont objectivés
- Le vécu, le ressenti et les sentiments sont exprimés
- Tous les points de vue représentés dans la salle sont interpellés : établissement public / privé ; grand / petit établissement ; médical / paramédical / socio-éducatif ; théorie / pratique ; qualité / sécurité / efficacité ; enjeu local / national.

Les conclusions sont formalisées et publiées

- Les principales conclusions de l'atelier sont synthétisées par écrit ainsi que les questions en suspens, pour les JIQHS suivantes ou pour les tutelles et autorités. Elles seront intégralement publiées.

Posters à découvrir !

- Dans certains ateliers, les auteurs de posters présents sont invités à annoncer le thème et l'emplacement de leur poster exposé aux JIQHS afin de faciliter l'interactivité entre les ateliers et les posters et de favoriser la convivialité.

Bulletin d'inscription
sur www.jiqhs.fr

Choisissez
votre parcours
en sélectionnant
un atelier par
demi journée

Comité scientifique des 11^{èmes} JIQHS

- **Pr Dan Benhamou**, chef département anesthésie-réanimation, CHU Bicêtre, Secrétaire général SFAR
- **Dr Alain Braillon**, responsable mission régionale EPP, CHU Amiens
- **François Bérard**, délégué national, FNEHAD
- **Charles Bruneau**, direction accréditation, HAS
- **Pr Jacques Fabry**, directeur C. CLIN Sud-Est, Université Lyon
- **Pascal Forcioli**, président fondateur des JIQHS, directeur de l'ARH Picardie
- **Dr Paul Garassus**, chirurgien, président du comité scientifique du BAQIMEHP, Clinique du Tonkin, Villeurbanne
- **Christophe Geisler**, commissaire des JIQHS, vice président AFQHO
- **Dr James Goldberg**, MD, PhD
- **Dr Bernard Gouget**, FHF, pôle offre de soins
- **Dr Anne Gruson**, chef de service biochimie, CH Arras
- **Christine Guéri**, directrice qualité, CHU Paul Brousse et AFGRI
- **Jacques Hosotte**, responsable qualité et accréditation, Générale de Santé
- **Karen Inthavong**, directrice des soins, Lariboisière, Paris
- **Dr Héléne Logerot**, conseiller médical FEHAP
- **Dr Philippe Michel**, directeur du CCECQA et président de la FORAP
- **Dr Jean Oglobine**, responsable qualité
- **Jamila Oumahi**, ingénieure en chef qualité et gestion des risques, CH Carcassonne
- **Gérard Parmentier**, secrétaire général de l'UNHPC
- **Dr Nicole Périer**, coordination qualité, EPP et certification, APHP
- **Pr Jean-François Quaranta**, président coordonnateur des vigilances sanitaires et gestion des risques, CHU Nice
- **Dr Michel Sfez**, SoFGRES et clinique Saint-Jean de Dieu, Paris

Partenaires scientifiques

Thèmes

Réduire les risques,
augmenter la sécurité

La **SoFGRES**, Société Française des Gestionnaires de Risques en Etablissement de Santé

Certifier notre
qualité, améliorer nos
méthodes

La **FORAP**, Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et l'organisation en santé

Fonder nos politiques
sur une information
médicale de qualité

Le **SYNADIM**, Syndicat National des Départements d'Information Médicale

Développement
durable

Le **C2DS**, Comité pour le Développement Durable en Santé

Les partenaires scientifiques des JIQHS contribuent activement à l'élaboration du programme scientifique dans leur domaine particulier. Ils disposent d'un stand au sein du Village pour échanger et discuter avec les participants des JIQHS.

Partenaires scientifiques

Représentants des
patients et des usagers

Le **CISS**, Collectif Inter associatif pour la Santé

Ateliers de « partages
d'expériences
avancées »

L'**EHESP** (Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique) de Rennes et sa Junior Entreprise

Gestion des risques
et qualité, Posters
scientifiques

Revue **Risques et Qualité**

Nouveau : 3 ateliers de « partage d'expériences avancées » (PEA) pour produire des conclusions stratégiques solides entre pairs (3h00 avec repas inclus)



atelier 1 - Stratégie médicale/soignante : garantir l'amélioration continue des pratiques soignantes et médicales ; en faire le sujet central du développement d'établissement au service des patients et de sa mission.

atelier 8 - Stratégie et management : investir dans la gouvernance pour conduire les changements.

atelier 14 - Stratégie et management : préparer les synergies hospitalières de territoire.

