



Journées Internationales
de la Qualité Hospitalière

PROGRAMME des 10^{ÈMES} JIQH

LA VILLETTE - CITÉ DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE

LUNDI 8 ET MARDI 9 DÉCEMBRE 2008

Septembre 2008

Merci aux intervenants des 10^{èmes} JIQH.

Les fédérations, les réseaux, la HAS et le ministère ont apporté chaque année leur soutien à ce rendez-vous. Mais ce sont surtout les acteurs de terrain qui en font un événement de qualité, qui alimentent ces journées en conseils, en retours d'expériences et en posters, en innovation, en interactivité.

Profitions de cet anniversaire pour aborder ensemble la prochaine décennie. Trois tendances de fond guideront les transformations hospitalières :

- 1) **Mettre en œuvre des stratégies cohérentes**, socialement et économiquement acceptables.
- 2) **S'améliorer et se transformer en continu**, de façon pluridisciplinaire, en interne et avec les partenaires.
- 3) **Placer le patient toujours plus au centre du système sanitaire, médico-social et social.**

Parions que la qualité, la sécurité, le développement durable seront de plus en plus au cœur de tous nos métiers. Et qu'ils seront progressivement inscrits dans nos cultures, nos pratiques, nos formations. Beaucoup reste à faire car les défis sont immenses.

Nous souhaitons que les JIQH aident les professionnels de santé à devenir des co-acteurs de ces mutations.

Continuez à proposer vos posters et contributions.

Bienvenue aux 10^{èmes} JIQH 2008 !

Pascal Forcioli, Président des JIQH et le Comité scientifique

Une manifestation pluridisciplinaire unique !

28 ateliers pratiques

4 séances plénières

plus de 100 intervenants

50 posters

Séances plénières

LUNDI 8 DÉCEMBRE 2008

9h00 – 10h15 : Ouverture

Les perspectives stratégiques en qualité et sécurité des soins

- Introduction : **Madame Roselyne Bachelot-Narquin**, Ministre de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative.
- Modération : **Pascal Forcioli**, Directeur de l'ARH Picardie et **Dr Bruno Barbin**, co-fondateurs des JIQH.
- **Gérard Vincent**, délégué général de la FHF ; **Yves-Jean Dupuis**, Délégué général de la FEHAP ; **Elisabeth Hubert**, Présidente de la FNEHAD ; **Philippe Burnel**, délégué général de la FHP.

MARDI 9 DÉCEMBRE 2008

9h00 – 10h00 : Débat

Le futur immédiat, la qualité et la sécurité dans la loi Santé, Patient, Territoire

- **Gérard Larcher**, Sénateur, ancien Ministre et Président de la FHF, président de la commission préparatoire à la réforme hospitalière (ou un rapporteur du texte de loi).
- **Pr Guy Vallancien**, Chirurgien urologue à l'Institut Mutualiste Montsouris, Responsable de la mission sur la gouvernance des communautés hospitalières de territoire.

MARDI 9 DÉCEMBRE 2008

16h30 – 17h30 : Clôture

Comment rendre plus cohérentes entre elles les actions nationales, régionales, locales et quotidiennes ?

- Modération : **Pascal Forcioli**, Directeur de l'ARH Picardie
- **Contributions en cours**

Un public pluridisciplinaire

Directeurs, médecins, responsables de pôle, qualitiens, infirmières, hygiénistes, cadres, chefs de service, pharmaciens, kinésithérapeutes, informaticiens, gestionnaires, ...

Partenaires

Ministère de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative, Ministère de l'Ecologie, DHOS, HAS, HOPE, FHF, FHP, FEHAP, FNEHAD, UNHPC, FNCLCC, Le CISS, MEAH, MAINH, GMSIH, conférences nationales, Baqimehp, réseaux qualité régionaux, Afgris, SoFGRES, C2DS, AFQHO, Med-e-Tel, Générale de Santé, Groupe Korian, Clinéa, Risques & Qualité, Hôpitaux Magazine, Agfa, LEEM, Sanofi-aventis, QSMS, 3SI, Kalitech, Ennov, EFQM, SGS, Afnor, BureauVeritas

