

PROGRAMME des 12^{ÈMES} JIQHS

PARIS LA VILLETTE - CITÉ DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE
LUNDI 29 ET MARDI 30 NOVEMBRE 2010

AOÛT 2010

Le changement s'accélère

Effcience ! Sécurité ! Fermeture ! Regroupement !
 Innovation ! Certification ! HPST !

Les JIQHS ont décidé de **placer le patient au cœur de leurs journées** et d'analyser les conséquences concrètes de la loi HPST et des sujets clés du moment. La pression du terrain nous masque les solutions à ces enjeux, d'autant plus que nous sommes **individuellement orientés patients** mais **collectivement orientés structures**.

Le **métier de transformateur hospitalier** est désormais collaboratif : il implique les dirigeants, soignants, gestionnaires, experts, cadres et, nouveauté, des représentants des usagers. Il est l'un des plus beaux, des plus complets, des plus exigeants en ce début de XXI^e siècle. Il doit **transformer et humaniser le premier secteur économique**, la santé. Mais le chantier est immense. Ses membres actifs animent des groupes dans de multiples projets, ils transforment leur activité, ils articulent le sanitaire avec **tous les acteurs de la santé**.

Humanisme et performance

Ce métier de transformateur hospitalier doit inventer un **modèle humaniste et performant alliant qualité et sécurité**. Il refuse de copier-coller les recettes du modèle industriel dans ce qu'il a d'inadapté. L'enjeu pour les dirigeants est de faciliter l'émergence de ce modèle, pour les institutions il est de le développer, pour les pouvoirs publics il est de le défendre.

Le patient le vaut bien

Le métier de transformateur industriel s'apprend. Celui de transformateur hospitalier s'improviserait-il ? Or les soutiens manquent. Ces acteurs ont besoin d'échanger et de partager. De se professionnaliser et d'être aidés. Il faut donc les soutenir partout : sur le terrain, dans les instances, dans les réseaux : **parce que le patient le vaut bien. Ce programme est fait avec eux et pour eux.**

Bienvenue aux 12^{èmes} JIQHS 2010 !

*Pascal Forcioli, Président du Comité scientifique,
 Christophe Geisler, Commissaire scientifique*

“Le patient au cœur
 des JIQHS !”

30 ateliers de Communications Scientifiques et Pratiques

Prise en charge du patient

Management des risques

Qualité et performance

Conduite du changement

3 séances Plénières

Le patient au cœur des JIQHS

ARS, qualité et aménagement du territoire

Qualité, solidarité et santé publique
 et Prix JIQHS 2010

et aussi ...

15 séances Découverte

3 ateliers de Partage d'Expériences Avancées

Représentant des usagers : inscription gratuite

Bulletin d'inscription

sur www.jiqhs.fr

**Une manifestation
 pluridisciplinaire unique !**

JIQHS - Reor

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

- **François Bérard**, délégué national, FNEHAD
- **Charles Bruneau**, direction accréditation, HAS
- **Monique Cavalier**, directeur général adjoint, CHRU Toulouse
- **Marie-Françoise Dumay**, présidente de la SoFGRES
- **Pr Jacques Fabry**, directeur C. CLIN Sud-Est, Université Lyon
- **Pascal Forcioli**, président fondateur des JIQHS, directeur de la santé publique, ARS Nord-Pas de Calais
- **Dr Paul Garassus**, chirurgien, président du comité scientifique du BAQIMEHP, Clinique du Tonkin, Villeurbanne
- **Christophe Geisler**, commissaire des JIQHS, vice président AFQHO
- **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 AFGRIS
- **Jacques Hosotte**, responsable qualité et accréditation, Générale de Santé
- **Marie-Claude Lefort**, coordinatrice générale des soins, CHU Angers
- **Dr Hélène Logerot**, conseiller médical FEHAP

- **Dr Philippe Michel**, directeur du CCECQA et président de la FORAP
- **Jamila Oumahi**, ingénieure en chef QGR, CH Carcassonne
- **Gérard Parmentier**, secrétaire général de l'UNHPC
- **Dr Nicole Périer**, coordination qualité, EPP et certification, APHP

Conseillers scientifiques

Bertrand Bailleul, Catherine Barette, Pr Dan Benhamou, Dr Sylvia Benzaken, Dr Alain Braillon, Dr Francis Fellingner, Dr James Goldberg, Karen Inthavong, Garmenick Leblanc, Julie Le Cardinal, Dr Vincent Leroux, Pr Jean-François Quaranta, Dr Michel Sfez.

Au programme



3 séances Plénières

Elles sont courtes, centrées sur un sujet transversal et déterminant, impliquant tous les établissements et tous les usagers. Les intervenants sont de premier plan et font autorité dans leur domaine.