Qu'est-ce qu'un atelier de « partage d'expériences avancées » (PEA) ?

C'est un **groupe de travail** pour acteurs très impliqués dans le sujet. Ils produisent collectivement, entre pairs, des analyses, des réflexions, des conclusions pertinentes et solides en matière de fonctionnement, de management, d'innovation humaine et organisationnelle.

Pourquoi des ateliers de partage d'expériences avancées ?

Pour produire des conclusions de qualité sur des sujets stratégiques. Nous constatons une élévation du niveau de maturité collective :

- Les établissements et les professionnels sont davantage formés et structurés ; des résultats probants ont été constatés.
- On analyse mieux les données des situations complexes, on intègre davantage les facteurs multi-dimensionnels, on écoute mieux les points de vue divergents... s'ils sont argumentés.

Avec un animateur chevronné et une méthode spécifique

- Il s'agit de méthodes spécifiquement conçues pour le **traitement collectif des problèmes complexes**. Encore très insuffisamment utilisées dans le secteur de la santé, elles sont particulièrement efficaces dans la conduite du changement.
- **Entre pairs** : les participants sont des acteurs légitimes sur le sujet : des responsables d'établissements (direction, CME, coordination des soins, DRH, etc.), des experts et des représentants institutionnels. Tous savent à l'avance pourquoi ils viennent, qu'ils travailleront ensemble et que, au passage, ils découvriront (et respecteront) une méthode nouvelle de traitement des problèmes complexes. Ils savent qu'ils doivent prendre des engagements personnels.



Comment se déroule un atelier « partage d'expérience avancée » ?

- On part de situations communes à tous. Elles font problème sur un enjeu majeur. Elles sont exposées par deux courtes interventions orales : deux mini cas réels de deux minutes chacun. On précise ensuite la problématique globale et les enjeux.
- Puis, en sous-groupes, on l'analyse, on l'interprète, on identifie les causes et on valide les principales solutions, conclusions ou recommandations. Enfin on valide le tout collectivement.
- Les exigences sont élevées : les conclusions et recommandations de l'atelier sont argumentées, compréhensibles et démonstratives. Elles sont classées, validées et hiérarchisées en temps réel et sont, en outre, présentées de façon ergonomique.

A qui s'adressent ces conclusions ?

- Pour les participants eux-mêmes et pour leur établissement. Ils s'engagent à agir.
- Les engagements et conclusions sont présentées en mini-plénière et en débriefing des JIQHS (DHOS, HAS, fédérations, OA, conférences nationales, etc.).

Infléchissons le cours des choses !
Participons ensemble à la conduite du changement !

Les JIQHS deviennent aussi un moment de production d'observations, de remarques et de recommandations pratiques collectives :

- Conclusions formalisées dans les ateliers de sensibilisation pratique
- Conclusions formalisées dans les ateliers de partages d'expériences avancées

Elles seront diffusées dans les Actes des JIQHS 2009 et publiées sur le site www.jiqhs.fr

Elles seront présentées en **débriefing** des JIQHS aux autorités et tutelles qui seront invitées à les prendre en compte et à s'exprimer sur la production que nous leur soumettrons.

9h00 – 10h00

Séance plénière d'ouverture

L'indicateur de mortalité : indicateur hyper sensible...

- Brian Jarman (responsable du programme national de mise en place de l'indicateur de mortalité en Grande-Bretagne)
- Pr Gilles Châtelier, HEGP et Médecin Dim de l'APHP (siège)

10h30 – 12h15

Mieux soigner - Améliorer nos pratiques cliniques

Atelier de 3h (10h30-13h30)

Atelier 1

Stratégie médicale/soignante : garantir l'amélioration continue des pratiques médicales/soignantes

Comment devenir une institution « excellente » dans l'amélioration continue de son cœur de métier (quelles que soient la taille et la nature de l'établissement) ? Amélioration programmée, amélioration spontanée : comment mieux faire évoluer ensemble médecins et soignants vers une culture de l'amélioration collective, pluridisciplinaire, rigoureuse, participative, motivante ? Comment faire malgré les difficultés stratégiques, financières, politiques ? Comment améliorer la reconnaissance des acteurs impliqués dans les actions transversales et les succès collectifs ?

