



LUNDI 17 novembre 2003 (Ouverture des journées à 9h00)

Table ronde

(9h00 - 10h15)

Qualité globale et ouverture vers d'autres pratiques qualité expérimentées à l'étranger et dans d'autres services publics.

Animée par : **Christophe Geisler** (modérateur), **Pascal Forcioli**, président des JIQH, **Eliane Apert**, sous-directrice de la qualité et du fonctionnement des établissements, DHOS (Ministère de la Santé), **Chantal Lachenay-Llanas**, directeur de l'accréditation (Anaes), **Dr Bruno Barbin**, consultant, Atefo-Mateda, **Dr James Goldberg**, conseiller technique à la DG INSERM, **Kees Smulders**, responsable qualité de l'hôpital Jeroen Bosch, Pays Bas.



La démarche qualité globale (10h30 - 12h30)

- 1/ **La qualité dans d'autres services publics** : une expérience utile pour les établissements de santé – **Gilles Da Costa**, directeur général des services, Conseil Général du Doubs. **Lionel David**, directeur modernisation et qualité, ANPE. **Capitaine Philippe Lovato**, sous-direction hospitalière, Ministère de la Défense.
- 2/ **Aller vers le client** : la gestion des réclamations, l'exploitation des enquêtes de satisfaction et l'élaboration d'une politique d'accueil dans d'autres organisations – **Virginie Hameau**, responsable qualité, Chronopost. **Hélène Laborie** et **Jean-Philip Bellotteau**, chargés études marketing, RATP.
- 3/ **Méthodes qualité, approches croisées** : méthode 6-sigmas et EFQM (European Foundation for Quality Management) – **Chantal Dutouquet**, cadre supérieur de santé en imagerie médicale, hôpital Simone Veil. **Cécile Guiducci**, General Electric Medical Systems. **Benoît Krompholtz**, conseil conduite de changement, CNPE Cruas-Meyse, EDF.
- 4/ **L'évaluation des bonnes pratiques professionnelles** dans la prise en charge du patient – **Pr Yves Matillon**, chargé de mission évaluation des compétences professionnelles des métiers de la santé. **Didier Natanson**, ANAES.
- 5/ **Management par pôles d'activités et amélioration de la qualité** des prestations et de l'efficacité des organisations – **Pr Guy Durant**, administrateur général des cliniques St-Luc de Bruxelles. **Dr Anne Gruson**, chef de service laboratoire de biochimie, centre hospitalier d'Arras. **Robert Reichert**, directeur général adjoint, CHU Nantes.

La démarche qualité au niveau des secteurs d'activité (14h00 - 16h00)

- 6/ **La gestion des risques dans un bloc opératoire** – **Marie-Noëlle Barnabé**, cadre supérieur de santé au bloc opératoire, hôpital Simone Veil. **Dr Guy Bazin**, Altao. **Dr Jean-Baptiste Belloc**, chef de service, ORL, hôpital Simone Veil. **Alain Guey**, hospices civils de Lyon. **Dr Bruno Maupetit**, coordonnateur fédération bloc opératoire, hôpital Simone Veil.
- 7/ **Information partagée et sécurité** : sécurité des systèmes d'information en réseau et nouvelles applications de gestion de la qualité – **Anne de Cadeville**, XP conseil. **Sophie Carli-Bacher**, directrice de projet au GMSIH. **Jean-Philippe Martin**, Medi Système.
- 8/ **Qualité des soins en pratique gériatrique** – **Dr Anne-Marie Bouvier**, service médical d'accueil, hôpital Lariboisière. **Marie-Christine Six**, Galaxies Consultant.
- 9/ **Qualité des soins en cancérologie** – **Dr Gérard Nitenberg**, sous-directeur, institut G. Roussy, Villejuif. **Véronique Bussy-Malgrange**, directrice qualité, institut Jean Godinot, Reims. **Dr Jean Oglobine**, responsable qualité et **Gisèle Callot**, cadre infirmier, centre René Huguenin, Saint-Cloud.
- 10/ **Information et consentement du patient** : réflexion bénéfices-risques et traçabilité dans le dossier patient – **Dr Gerald Alloy**, responsable DIM, CH Mâcon. **Dr Françoise Dencuff**, consultante, Essor. **Dr Etienne Dusehu**, ANAES. **Eytan Ellenberg**, cellule éthique, APHP.