Choisissez
votre parcours
en sélectionnant
un atelier par
demi-journée

Bulletin d'inscription
sur www.jiqhs.fr

30 ateliers de Communications Scientifiques et Pratiques.



Leur vocation est pédagogique. Animés par un modérateur, ils présentent au moins deux témoignages du terrain puis une analyse transversale, historique ou globale. Les intervenants exposent souvent en binôme soignant/non soignant, ou praticien/méthodologue. Les interventions sont courtes et suivies d'un temps d'échange approfondi. La réflexion se fait dans l'échange avec la salle.

3 ateliers de Partage d'Expériences Avancées



Ce sont des groupes de travail pluridisciplinaires, qui produisent sur place et selon une méthodologie rigoureuse, des analyses et des préconisations multidimensionnelles sur un sujet complexe. Bien poser un problème, c'est déjà progresser. L'inscription est soumise à condition.

15 séances Découverte



Ce sont des séances courtes, de 13h45 à 14h40. Elles présentent des thèmes innovants, spécifiques ou apportent tout simplement de l'information.

Témoignages internationaux



Belgique, Canada, Etats-Unis, Grande-Bretagne, Italie, Pays-Bas, Suède, Suisse, ...



Merci aux autorités et institutions

Ministère de la Santé, HAS, Médiateur de la République, ANESM, ANAP, INSERM, INCa, ASN, CNCE, HCSP, EHESP, FHF, FHP, FEHAP, FNEHAD, UNHPC, FNCLCC, Commission Européenne, OMS, AFFSAPS, ADEME, INVS, IGAS, CNAM, Fédération des Spécialités Médicales, conférences nationales (directeurs, CME)

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.

Bienvenue au Village des JIQHS

Espace des Posters scientifiques

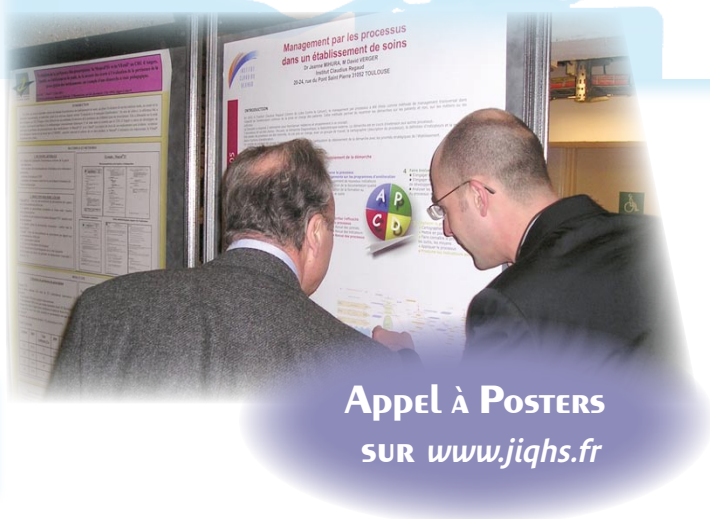
Espace des Partenaires scientifiques

SoFGRES, AFGRIS, AFQHO, FORAP (Ccecqa, ReQua, Raquesel, Greqau, RSQ, QualiSanté44, Ceppral, Evalor, RBNSQ), Qualif, Aquarès, Gip Requass, Requamip, CRIQUE, ANRQ-Psy, Le CISS, les Médiateurs, le Baquimehp,

AFCA, SFHH, SFR et le G4, SFETD, SFAR, SFG, FFAMC, SFPC, Orthorisq, Synadim, Risques et Qualité, BlueKango, Ennov, Qualios, 3si, Beaurepaire, Agfa Healthcare, GE Healthcare, Pfizer, Reor, sanofi-aventis, Sodexo

Espace Librairie spécialisée sur les thèmes des JIQHS

Liste d'ouvrages sélectionnés par le comité scientifique.



Appel à Posters
sur www.jiqhs.fr

Appel à posters

Vous conduisez des actions d'amélioration. Les JIQHS valorisent les actions du terrain : publiez un résumé, présentez un poster. Téléchargez le guide sur le site.

Les temps de pause et les temps de Découverte sont aménagés pour accroître encore les échanges constructifs et la convivialité.

Les Prix JIQHS 2010 seront remis le 30 novembre 2010.