Atelier de Partage d'Expériences Avancées

Atelier 2

Qualité de l'éducation thérapeutique du patient

Le patient n'est pas un apprenant comme les autres. Par définition, c'est un processus interactif. Que les situations soient simples ou complexes, la qualité de l'ETP résulte d'un savoir-faire différent, complémentaire du savoir-faire soignant et médical. Les actions communes entre soignants, pédagogues et qualificateurs : elles sont sources de progrès considérables. Interrogeons ceux qui ont renouvelé leurs responsabilités et compétences, et qui en ont fait maintenant un moteur stimulant de leur projet médical-soignant, voire un critère de la qualité de la prise en charge globale et un facteur de notoriété de l'établissement.

Réduire les risques - Augmenter la sécurité

Atelier 3

Réduisons les risques en continu

Inspirons-nous des témoignages d'expériences innovantes, remarquables et transférables. Développons l'état d'esprit de la gestion des risques au travers de nos pratiques. Impact de la revue de morbi-mortalité dans la durée : peut-elle devenir un levier de stratégie de l'établissement, voire déboucher sur des recommandations savantes ? Comment, à quelles conditions ? Par paliers successifs, déployons tous les éléments nécessaires à une culture collective du management des risques.

Certifier notre qualité, améliorer nos méthodes

Atelier 4

Réussissons la certification V2010

Les clés du nouveau processus de certification présentées par les premiers acteurs pilotes. Le témoignage de trois établissements représentatifs pour éviter les pièges dus à une démarche unique, encore lourde et parfois sujette à rapports de force et débats théoriques. Car l'attitude et les méthodes des visiteurs changent, et la démarche et le référentiel deviennent globaux, centrés sur le patient, exigeants sur les points clés. Les pôles et les services sont reconnus comme lieux de management de la qualité. Les méthodes qualité, gestion des risques, développement durable, hygiène jouent un rôle actif sur le terrain. On ne peut plus « bachoter » l'autoévaluation et la visite. Toutes les fonctions sont impliquées en profondeur et en continu. « Indicateurs », « pratiques exigibles prioritaires », implication de la CME et de l'encadrement, communication interne, priorisations budgétaires : les nouvelles dispositions du processus de certification se préparent à l'avance.

Atelier 5

Informations les tâches routinières (les logiciels au service de la qualité et la gestion des risques)

La masse de données à traiter devient considérable. Les utilisateurs demandent simplicité, fiabilité, évolutivité. Les applications apportent de plus en plus de services et de contenu. Des innovations deviennent incontournables. Certaines applications sont spécifiques, d'autres sont englobantes. Mais on n'achète pas une application, on investit dans un partenariat. Découvrez des projets fondés sur des collaborations « établissement / éditeur » réussies. Etudions leurs conseils de mise en œuvre, les points de vue des établissements et des éditeurs de solution.

Atelier 6

Simplifions l'utilisation des indicateurs

D'une part, il y a la multiplication des indicateurs obligatoires ou recommandés (IPAQH, ICALIN, bon usage, CPOM, etc.), d'autre part, il y a la nécessité de produire des indicateurs spécifiques, pour suivre sur le terrain nos objectifs et plans d'action. Comment alléger, simplifier, fiabiliser l'usage et la production d'indicateurs ? Pour les indicateurs « libres » : comment être plus pertinent ? Comment être plus pratique et économe ? Comment mieux les présenter ? Les conseils en retour des programmes généraux, comme COMPAQH et PATH, ou spécifiques, comme en cancérologie et en chirurgie, apportent de nouvelles précisions qui améliorent les décisions politiques des établissements.

Choisissez
votre parcours
en sélectionnant
un atelier par
demi journée

Qualité de l'information médicale : professionnalisation et sécurisation

Atelier 7

Professionnalisation de la production de l'information médicale : pratiques et évaluation

Le niveau d'exigence concernant l'information médicale monte. Le nombre de décisions s'appuyant sur elle progresse : pilotage mensuel, financement de l'activité, investissements et recherche. L'enjeu est la qualité du « processus de production de l'information médicale », des données à l'analyse de l'information en passant pas le codage et le traitement. C'est un enjeu médical. Ensuite, il revêt un enjeu de gestion (lutte contre la sous-facturation et la sous-évaluation). Avec la qualité, l'informatique, les gestionnaires, assurons la qualité en routine au DIM, y compris sa mise en forme utile. Il en va de la réussite de la gouvernance clinique.