Les 28 ateliers des 10^{èmes} JIQH

Témoignages et retours d'expériences

5 Thèmes majeurs	Qualité globale, certification, gestion des risques	Amélioration des pratiques médicales & paramédicales	Qualité du leadership, du management & de la stratégie	Qualité en circuit du médicament, dispositifs médicaux, système d'information	
Lundi 8 déc. 2008 Matin : 11h00-12h30	At. 1 Bien réussir sa V2 aujourd'hui, les clés du processus de certification At. 2 Résolution de cas pratiques en direct, en interaction avec la salle	At. 3 La gestion des risques dans les spécialités médicales à risque At. 4 EPP : enjeux et difficultés de l'actualisation de compétences pluridisciplinaire	At. 5 Actions organisationnelles, conditions de travail et amélioration de la qualité : quand on obtient à la fois plus d'efficacité et d'efficacités At. 6 Le tableau de bord équilibré et prospectif en pratique (Balanced Scorecard)	At. 7 La maîtrise de la sécurité et de la fiabilité des dispositifs médicaux At. 10 Qualité de l'information et information qualité : un défi conjoint établissements et SSII At. 14 Laboratoires pharmaceutiques et établissements de santé partenaires de la prise en charge	Aux JIQH, l'approche est décloisonnée, pluridisciplinaire, c'est pourquoi le comité scientifique et les modérateurs soutiennent une éthique du dialogue constructif s'appuyant autant sur les exigences scientifiques que sur les principes de convivialité et de reconnaissance de tous ceux qui s'engagent au service des patients.
Lundi 8 déc. 2008 Après-midi : 13h45-15h45	At. 8 Les indicateurs de la qualité des soins : lesquels, comment, pour quoi ? At. 9 Il n'y a pas que la V2 ! Témoignages d'autres démarches qualité : ISO, HACCP et référentiels spécialisés	At. 11 Développer ses EPP à partir du quotidien	At. 12 Oser la confiance ? Manager par les compétences ou par les normes ? At. 13 Gestion, T2A et qualité vont en bateau, qui tombe à l'eau ?	Développement durable, RH-social et Environnement	
Mardi 9 déc. 2008 Matin : 10h45-12h30	At. 15 La qualité motivante, ça existe ! Un tremplin pour les équipes de terrain	At. 16 L'éducation thérapeutique du patient : qui s'en charge, comment ? At. 17 À partir du chemin clinique, redynamiser le quotidien de l'ensemble des acteurs du parcours de soin	At. 18 Qualité de l'offre de soin, service rendu à la collectivité et régulation territoriale At. 19 La qualité dans les articulations hôpital/ville et privé/public	At. 20 Ils ont mis en place un système d'information "simple et fiable pour les médicaux et paramédicaux"	At. 21 La politique des ressources humaines et son impact sur la qualité et la sécurité des soins
Mardi 9 déc. 2008 A-M : 13h45-15h45	At. 22 Quoi de neuf pour la V2010.... et au-delà : anticiper les tendances majeures At. 23 Bel exemple d'évolution du management hospitalier : le signalement des événements indésirables graves (Afgri/SoFGRES)	At. 24 Parlons compétences, concrètement	At. 25 Développer une culture qualité/sécurité/développement durable : un défi majeur pour la communication interne et le management At. 26 Le management par la qualité globale : le choix du Luxembourg	At. 27 Rencontre avec "l'hôpital du futur"	At. 28 Sécurité et santé ... des professionnels de santé, un investissement durable qui rejaille sur le patient

Retrouvez le nom des intervenants sur www.mateda.com

Présent aux JIQH



La solution qualité de l'hôpital

Ils nous ont fait confiance ...

CHU d'Angers
 CHU de Reims
 CHU de Nancy
 CHU de Nantes
 CHU de Caen
 CHR Orléans
 CHU de Rouen
 CH de Dax
 CH de Douai
 CH de Lavour
 CH de Nevers
 CH de Lagny
 Groupe Saint George

- Gestion documentaire
- Gestion des risques et des vigilances
- Certification HAS

Ennov5, la solution personnalisée pour votre établissement

www.ennov.com Ennov, 254 Rue du Faubourg Saint Martin, 75010 Paris
 Tél. : 01 40 38 81 38 – Contact : contact@ennov.com

Spécial 10^E ANNIVERSAIRE DES JIQH AVEC LES RENCONTRES d'HÔPITAUX MAGAZINE

Lundi 8 décembre 2008 de 16h00 à 20h30 à la Cité des Sciences et de l'Industrie

Sous les Hauts Patronages de Madame Roselyne Bachelot-Narquin, ministre de la Santé, de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative, et de Madame Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'Etat à l'Ecologie