- Deux prix "EPP et amélioration de la prise en charge du patient" (Prix du jury et Prix du public)
- Deux prix "QGR" (Prix du jury et Prix du public)
- Un prix "Le patient au cœur de nos démarches qualité" (Prix spécial du jury)

Tous les résumés de posters sont diffusés dans le CD-Rom remis aux participants et sont publiés sur www.jiqhs.fr



La charte des JIQHS (extraits)

Son comité scientifique est une association scientifique indépendante, sans but lucratif. Il propose une charte commune à tous. Participants, partenaires, intervenants, nous nous engageons à :

1. témoigner des valeurs fondatrices de la médecine et de l'assistance (humanisme, solidarité, aide, confidentialité, respect, déontologie, science, éthique) au service du patient et des citoyens,
2. soutenir l'état d'esprit et la culture des démarches d'amélioration continue décloisonnée, pluriprofessionnelle et multidimensionnelle,
3. respecter les critères internationaux de scientificité des travaux et de leur publication, reconnaître les contributions de tous, notamment des équipes sur le terrain et des lanceurs d'alerte,
4. promouvoir une éthique du dialogue constructif et de la coopération.

Retrouvez les informations utiles sur www.jiqhs.fr

- **Inscription, programme, comité de pilotage des JIQHS, logistique**
- **Partenaires**
- **Publications** (diaporamas, articles, résumés de posters, pistes d'action des ateliers PEA)
- **Historique**
- **Proposez une communication en atelier**
- **Proposez un Poster scientifique**
- **Intervenants** (guide pour les intervenants)
- **Ce qu'ils en disent** (compte rendu des JIQHS 2009 publié dans Risques & Qualité)
- **AFQHO** (comptes rendus et publications des Journées thématiques de l'Association Francophone pour la Qualité Hospitalière et l'ensemble des n° d'AFQHO info)

Parrainage

Les JIQHS sont parrainées par le Ministre de la Santé et des Sports et par la Haute Autorité en Santé.

“Le patient au cœur

LUNDI 29 NOVEMBRE 2010

| 09:00 | 10:00 | 10:30 | 12:30 | 13:45 | 14:40 | 14:45 | 16:30 | 17:00 | 18:00 |
|--|-------|---|------------------------|---|-------|---|--|---|-------|
| Plénière 1 | | Ateliers | | Découverte | | Ateliers | | Plénière 2 | |
| Le patient au cœur des JIQHS | | At. 1 Dimensions humaines de la PEC des patients Les approches ayant des résultats avérés | Déjeuner servi à table | D1 - Restitution d'ateliers du matin | | At. 11 L'accueil des usagers Quelles qualités dans les services cliniques ? | La qualité des soins et l'écoute du patient dans les politiques régionales de santé | | |
| | | At. 2 Face à la douleur EPP, démarches qualité et résultats | | D2 - Humanisme et efficacité : un défi stimulant pour l'architecture | | At. 12 L'éducation Bénéfice / risque du patient et éducation thérapeutique | | | |
| | | At. 3 Événements indésirables Quatre défis : culture, ressources, méthodes, responsabilités | | D3 - Q & GR : tout ce qu'il faut savoir sur la loi HPST | | At. 13 Risques graves et situations complexes Le défi de la haute fiabilité a priori | | | |
| | | At. 4 Les professionnels face aux risques Management à chaud et retours à froid (audits, RMM, CREX) | | D4 - Leçons de plusieurs catastrophes sanitaires | | At. 14 La sécurité médicamenteuse Armes et responsabilités nouvelles | | | |
| | | At. 5 Les 100 premières V2010 Bilan, PEP, gestion des risques et place des usagers | | D5 - Avancées scientifiques en Risques & Qualité Thème 1 | | At. 15 Qualité du DIM Laquelle, pour qui, comment ? | | | |
| | | At. 6 La CRUQPC Partie prenante de la qualité | | D6 - Qualité sur le web : ANAP Mains propres, Platines, ... | | At. 16 Indicateurs et tableaux de bord Attention, pièges connus et méconnus | | | |
| | | At. 7 Quality management Exemples internationaux de politique qualité, d'implication de tous, de culture de l'amélioration continue | | D7 - La qualité en télé-santé | | At. 17 Déploiement d'innovations sur le terrain | | | |
| | | At. 8 Hôtellerie Innovations marquantes, service et qualité | | D8 - "Lean management" : révolution ou effet de mode ? | | At. 18 Filières de soins Le défi de la qualité des soins lors de la graduation et de l'articulation des recours | | | |
| Ateliers [PEA] Partages Expériences Avancées sur inscription spéciale | | At. A "Le défi coopératif entre acteurs du territoire de santé" (PEA sur les conséquences de la loi HPST relatives à la prise en charge globale du patient) [Plateau repas inclus] | | At. B "Accueil et qualité de la prise en charge : répondre aux nouvelles exigences de la loi" (PEA sur les conséquences de la loi HPST relatives aux CME et directions des soins) | | | | Restitution des ateliers PEA à la DGOS, la HAS, l'ANAP (ouverte à tous) | |

Ce programme en cours de validation continuera d'être enrichi dans les prochaines semaines.

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

Choisissez votre parcours en sélectionnant un atelier par demi-journée.