Conduire les changements stratégiques

Atelier de 3h (10h30-13h30)

Atelier 8

Stratégie et management : investir dans la gouvernance pour conduire les changements

Investir dans la gouvernance, est-ce utile, est-ce efficace, quand le pilotage de l'avenir repose sur le financement à l'acte ? Quels sont tous les points clés actuellement identifiés ? Il ne suffit pas d'une bonne stratégie : il faut la préparer, la partager, la conduire et réussir les changements majeurs avec cohérence dans la durée. Quels en sont les facteurs décisifs aujourd'hui ? L'hôpital peut-il devenir capable de se focaliser collectivement sur quelques projets ambitieux, sur des valeurs et sur une poignée d'indicateurs déterminants pour l'avenir ? Moyens, ressources, styles, méthodes : comment évolue le rôle de la direction dans ce cadre ?

Atelier de Partage d'Expériences Avancées

13h45 – 14h45

sans inscription

Séances Découverte

Séance 1

Informations les tâches routinières pour « libérer du temps soignant »
Témoignage espagnol, avec des bases de données scientifiques pour les pratiques soignantes, dans un contexte où la collecte de données sert aussi à la politique d'établissement et à la régulation régionale. Témoignage français (en cours).

Séance 2

Méthodes alternatives pour l'évaluation des effets indésirables des médicaments

Séance préparée avec le Synadim. L'information médicale peut produire des solutions spécifiques dans la surveillance des activités de prise en charge médicales et pharmaceutiques. Témoignages pratiques et évaluation.

Séance 3

Anticipons : écologie et qualité

Atelier préparé avec le C2DS et la FHF. Témoignages de stratégies innovantes d'établissement. Présentation du baromètre du DD. Beaucoup d'établissements ne veulent pas rester seuls en dehors du « Grenelle de l'environnement ». Voici une échelle de solutions pratiques qui s'intègrent à la politique d'établissement, à la qualité, à la V2010, aux Agenda 21. Une philosophie commune et des complémentarités se dessinent.

Mini-plénière

Restitution 1

Restitution des ateliers 1 à 4



16h45 – 17h45

Séance plénière

La coopération entre les professionnels du territoire de santé, un gisement formidable de productivité

14h45 - 16h30

Mieux soigner - Améliorer nos pratiques cliniques

Atelier 9

Gouvernance clinique : qualité clinique et efficience globale

Le service reste le lieu essentiel de pilotage de l'activité clinique. Réfléchissons ici aux conditions d'une bonne gouvernance clinique acceptable. Avec le témoignage concret de « management clinique » conjuguant exigences de qualité clinique et d'efficience, et avec l'exemple du P4P américain (intéressement financier des médecins à la performance). Beaucoup de données économiques et médicales sont méconnues, remises en question, inexploitées entraînant un rapport de pouvoir « soignant contre gestionnaire ». Fait aggravant, certains indicateurs ignorés sont le signe d'une véritable efficience ou... inefficience. Car les difficultés méthodologiques sont nombreuses et le facteur humain joue un grand rôle.

Atelier 10

Méthodes innovantes en EPP

Développer des EPP à partir du quotidien et inscrire des démarches d'amélioration intégrées dans le fonctionnement du service. Nous sommes encore très loin d'avoir intégré l'amélioration continue au cœur des du travail clinique de tous les jours. On peut innover en ne suivant pas stricto sensu les méthodes de la HAS ou en les adaptant fortement. Mais pourquoi inventer des solutions quand certains l'ont déjà fait ? Inspirons-nous des dernières expériences innovantes, validées et transférables : elles dynamisent les équipes soignantes et font évoluer durablement les pratiques réelles. C'est une question d'imagination, d'attitude, de méthode, pas de ressources.

Réduire les risques - Augmenter la sécurité

Atelier 11

Événements indésirables graves

Manageons mieux les EIG, c'est possible ! On sait qu'il faut faire évoluer la culture, les représentations et les organisations. Qu'il faut aussi des outils, des méthodes et des compétences spécifiques. Inspirons-nous d'expériences réussies qui aident à agir sur le fond a priori et a posteriori. D'autres se sont trompés avant nous : écoutons-les pour mieux progresser. Et mettons en place une cellule de retours d'expérience. Même à moyens constants, c'est efficace. Listons les mesures que nous pourrions mettre en place et ajoutons les recommandations de portée générale produites par l'atelier.

Certifier notre qualité, améliorer nos méthodes

Atelier 12

Rebondir après un mauvais score !