Spécial Posters scientifiques : Prix JIQH 2008

LUNDI 8 DÉCEMBRE 2008

10h15 – 11h00 et 15h45 – 16h15
Pauses café et rencontres-
posters n° 1 et 2

MARDI 9 DÉCEMBRE 2008

10h00 – 10h45
Pause café et rencontres-
posters n° 3

16h00 – 16h30 :
Plénière : remise des prix
JIQH 2008

- **Les deux Prix EPP 2008**
(prix du jury et prix du public)
- **Les deux Prix Q-GR 2008**
(prix du jury et prix du public)
- **Le Prix spécial Méthodologie et communication** honorerà un poster remarquable pour la qualité de sa présentation et la clarté de sa démonstration

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

Deux Rendez-vous

16h15 – 17h30 :
**Séance Internationale
« Efficience et qualité »**

Modérateur : **Etienne Minvielle**,
INSERM / COMPAQH

- **Dr Christof Veit**, témoignage d'une expérience remarquable en Allemagne
- **Enric Mayolas**, témoignage d'une expérience remarquable en Espagne, Catalogne
- Intervenant en cours : témoignage d'une expérience remarquable en Italie

16h00 – 18h00 :
**Tables rondes « Etat de l'Art
en Santé Durable »**

Introduction par un Représentant de
SANOFI

Deux tables rondes successives :

- Modérateur : un Représentant du SNITEM et quatre intervenants représentant l'industrie médicale
- Modérateur : un Représentant du SYNTEC et quatre intervenants représentant l'industrie informatique

Un Grand Débat

18h00 – 19h00 : **Quelles réformes pour une Santé Durable ?**

Introduction par **Nathalie Kosciusko-Morizet**, Secrétaire d'Etat à l'Ecologie

- **Président : Pascal Forcioli**, Directeur de l'ARH Picardie
- **Modérateur : Christian Saout**, Président du CISS
- **Benoît Leclercq**, Directeur Général de l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris ;
Jean-Paul Segade, Directeur Général de l'Assistance Publique de Marseille ;
Christian Paire, Directeur Général du CHU de Rouen ;
Olivier Toma, Directeur de la clinique de Béziers

19h00 – 20h30 : **Cocktail Anniversaire**



Atelier 1**Bien réussir sa V2 aujourd'hui : les clés du processus de certification**

Connaître les statistiques sur la V2, les simplifications de la « V2 bis » (2007) et les perspectives V2010. Comprendre la nouvelle approche des experts visiteurs, le déroulement de la visite, la méthodologie, la préparation, la formation, la communication, la conduite du projet de certification, les crédits de points en FMC. Préparer le pilotage du projet V2, l'implication de la CME et des paramédicaux, la coordination des groupes de travail, l'implication du patient et des usagers. Le rôle des méthodologues dans les aspects particuliers tels que les EPP.

Atelier 3**La gestion des risques dans les spécialités médicales à risque**

Dans ces spécialités, le risque devient de plus en plus diffus, masqué, systémique. Les analyses a priori sont délicates mais nécessaires. Pourtant des accidents surviennent. Les retours d'expériences dévoilent l'existence de facteurs de risques spécifiques sous-estimés. Par ailleurs, la technologie se présente comme une boîte noire pour les utilisateurs. On sait ce qui entre, on croit savoir ce qui en sort. Cet atelier nous apprend beaucoup sur la nature humaine, sur le dévoilement de risques trop négligés et sur la conduite des démarches dans les spécialités à risques.

Atelier 5**Actions organisationnelles, conditions de travail et amélioration de la qualité : quand on obtient à la fois plus d'efficacité et d'efficacités**

L'approche et les actions à mettre en œuvre s'inspirent du secteur industriel. Elles partent d'un constat : un certain mode d'organisation produit un certain niveau de qualité. Leur mise en œuvre suppose de nombreuses précautions humaines et méthodologiques dans le monde hospitalier. Ces témoignages permettent de voir comment on peut améliorer des situations difficiles grâce à un projet clairement formulé, une grande rigueur méthodologique et une implication pluridisciplinaire. Chaque projet se centre sur les questions essentielles : quel niveau de qualité, d'efficacité et de sécurité veut-on obtenir ? quelles précautions prendre quand on fait appel à des conseils extérieurs ? Rappel : l'organisation des blocs opératoires fait partie des Pratiques exigibles prioritaires de la V2010.