La démarche qualité au niveau des secteurs d'activité (16h30 - 18h00)

- 11/ **Le contrôle de la qualité des prestations externalisées** – **Delphine Dupé**, Sodexho. **Evelyne Mélandi**, surveillante générale, centre A. Lacassagne, Nice. **Philippe Jourdon**, **Philippe Mancone**, responsables maintenance, Service maintenance et nettoyage, RATP.
- 12/ **L'aide informatique à la prescription** : un outil au service de la qualité – **Jean-Pierre Boissel**, travaux sur l'intelligence artificielle. **Dr Patrick Rambourg**, chef de service, CHU Montpellier.
- 13/ **Elaborer et mettre en œuvre un projet de soins** centré sur la qualité – **Yvonne Nsengiyumva**, responsable de clinique et **Nathalie Vanderwildt**, responsable qualité, groupe hospitalier Saint Vincent, Strasbourg. **Josyane Plaisant**, directeur coordonnateur général des soins, APHM.
- 14/ **Accueil et prise en charge de qualité du patient** – **Marie-Laure Allouis**, conseillère en image auprès du patient et **Dr Philippe Ayfre**, hôpital européen Georges Pompidou. **Pascale Keusch**, assistante sociale, centre hospitalier de Beauvais. **Claudine Maurey-Forquy**, cadre socio-éducatif, groupe hospitalier Necker - Enfants malades.
- 15/ **Réseaux régionaux d'établissements de santé** en matière de qualité – **Dr Lionel Pazard**, REQUA de Franche-Comté. **Dr Florence Saillour-Glenisson**, chef de projet, réseau CCECQA Aquitaine.

Sous le haut patronage de
Jean-François Mattei, ministre
de la santé, de la famille et des
personnes handicapées

Comité scientifique

- Président des JIQH : **Pascal Forcioli**, directeur du groupement hospitalier Eaubonne/Montmorency (hôpital Simone Veil)
- Commissaire général des JIQH : **Christophe Geisler**, Mateda Conseil
- **Dr Bruno Barbin**, consultant, Mateda Conseil
- **Danielle Cadet**, directeur des soins à l'hôpital Simone Veil
- **Dr James Goldberg**, conseiller technique à la DG INSERM
- **Dr Anne Gruson**, chef de service au CH Arras
- **Claude Gueldry**, directeur du BAQIMEHP
- **Pr Bertrand Guidet**, anesthésiste-réanimateur, hôpital St Antoine
- **Gérard Janin**, chef de service néphrologie et dialyse au CH Mâcon
- **Etienne Lissillour**, élève directeur, hôpital Simone Veil
- **Pr Jacques Massol**, diabétologie, CHU Besançon
- **Dr Jean Oglobine**, responsable qualité, Centre René Huguenin
- **Gérard Parmentier**, secrétaire général à UNHPC
- **Jean-Pierre Thierry**, responsable systèmes informations, hôpital Simone Veil

Coordonnées pour joindre
les JIQH et MATEDA CONSEIL :

50, rue Alphonse Melun
94230 Cachan

tél. : 01 45 46 19 00
fax : 01 45 46 21 87

e-mail : mateda@atefo.fr - www.mateda.com

SARL au capital de 7 622,45 Euros

RCS Créteil 410 788 244 - NAF 741G

N° agrément : 11 94 06 118 94

MARDI 18 novembre 2003

Comment maîtriser la procédure d'accréditation (9h00 - 11h00)

- 16/ **L'après accréditation : comment maintenir la dynamique ?** Le rôle des directeurs et des responsables qualité – **Cécile Jaglin-Grimonprez** et **Isabelle Metzger**, responsables qualité et **Jacqueline Tanguy**, directrice des soins, centre hospitalier de Versailles. **Dr Françoise Dencuff**, consultante, Essor. **Dr Marie-Ange Desailly Chanson**, Présidente CME et **Marie-Claude Lefort**, directrice des soins, CH La Roche sur Yon.
- 17/ **Comment rebondir sur les réserves émises par le collège de l'accréditation ?** – **Jean-François Caillat**, directeur, CHU Angers. **Nadine Levallois**, pharmacien délégué à la qualité, CHU Montpellier.
- 18/ **Quelles politiques formation au service de la qualité ?** – **Danielle Cadet**, directrice des soins, hôpital Simone Veil. **Olivier Madar**, CH Argenteuil. **Dr Michel Sfez**, président de la Société française de gestionnaires de risques en établissement de santé.
- 19/ **Comment se préparer à l'évaluation des pratiques professionnelles dans la perspective de la nouvelle accréditation** – **Dr Bruno Barbin**, consultant, Atefo-Mateda. **Dr James Goldberg**, conseiller technique à la DG INSERM. **Kees Smulders**, responsable qualité de l'hôpital Jeroen Bosch, Pays Bas.

Table ronde

(11h30 - 13h00)

La performance et le service médical rendu par les établissements de santé : de quels points de vue ?

Animée par : **Gilles Denis**, journaliste au Figaro, modérateur, **Edouard Couty**, directeur de l'hospitalisation et de l'organisation des soins, DHOS (Ministère de la Santé), **William Dab**, DGS (Ministère de la Santé), **Olivier Obrecht**, chef du service études et développement de l'accréditation (ANAES), **Etienne Minvielle**, chercheur CNRS.

Tribune partagée avec la salle

(14h00 - 16h00)

LA QUALITÉ A-T-ELLE UN IMPACT DÉTERMINANT SUR LES RISQUES HOSPITALIERS ?



Pascal FORCIOLI

Conclusion des journées