Qui ne court pas le risque d'un mauvais « score » ICALIN, IPAQH ou d'un mauvais rapport des experts visiteurs de l'HAS ? Ou d'un mauvais classement dans la presse ! Ce risque interpelle tous les professionnels sans oublier les patients et leurs familles. Qui sait prédire la réaction collective après un échec marquant : accusation, déni, saine remise en question ? Apprenons à réagir face à un tel événement et surtout à l'éviter. Cet atelier original valorise trois équipes qui ont aidé leur établissement à « rebondir » après un mauvais score, à insuffler des pratiques innovantes et une dynamique durable.

Atelier 13

Des mines d'or sur le Web

De plus en plus de données utiles pour améliorer les pratiques et les méthodes sont accessibles en ligne, notamment en matière de pratiques, de qualité et de sécurité. Le web devient un outil indispensable mais il est comme la langue d'Esopo : capable du meilleur comme du pire. L'essentiel est pourtant à la portée de tous : voici de quoi connaître quelques informations et techniques clés. Découverte des sites, des bases de données. Conseils. Ne surfons pas au hasard, c'est risqué. Surfons intelligemment, c'est gratuit. Enfin, en préparation, une présentation de la certification en ligne canadienne et une discussion sur le potentiel français de certification en ligne.

Conduire les changements stratégiques

Atelier de 3h (14h00-17h00)

Atelier 14

Préparons les synergies hospitalières de territoire

Comment aider les structures du secteur à améliorer le service global rendu à la population grâce aux nouvelles formes de coopération territoriale ? Il s'agit de réfléchir ici à l'évolution du processus global de prise en charge, en communauté (CHT), en réseau, en groupement, en mutualisation ou en coopération. La balle est dans le camp des gestionnaires et des dirigeants au service des soignants. Réussir ces projets collectifs se révèle hautement complexe, stratégique et passionnant. La façon de les conduire détermine leur succès ou leur échec. Mettons en commun nos expériences avec méthode et exigence et partageons en les conclusions.

Atelier de Partage d'Expériences Avancées

9h00 – 10h45

Mieux soigner - Améliorer nos pratiques cliniques

Atelier 15

Améliorons la PEC

Les thèmes et les témoignages de cet atelier sont encore en cours de sélection. Comme la prise en charge du patient couvre un large domaine et qu'elle fait l'objet de nombreux indicateurs et de nombreuses pratiques exigibles prioritaires dans la V2010, cet atelier sélectionnera des expériences d'amélioration de la PEC particulièrement innovantes, remarquables mais également en grande partie transférables dans d'autres contextes. La qualité des PEC médicamenteuse et biologique, le chemin clinique, la check-list au bloc et le passeport patient sont approfondis dans d'autres ateliers de ce mardi.

Réduire les risques - Augmenter la sécurité

Atelier 16

Le facteur humain dans le chemin clinique

Depuis cinq ans aux JIQHS, et en partenariat avec la SoFGRES, nous présentons et nous soutenons les apports spécifiques de l'approche par le chemin clinique. Il s'agit cette année de vous présenter des expériences de réduction des risques du chemin clinique, en particulier ceux liés au facteur humain. Nous avons retenu des témoignages toujours aussi innovants et remarquables mais également en grande partie transférables dans d'autres contextes. A côté d'expériences en chirurgie ambulatoire et en santé mentale, un troisième témoignage est encore en cours de sélection.

Pharmacie, Biologie, Supports

Atelier 17

Améliorons les fonctions supports

Là aussi, le principe est de vous présenter des expériences de progrès qui soient particulièrement innovantes et en grande partie transférables dans d'autres contextes. De plus en plus présentes dans certaines activités, notamment en longs séjours, en cancérologie, en santé infantile ou mentale, les fonctions supports restent parfois paradoxalement considérées comme secondaires. Pourtant leur rôle influe directement sur la PEC clinique, sur la satisfaction du patient et des professionnels. La démarche qualité y trouve un nouveau souffle et... une saine créativité !

Atelier 18

Améliorons la prise en charge médicamenteuse

La mise en place concertée d'une démarche qualité de ce processus systémique et complexe concourt à la prévention de l'iatrogénie médicamenteuse. Mais son approche est délicate. Le contrat de bon usage encadre une partie des dispositifs de contrôle et de régulation. Dans ce contexte, elle devient une pratique exigible prioritaire dans la V2010, incluant la prescription, la dispensation, l'administration, bref tout le circuit du médicament et sa gestion. Cet atelier présente les nouvelles références opposables qui seront publiées fin 2009 et met en avant le témoignage d'application de la méthodologie spécifique d'évaluation des pratiques professionnelles en matière de PEC médicamenteuse, Remed.