Atelier 7**La maîtrise de la sécurité et de la fiabilité des dispositifs médicaux (DM)**

Il y a beaucoup à faire pour mieux maîtriser les dispositifs médicaux ordinaires, innovants ou complexes, pour mieux maîtriser les risques de mésusage et les alertes sanitaires. Comment se coordonner avec les fabricants et faire évoluer ensemble les DM, par exemple en traçabilité ou en formation adéquate (certifiée ?) des utilisateurs ? Comment mieux coordonner les actions des COMEDIMS avec les autres instances ? Enfin, les industriels ont des démarches rigoureuses en "amont" mais elles manquent de coordination en "aval" avec les utilisateurs et les établissements de soins : comment mieux progresser ensemble ?



Choisissez
votre parcours
en sélectionnant
un atelier par
demi journée.



Bulletin d'inscription

sur www.mateda.com

Atelier 2**Résolution de cas pratiques en direct, en interaction avec la salle**

Un problème de iatrogénie, une réserve majeure HAS, un EIG, une visite ciblée de la HAS, etc. Les cas sont soumis à un groupe pluridisciplinaire d'intervenants qui expose sa vision de la problématique et sa façon d'aborder le problème. Il propose une démarche et des actions, justifie ses interrogations et ses décisions et, en interaction avec la salle, il traite les suggestions ou objections émises par la salle.

Atelier 4**EPP : enjeux et difficultés de l'actualisation de compétences pluridisciplinaires**

** Modalité spéciale EPP*

Des EPP réussissent de façon particulièrement remarquable à améliorer régulièrement les compétences des équipes. L'impact sur la qualité de la prise en charge est notable. Cela suppose une approche bien préparée, des méthodologies participatives bien structurées, respect et convivialité. Dans les contextes d'évolution des effectifs et des savoir-faire, ces EPP conduisent également à renouveler la politique de maintien et de développement des compétences : un enjeu majeur pour les prochaines années.

Atelier 6**Le tableau de bord équilibré et prospectif en pratique (Balanced Scorecard) : conditions techniques, défi managérial**

Il faut du temps et un solide travail en équipe pour que des indicateurs soient reconnus comme pertinents. Ces indicateurs doivent relier les facteurs clés aux résultats recherchés en priorité et intégrer les points de vues des usagers, des professionnels de santé, des tutelles et des sociétés savantes. La capacité d'une organisation à apprendre de ses erreurs et à progresser est à la base du modèle du balanced scorecard ce qui en fait un outil pertinent pour piloter le progrès des activités cliniques et les démarches qualité pour tous les types d'établissement. Rappel : les indicateurs nationaux de lutte contre les I.N. sont une pratique exigible prioritaire de la V2010.

*** Modalité spéciale EPP :** les intervenants présentent leur témoignage comme s'ils exposaient leur démarche à des experts visiteurs de la HAS. Le temps est donc court (7/8mn). Le diaporama projeté est bref mais va à l'essentiel ; un diaporama plus complet, peut être exposé dans l'abstract. Objectif : ne pas aller dans le détail des conclusions scientifiques de l'EPP, mais se focaliser sur l'essentiel des leçons dans une optique de partage d'expérience. Le débat peut alors s'ouvrir autant avec la salle qu'avec les intervenants et les experts présents.

LUNDI 8 DÉCEMBRE 2008

13h45 – 15h45

Atelier 8

Les indicateurs de la qualité des soins : lesquels, comment et pour quoi ?

Retenir les leçons des toutes meilleures expériences nationales en matière d'indicateurs : Path, Compaqh et IPAQH. L'enjeu de la corrélation entre le choix des indicateurs et l'amélioration du service médical rendu : conditions cliniques, méthodologiques, politiques.

Atelier 9

Il n'y a pas que la "V2" ! Témoignages d'autres démarches qualité réussies dans les établissements de soins : ISO 9000 & 14000, HACCP et référentiels spécialisés

-> atelier avec Bureau Veritas, SGS et l'AFAQ/AFNOR

Atelier 10

Qualité de l'information et information qualité : un défi conjoint établissements et SSII

* Modalité spéciale Partenariats

Les systèmes d'informations hospitaliers (SIH) actuels sont loin de présenter la fiabilité et l'ergonomie requises. Ils peuvent conduire à des progrès spectaculaires comme à des impasses indésirables. Il convient de bien cerner ce que l'on veut, de définir quels types de données des utilisateurs pluridisciplinaires veulent obtenir en routine, de clarifier la gouvernance du SIH et du projet. Répondre à ce défi suppose un réel partenariat avec les SSII fournisseurs. C'est ici l'occasion unique de rencontrer des partenariats réussis et de retirer les leçons de leurs expériences.