Atelier 19

Démarches de qualité en biologie

La période 2009-2010 marque un tournant. Un fort et long investissement des professionnels de la biologie médicale vient d'avoir lieu (référentiels ISO, accréditation par le COFRAC, certification HAS V2010). Les nouvelles exigences opposables indiquent des cibles à atteindre. Pour bien les identifier et surtout bien repérer la marche à suivre, voici trois témoignages complémentaires et concrets, ceux d'un laboratoire privé, du groupe de travail « accréditation » de la SFBC, et enfin du COFRAC.

Investir dans les ressources humaines

Atelier 20

Un défi RH qui est source de qualité et de sécurité : réduire le stress et accroître le bien-être au travail

Comment imaginer qu'on améliorerait la qualité des soins sans accroître un minimum le bien-être au travail des professionnels de santé ? Ou pire, en laissant se détériorer leurs conditions de travail et de coopération ? Réduire le stress, ce n'est pas combattre une nuisance extérieure, c'est se mobiliser collectivement pour en comprendre les causes et remettre les professionnels de santé en prise sur les conditions de nos activités quotidiennes. Commençons ici à apprendre à clairement identifier le stress et ses facteurs, à les prendre en compte, à ne pas les aggraver, à les réduire fortement. Importer du secteur médico-social les notions de bientraitance et de bien-être au travail, deux termes de la qualité qui vont ensemble.

Choisissez votre parcours en sélectionnant un atelier par demi-journée

sans inscription

Réunion de travail des réseaux QGR (9h00-10h45)

Réunion 1

Il s'agit d'une séance de travail, pour les membres de réseaux de qualitateux, de gestionnaires de risques, d'hygiénistes, de facilitateurs de performance globale, d'amélioration continue et d'apprentissage clinique et organisationnel. L'excellence de main sera en réseaux et en réseaux de réseaux !

Plus de précisions en dernière page du programme.

11h15 – 12h15

Séance plénière

Non, les RH ne sont pas la variable d'ajustement !

Une évidence désormais : si la valeur ajoutée comptable des établissements est composée aux deux tiers de frais de personnel, alors la qualité et la sécurité des soins sont, au moins à due proportion, le résultat des investissements dans la ressource humaine. Comment imaginer qu'on améliorerait profondément la qualité en se contentant d'un médiocre projet social ? En soignant le patient sans accroître un minimum le bien-être au travail des professionnels de santé ? En écartant les processus RH des fondamentaux de leur amélioration continue, de leur propre qualité et de la gestion du risque RH ? En manageant et en communiquant à l'ancienne ?

Les groupes de travail de la HAS ont promu une certification V2010 avec davantage d'exigences RH. Bref, plus que jamais, « investir dans les RH c'est investir dans la qualité de demain ». Les JIQHS invitent des DRH qui investissent dans cette qualité-là : écoutons-les, car les temps sont difficiles.

12h15 – 12h30

Séance plénière

Remise des prix JIQHS 2009 aux posters scientifiques



MARDI 24 NOVEMBRE 2009

14h00 – 15h00

sans inscription

Séances Découverte

Séance 4

Amélioration motivante de la qualité et management d'équipe sur le terrain
Voici une approche basée sur le plaisir de la dynamique de groupe et sur la motivation personnelle pour améliorer l'environnement quotidien et le service rendu au patient. Elle repose sur les encadrants et l'appui QGR. Les méthodes sont simples, rapides, motivantes, efficaces et rentables ! Avec un nouvel état d'esprit et une nouvelle approche managériale. Moins de papier, plus de liberté et de responsabilité. Moins d'analyse théorique, plus de mise en œuvre, de contrôle collectifs, de management de projet et de reconnaissance des acteurs. Bref, moins de rébarbatif, plus de positif : une petite révolution.

Séance 5

Soins aux détenus

Une population vulnérable et des risques particuliers : tout est réuni pour que la non qualité des soins soit considérée comme plus acceptable dans le secteur carcéral par la société. Ce sujet est une innovation aux JIQHS : nous devons aider et soutenir ceux qui travaillent dans les secteurs difficiles.

Mini-plénières

Restitution 2

Restitution des ateliers 17 et 19 à 21

Posters

Restitution des posters vainqueurs des prix décernés le matin

Restitution 3

Restitution des ateliers 18 et 22

Adhérents SoFGRES

Réunion 2

Modalités et contenu de cette réunion en cours. Renseignements, suggestions, contact auprès de la SoFGRES.

Retrouvez le nom des intervenants sur www.jiqhs.fr

2009
JIQHS

Journées Internationales de la
Qualité Hospitalière & en Santé

15h15 - 16h45

Mieux soigner - Améliorer nos pratiques cliniques

Atelier 21

Coopération entre établissements

Multiplions les synergies entre établissements. Car les gisements de progrès sur un territoire de santé sont nombreux pour peu que la structure de coopération ne masque pas la domination d'un établissement sur les autres mais, au contraire, qu'elle respecte tous ses membres, apporte un surcroît de ressources et de compétences, décloisonne horizontalement sur le territoire. Alors la structure prouve sur le terrain sa capacité d'adaptation, d'innovation, de mise en œuvre et de résultats. Les autorités et les institutions approuvent. Trois exemples pionniers à suivre : un réseau départemental plutôt orienté QGR, un groupement de coopération sanitaire (GCS) de moyens rassemblant les fonctions QGR, informatique et hygiène, un projet ciblé en HAD.

Réduire les risques - Augmenter la sécurité

Atelier 22

Check-lists innovantes et communication active entre professionnels

Innovation majeure du XXe siècle pour réduire les risques, la check-list fut au départ réservée aux experts. Elle se généralise aujourd'hui et prend des formes innovantes : son intérêt semble évident pour communiquer et se donner confiance entre professionnels. Pourtant les check-lists élaborées de façon pluridisciplinaires ressemblent souvent à des fourre-tout. Elles véhiculent des logiques et des philosophies différentes, imposent de nouvelles autodisciplines et responsabilités. Paradoxe : le risque réel pourrait bien s'accroître et plus elles semblent nécessaires, plus leur mise en œuvre rencontre des difficultés, voire des résistances. Inspirons-nous d'expériences innovantes et universellement transférables pour éviter ce paradoxe et pour augmenter la sécurité effective de nos prises en charge.



Certifier notre qualité, améliorer nos méthodes

Atelier 23

Le métier de Q-GR-E-H à l'aube d'une nouvelle décennie

Atelier original se déroulant sous la forme d'un benchmarking interactif en direct sur 50 items. Evolution stratégique des profils, des compétences, du positionnement, des ressources, des applications informatiques, de la communication. Mais insuffisamment reconnu. Autrefois pur acteur qualité, gestionnaire de vigilance sanitaire ou hygiéniste, centré sur les règles et les procédures. Aujourd'hui métier à géométrie variable, stratégique en direction, pratique sur le terrain, expert en réseau. En couvrant parfois le Document Unique, l'hygiène et l'environnement. Métier de plus en plus axé sur l'apport de méthodologies recommandées, sur l'animation, la pédagogie et la communication : en un mot sur la conduite des changements. Avec l'AFQHO, la FORAP, plusieurs réseaux régionaux de qualificateurs, la SoFGRES et l'AFGRIS, la DHOS et la HAS.

Autres

Atelier 24

Cruq PEC

Atelier en cours de constitution sur les apports et les synergies entre CRUIQ PEC et démarches qualité.

Investir dans les ressources humaines

Atelier 25

Mobilisons nos équipes

La méthode présentée a reçu la Victoire de la modernisation de l'ETAT 2009. On rappelle que la mobilisation du personnel, le management et la politique RH sont très présents dans la V2010. Or, la démarche qualité s'applique à merveille à ce processus par lequel un établissement et son encadrement arrivent à mobiliser effectivement le personnel. Voici le témoignage d'établissements qui placent l'homme au cœur de la qualité. Mesure, évaluation, leviers d'amélioration et... résultats ! Soignants, non soignants, qualificateurs et GR, gestionnaires et RH font ici cause commune ! Nous verrons dans cet atelier combien cette approche rejoint l'étude sur les facteurs d'attractivité et de fidélisation, donc de qualité et de satisfaction. A les prendre en compte, à ne pas les aggraver, à les réduire fortement. Importer du secteur médico-social les notions de bien-être et de bien-être au travail, deux termes de la qualité qui vont ensemble.

Déjeuner assis, par table de dix : un moment agréable d'échanges.