Atelier 11

Développer ses EPP à partir du quotidien

* Modalité spéciale EPP

Il s'agit d'intégrer la démarche qualité dans les pratiques quotidiennes, avec les professionnels, et faire progresser avec méthodologie et dynamisme les pratiques réelles. L'enjeu est collectif et pragmatique. Avec l'EPP partant du quotidien, la méthode expérimentale se déploie jusqu'au sein des équipes médicales et paramédicales et place la qualité au cœur du travail clinique de tous les jours. Comment cette dimension s'inscrit-elle dans la V2010 ?

Atelier 12

Oser la confiance ? Manager par les compétences ou par les normes ?

N'est-on pas tenter de dériver vers une normalisation excessive ? Le discernement et l'autonomie ne font-ils pas partie de l'activité soignante ? Peut-on réduire le poids des normes et accroître l'initiative individuelle et la dynamique collective ? Est-ce un problème de responsabilité managériale ou de conduite de projet sur le terrain ? Quel soutien les RH doivent-elles apporter à l'amélioration continue des compétences sur le terrain ? En quoi et comment les actions de progrès doivent-elles se fonder sur des dynamiques apprenantes et déboucher sur des dispositifs d'éducation et de formation validés ? La qualité du management et les valeurs du leadership doivent-elles faire partie des évaluations internes et externes ? Quel contexte favorise la confiance et la responsabilisation ?

Atelier 13

Gestion, efficacité et qualité vont en bateau, qui tombe à l'eau ?

La dimension économique doit-elle être liée aux indicateurs qualité ? Pourquoi les actions en faveur de l'efficacité manquent-elles si souvent de discernement (alors que les objectifs d'amélioration de l'efficacité sont désormais inscrits dans la V2010 - critère 4a) ? Effets mésestimés de la T2A : finance-t-elle des activités de non qualité ? Dévalorise-t-elle des activités négligées (assistance, activités relationnelles et éducatives) ou d'autres recommandées mais moins lucratives ? A-t-on idée du coût de la non qualité ? Qui en paye in fine le coût ? Peut-on se mettre d'accord sur une éthique économique commune ? Le nouveau concept « pay for performance » : que signifie-t-il, qu'implique-t-il, va-t-il s'imposer ? Les indicateurs qualité ne sont-ils pas finalement un trompe l'œil afin d'accroître la pression productiviste sur les personnels et les patients ? Comment contractualiser l'efficacité économique et la qualité sur les pôles ? Est-ce une tendance inéluctable ?

Atelier 14

Laboratoires pharmaceutiques et établ^{is} de santé partenaires de la prise en charge médicamenteuse du patient

Dans la V2010, l'expression "circuit du médicament" est abandonnée au profit de l'expression "prise en charge médicamenteuse du patient". Les risques sont multiples et aléatoires. Bien identifier les forces et faiblesses de son propre circuit est toujours une base nécessaire pour songer à progresser d'autant plus que le circuit du médicament devient une Pratique Exigible Prioritaire de la nouvelle V2010 : comment s'y préparer ? Comment traiter et éviter les erreurs médicamenteuses, par exemple sur les médicaments visuellement semblables ? Le CBU met-il en place une démarche véritablement apprenante ? Mais les établissements de soins ne sont pas le seul maillon de la chaîne qualité. Leurs démarches qualité de santé peuvent-elles s'appuyer sur celles des industries pharmaceutiques et à quelles conditions ? Et réciproquement ? Peut-on mettre en place des démarches communes Etablissements/Industrie Pharmaceutique, par exemple pour améliorer la disponibilité, la traçabilité, le conditionnement, l'information ?

* **Modalité spéciale Partenariats** : les intervenants présentent en binôme "établissement + SSII" leur témoignage dans un temps court (7/8mn). Le diaporama et la démonstration sont brefs mais vont à l'essentiel; un diaporama plus complet est exposé dans l'abstract. Objectif : ne pas aller dans le détail technique du SIH (celui-ci peut être approfondi avec le fournisseur sur son stand d'exposant aux JIQH) mais se focaliser sur l'essentiel des leçons (incluant les résultats et les coûts) dans une optique de partage d'expérience. Le débat peut alors s'ouvrir autant avec la salle qu'avec les chefs de projet établissements et fournisseur.

Atelier 15

La qualité motivante, ça existe ! Un tremplin pour les équipes de terrain

Pour se pérenniser, une démarche de progrès doit d'abord être motivante pour celles et ceux qui s'y impliquent : cette condition implicite reste trop ignorée dans de nombreux groupes de travail. Le plaisir de changer est une motivation. Il est parfois indispensable ! La dynamique collective produit alors un grand impact sur les transformations et au final sur le service médical rendu au patient. Cette approche peut prendre appui sur des obligations réglementaires ou techniques mais elle n'en fait pas la raison d'être des actions. Elle remet en question des approches parfois trop technocratiques et trop normatives (certains diront trop tristes !) de la qualité et de la gestion des risques. Et si on faisait davantage de "qualité motivante" ?

Atelier 16

L'éducation thérapeutique du patient (ETP) : qui s'en charge et comment ?

Le patient co-acteur de la qualité et de la sécurité de ses soins constitue un gisement important d'amélioration du service médical rendu, et pas seulement pour quelques maladies chroniques ou de longue durée comme beaucoup l'imaginent. Comment mieux mobiliser les patients en matière d'observance et d'implication responsable ? Qui doit s'en charger ? Comment le préparer ? Comment aider notamment les soignants à la relation éducative ? Qui en supporte le coût ? Comment mettre en place les plans personnels de soins et les évaluer ? Sur quelle mesure de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité s'accorder en matière d'ETP ? Nota : des associations de patients seront présentes dans l'assistance.

Atelier 18

Qualité de l'offre de soin, service rendu à la collectivité et régulation territoriale

Dans le contexte de la réforme hospitalière 2009, voici un atelier plus prospectif et plus politique abordant les conditions globales de l'amélioration de la qualité au niveau territorial. Renouveler et approfondir la stratégie qualité des cliniques et hôpitaux et des territoires ; participer à un authentique projet médical de territoire en phase avec la stratégie qualité interne des ES. Faut-il davantage lier les CPOM avec les indicateurs qualité et les mesures du service médical rendu au territoire de santé ? Est-ce un défi pratique ou un blocage des volontés ? La qualité restera-t-elle une démarche interne déconnectée des enjeux collectifs du territoire et des financeurs ou deviendra-t-elle un critère discriminant des stratégies collectives ? Faut-il une structure qualité/sécurité dans les futures ARS ou faut-il promouvoir des réseaux d'acteurs régionaux du type "Cecqqa" ? Une fois les orientations fixées, quid du pilotage de la mise en œuvre des décisions et des ajustements collectifs annuels ?

Atelier 20

Ils ont mis en place un système d'information "simple et fiable pour les médicaux et paramédicaux"

Le système d'information hospitalier (SIH) devient une clé du service médical rendu. Comme dans l'industrie, les services ou la recherche, les utilisateurs doivent s'impliquer pour dire ce qu'ils veulent et ne veulent pas. Comment s'accorder sur le schéma directeur informatique, centrer les cahiers des charges sur les attentes clés des utilisateurs, maîtriser le projet de façon participative. Comment mettre en place la "gouvernance" du SIH ? Comment assurer la qualité des données, garantir l'évolution et la maintenabilité du SIH ? Comment fiabiliser les données et simplifier les usages pour les médicaux et paramédicaux et pour la T2A. Conduire le projet informatique dans un sens qui participe à l'amélioration du service médical rendu et à la satisfaction des professionnels serait un pari impossible ? Pourtant certains y arrivent : leur témoignage vous fera gagner un temps précieux.

Mardi 9 DÉCEMBRE 2008

10h45 – 12h30

Atelier 17

À partir du chemin clinique, redynamiser le quotidien de l'ensemble des acteurs du parcours de soin

Action ponctuelle méthodique, le chemin clinique peut faire évoluer le management des secteurs de soins et redynamiser les activités quotidiennes ; comment s'appuyer sur une méthodologie éprouvée pour objectiver les dysfonctionnements et les risques, puis fiabiliser pas à pas le parcours du patient et obtenir des résultats appréciables, enfin pérenniser les acquis ? Cela suppose d'adapter la méthode selon les cas et de l'orienter sur les professionnels de santé. Cela implique de reconnaître son incidence sur l'amélioration du service rendu et d'aller jusqu'au bout : l'intégrer d'une part dans l'activité quotidienne et d'autre part dans les contrats.

Choisissez
votre parcours
en sélectionnant
un atelier par
demi journée.