Bienvenue aux villages : l'innovation vient du terrain ! Les bonnes idées viennent à vous!*

Village des Réseaux & Régions

SoFGRES, FORAP (Ccecqa, CEPPrAL, Greqau, Requa, Evalor), Aquarès, Qualif, Raqesel, RSQ44, RSQ, ANRQ-Psy, Afgris, Requampip, Gip Requass, AFQHO

Village des Invités scientifiques

Nouvelle ANAP, INCA, AFCA, Fédération des Spécialités médicales (Orthorisq, CFAR, SFHH, SFPC, ...), C2DS, SYNADIM, le CISS, les Médiateurs, les C CLIN, santé mentale, les fédérations, la DHOS, Programme National Nutritionnel de santé, réseaux de soins (gériatrie, cancérologie, ...), revue Risques & Qualité

Village des Posters scientifiques

50 posters et leurs auteurs pour échanges et confrontations (téléchargez les résumés de plus de 100 posters scientifiques en ligne dont plus de vingt ont été primés !)

Village des Partenaires

Sociétés de service, éditeurs d'applications informatiques et fournisseurs qui apportent des solutions éprouvées en matière de qualité et de gestion des risques, revue Hôpitaux Magazine

Village de l'éco-conception hospitalière du C2DS

Il s'agit de partenaires sélectionnés par le C2DS. Venez y trouver les solutions qui amélioreront l'empreinte écologique de votre établissement, qui réduiront vos nuisances et vos coûts, qui faciliteront votre projet de développement durable.

* en cours de constitution

Participez aux Posters JIQHS 2009 !

Deux prix EPP

Prix du jury et prix du public

Deux prix Q-GR

Prix du jury et prix du public

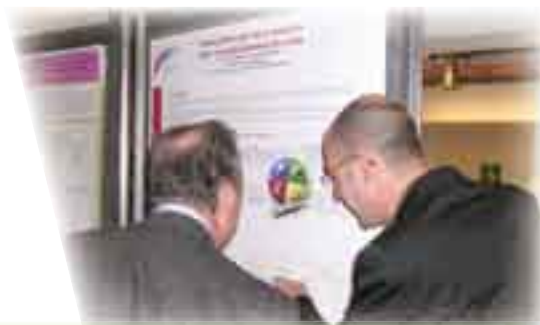
Prix du coup de cœur 2009

Prix du jury et prix du public

Prix méthodologie et communication

Poster remarquable pour sa présentation et sa démonstration

Les posters primés sont publiés dans la revue Risques & Qualité (article ou résumé)



Posters :

retirez votre dossier sur www.jiqhs.fr
et consultez ceux de 2004-2008

Réunion de travail des réseaux QGR
(mardi 24 novembre - 9h00-10h45)

Réunion 1

Préparons l'avenir ensemble, nouvelles synergies entre réseaux qualité et gestion des risques

Il s'agit d'une séance de travail, pour les membres de réseaux de qualitateurs, de gestionnaires de risques, d'hygiénistes, de facilitateurs de performance globale, d'amélioration continue et d'apprentissage clinique et organisationnel. Elle réunira tous les représentants des réseaux actifs, anciens et nouveaux, territoriaux ou au sein d'une discipline.

Cette séance de travail proposera un temps d'ouverture, un temps de travaux en sous-groupes, une mise en commun et une synthèse hiérarchisée de décisions, d'engagements, de conclusions voire de recommandations.

- Le premier résultat à produire est le **développement pratique des synergies pratiques** entre nous, en termes de : formation, chantiers spécifiques (opérations pilotes, études, expérimentations, production de recommandations, indicateurs).
- Le deuxième objectif est le **développement de chantiers stratégiques** tels que le **positionnement par rapport à la mise en place des ARS**.
- Enfin le dernier objectif est d'activer la communication transversale, de développer des bases de données et une news letter commune.

La séance est préparée et co-animée par le Dr Philippe Michel, (FORAP) et Christophe Geisler (AFQHO) en partenariat avec la DHOS et la SoFGRES. L'ANAP, qui sera le chef de file du réseau de correspondants « performance » est pressentie pour y participer ainsi que la HAS.

Bulletin d'inscription
sur www.jiqhs.fr

Appel à CANDIDATURE, DOSSIERS
(ATELIERS ET POSTERS)
SUR www.jiqhs.fr

JIQHS

50, rue Alphonse Melun 94230 Cachan
tél. : 01 45 46 19 00 fax : 01 45 46 21 87
jiqhs@reor.fr - www.jiqhs.fr

N° agrément : 11 94 06 118 94
EURL au capital de 7 622,45 € - RCS Créteil 410 788 244