Bulletin d'inscription
sur www.mateda.com

Atelier 19

La qualité dans les articulations hôpital/ville et privé/public : nouvelles pistes pour améliorer la continuité des soins sur un territoire

La continuité et la qualité des soins sur le territoire de santé devient l'un des enjeux des prochaines années. Elles impliquent une dynamique renforcée hôpital/ville, une coordination privé/public, une approche en réseau autour du patient. Des moyens doivent être affectés. Les initiatives nouvelles doivent être valorisées et reconnues. Ces témoignages en présentent les étapes dans le temps, les ressources nécessaires, la volonté institutionnelle, l'implication des parties prenantes, la recherche de solutions créatives sur les plans du médical, du juridique et du financier. Enfin, les communautés hospitalières de territoire et des maisons de santé pluridisciplinaires favoriseront-elles effectivement la continuité des soins ?

Atelier 21

La politique de ressources humaines et son impact sur la qualité et la sécurité des soins

Le facteur humain tient une place prépondérante dans la qualité et la sécurité des soins. La politique de ressources humaines et l'implication managériale est en première ligne. Les "RH" et les fonctions "cadres" ont à dialoguer en vue d'améliorer la gouvernance du recrutement, de la formation, de la santé au travail, de la communication interne, du dialogue avec les organisations représentatives. On l'ignore trop : le "développement durable" comprend la qualité et l'efficacité et il comprend une importante dimension sociale. L'émergence de l'engagement dans le développement durable, qui figure dans la V2010, peut-il être une opportunité pour réformer nos politiques de ressources humaines ?

Déjeuners assis, par table de dix :
un moment agréable de partages et d'échanges.

Mardi 9 décembre 2008

13h45 – 15h45

Atelier 22

Quoi de neuf pour la V2010... et au-delà : anticiper les tendances majeures

Comment passer de la V2 à la logique fondamentale de la V2010, qui est une logique "globale et apprenante" ? Comment simplifier la certification autour des "Principales Exigences Prioritaires" ? Peut-on développer utilement la notion de client traceur et l'évaluation systémique des points critiques du parcours de soins ? Peut-on enraciner une culture qualité/sécurité au sein des équipes et anticiper les tendances majeures ? Quel regard prospectif peut-on porter aujourd'hui pour mieux gérer le changement en continu plutôt que par "à coups", pour anticiper plutôt que de subir.

Atelier 23

Bel exemple d'évolution du management hospitalier : le signalement des événements indésirables graves (Afgris/SoFGRES)

Peut-on transformer les "résistances" au signalement des EI en "dynamique de progrès durable" ? La tentation du management par la faute peut-elle être convertie en un management par la coopération ? Inscire la gestion des EI dans les nouvelles pratiques exigibles prioritaire de la future V2010 facilitera-t-il le management des EI ? Qu'en disent ceux qui ont réussi à progresser malgré la survenance d'événements graves ? Quels changements de conception ont-ils opérés ? Quels actions ont-ils déployés ?

Atelier 24

Parlons compétences, concrètement

Près des trois quarts de la valeur ajoutée hospitalière est constituée par ses Ressources Humaines. Les démarches d'évaluation, de développement et de validation des compétences sont au cœur de toutes les évolutions hospitalières dans tous les pays. En considérant que le développement des compétences (critère 3c) est une "pratique exigible prioritaire", la V2010 reconnaît une place centrale au facteur humain dans la production de la qualité et de la sécurité des soins. C'est ce que défendent également les représentants des professionnels de santé. Si le développement de la qualité passe davantage par une intense "politique de la compétence", celle-ci reste encore souvent le fruit d'acteurs qui avancent en ordre dispersés. Sur ce sujet immense, tous les professionnels de santé sont concernés.

Atelier 25

Développer une culture qualité/sécurité/développement durable : un défi majeur pour la communication interne et le management

Tout le monde se plaint du manque de communication ! Chacun sait que l'enjeu est majeur. Comment mieux impliquer l'encadrement de proximité dans la communication du changement ? Comment rendre plus explicite et démonstrative la communication interne et managériale en matière de qualité, sécurité et développement durable ? Dire la vérité : jusqu'où aller ? Comment articuler com'interne et com'externe dans un établissement désormais complètement ouvert ? Quels sont les pièges à éviter et de quelles bonnes pratiques s'inspirer ?

Atelier 26

Le management par la qualité globale : le choix du Luxembourg

Pendant tout l'atelier, vous rencontrerez les représentants de l'Hôpital général de Luxembourg qui participe au Prix Européen de l'Excellence décerné par l'EFQM (European Foundation for Quality Management). Stratégie, management, formations, tableaux de bord, amélioration continue sur le terrain (l'équivalent des EPP, audits, etc.), états d'esprit, méthodes, et... résultats. Avec également une présentation des démarches EFQM & Santé au niveau européen et la synthèse des réflexions au sein de l'EFQM vis-à-vis du monde de la Santé.

Atelier 28

Sécurité et santé... des professionnels de santé, un investissement durable qui rejaillit sur le patient

Stress, intoxications, blessures physiques et amélioration de la qualité de vie au travail : sujets encore trop tabous et axes majeur du développement durable. La santé ... au travail est pourtant un facteur direct de la qualité des soins, inclu dans la future V2010. Les DRH, l'encadrement et les membres des CHSCT sont co-acteurs de l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail pour les professionnels des établissements. D'abord quel est l'état des lieux ? Comment prioriser et procéder à des actions concrètes, ciblées et efficaces et avec quelles ressources ? Quelles économies peuvent être obtenues ? Quels objectifs se donner et comment les mesurer dans une démarche globale et constructive ? Comment montrer aux agents hospitaliers ce que l'établissement fait sur ce sujet mobilisateur ?

Atelier 27

Rencontre avec "l'hôpital du futur"

L'hôpital d'Arras est souvent présenté comme l'hôpital du futur en matière de technologies numériques et d'informatisation. Nombreuses questions seront abordées : le CH observe-t-il un meilleur suivi des patients ? Un meilleur service médical rendu ? Une amélioration des rendez-vous, des interventions et des flux ? Une meilleure traçabilité des produits, des patients, des équipements ? Le zéro papier est-il en vue ? Le partage des informations et le respect de la confidentialité sont-ils effectifs ? Les grands industriels et les intégrateurs sont-ils des partenaires ou des fournisseurs ? Une démarche qualité commune avec eux, incluant l'amélioration continue des usages et des performances pour le patient, est-elle un leurre ?



Comité scientifique des 10^{èmes} JIQH

- **Dr Bruno Barbin**, fondateur des JIQH, consultant, Mateda Conseil
- **Pr Dan Benhamou**, chef département anesthésie-réanimation, CHU Bicêtre, Secrétaire général SFAR
- **François Bérard**, délégué national, FNEHAD
- **Dr Alain Braillon**, responsable mission régionale EPP, CHU Amiens
- **Charles Bruneau**, direction accréditation, HAS
- **Pr Jacques Fabry**, directeur C. CLIN Sud-Est, Université Lyon
- **Pascal Forcioli**, président fondateur des JIQH, directeur de l'ARH Picardie
- **Dr Paul Garassus**, chirurgien, président du comité scientifique du BAQIMEHP, Clinique du Tonkin, Villeurbanne
- **Christophe Geisler**, commissaire des JIQH, vice président AFQHO
- **Dr James Goldberg**, MD, PhD
- **Dr Bernard Guget**, pôle offre de soins, FHF
- **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
- **Isabelle Lesage**, directeur de l'hôpital Necker Enfants Malades, Paris
- **Dr Hélène Logerot**, conseiller médical FEHAP
- **Dr Philippe Michel**, directeur du CCECQA
- **Dr Jean Oglobine**, responsable qualité, CLCC René Huguenin, Saint-Cloud
- **Jamila Oumahi**, ingénieure en chef qualité et gestion des risques, CH Carcassonne
- **Gérard Parmentier**, secrétaire général de l'UNHPC
- **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

PARTICIPEZ AUX POSTERS JIQH 2008

Retirez votre dossier sur www.mateda.com

Consultez les posters 2004, 2005, 2006 et 2007

Rencontres Posters

Le nouvel espace posters des JIQH vous permettra de rencontrer leurs auteurs lors des pauses. Celles-ci sont aménagées pour accroître encore les échanges constructifs et la convivialité.

Appel à candidature
(ateliers et posters) &
Bulletin d'inscription
sur www.mateda.com



Journées Internationales
de la Qualité Hospitalière

Présent aux
JIQH



Kalitech

Editeur de logiciel qualité

pour les hôpitaux

Gestion
documentaire



Formulaires
électroniques



Gestion
des risques



Portail
Intranet



+ de 30 références sur toute la France

Kalitech • 1 rue Lavoisier • 91430 Igny

Tél. : 01 69 41 97 54 • Fax : 01 60 19 16 97 • www.kalitech.fr