Trois mod de t d'é

des 12^{èmes} JIQHS !

PROGRAMME
détaillé ET ACTUALISÉ
BULLETIN D'INSCRIPTION
SUR www.jiqhs.fr

Mardi 30 NOVEMBRE 2010

| 9:00 | 10:45 | 11:15 | 12:30 | 13:45 | 14:40 | 15:15 | 17:00 |
|--|-------|--|-------|--|-------|---|-------|
| Ateliers | | Plénière 3 | | Découverte | | Ateliers | |
| At. 21 Ressource humaine et bientraitance Un enjeu pour une prise en charge humaniste et de qualité | | Qualité, solidarité et santé publique • JP Delevoye, Médiateur de la République, • Pr L Degos, Président du collège de la HAS • D Houssin, directeur de la DGS Prix Posters JIQHS 2010 | | D9 - Restitution d'ateliers du matin | | At. 31 Qualité de la fin de vie ? Une gageure scientifique et humaniste | |
| At. 22 Ethique et qualité Soins, Réanimation, Urgences | | | | D10 - Réseaux de santé : la qualité en direct | | At. 32 Dimension humaine et EPP | |
| At. 23 Chirurgie ambulatoire : le défi méthodologique d'accompagnement des équipes | | | | D11 - Risques et qualité des technologies innovantes | | At. 33 Chemin clinique Humanisme et coopération | |
| At. 24 Le risque ingérable Que faire quand le risque ingérable fait partie du soin ? | | | | D12 - Avancées scientifiques en Risques & Qualité <i>Thème 2</i> | | At. 34 Les référents QGR internes Quelle compétence métier en réseau ? | |
| At. 25 Délais insupportables La régulation du flux, un défi organisationnel et scientifique | | | | D13 - Restitution des posters primés et nominés | | At. 35 Accréditations des laboratoires de biologie médicale | |
| At. 26 Qualité et hygiène Les révolutions en cours Le plan national 2013 | | Prix Posters JIQHS 2010 | | D14 - Avancées scientifiques en Risques & Qualité <i>Thème 3</i> | | At. 36 Imagerie et radiothérapie ISO | |
| At. 27 A nouveaux risques, nouvelle stratégie Les défis de l'exercice en qualité et gestion des risques | | | | D15 - Thème en cours sur la conduite du changement | | At. 37 Conduite du changement L'indispensable communication interne | |
| At. C "Expertises cloisonnées et compétence collective, un défi pour la formation" (PEA sur les formations individuelles, le DPC et la FPC, face aux enjeux collectifs à tous les niveaux) | | | | At. 38 Projets stratégiques : une méthodologie innovante pour enclencher les changements stratégiques (Formation pratique à une nouvelle méthode de travail) | | | |

Atelier [PEA] sur inscription spéciale

Prise en charge du patient

Management des risques

Qualité et performance

Conduite du changement

Analyses et pistes d'actions par les pairs

■ **Ateliers de Communications Scientifiques et Pratiques** : témoignages concrets et à fort intérêt pédagogique et opérationnel en initiation, en professionnalisation ou en "rattrapage".

■ **Ateliers de Partage d'Expériences Avancées [PEA]** : entre participants ayant une expérience avancée du sujet, prêts à coproduire des recommandations collectives. La méthode est spécifique, efficace et efficiente. [sur inscription spéciale]

■ **Séances Découverte** : pour découvrir un sujet, un thème, une étude ou suivre la restitution d'un certain nombre d'ateliers du matin.

Qualités
travail et
échanges

Coups de PROJECTEUR

Les ateliers des 12^{èmes} JIQHS présentent les grands "classiques" de la qualité, de la gestion des risques, de la prise en charge du patient et de la conduite du changement. Mais le programme couvre un champ plus large : en avant première, **voici quelques zooms sur de nouveaux enjeux ou sur des expériences remarquables. L'innovation vient du terrain !**

Nouveaux enjeux

Atelier 6 - La CRUQPC : partie prenante de la qualité

L'an passé, avec des représentants d'usagers du CISS Ile de France, cet atelier s'est organisé en groupe de travail et a formulé plus de **100 recommandations** (à consulter sur www.jiqhs.fr). Celles-ci feront l'objet d'un suivi et d'une concertation avec le ministère.

Cette année, en prolongement, nous proposons des **témoignages innovants**, sources d'inspiration et de débats stimulants pour que cette instance dépasse la gestion des réclamations et des plaintes et qu'elle puisse pleinement jouer **un rôle constructif dans l'amélioration continue**. Cela suppose des règles, des méthodes et une volonté. Et des acteurs formés et impliqués. Une évolution essentielle sous le regard des usagers, des tutelles et des experts visiteurs de la HAS.

Atelier 14 - La sécurité médicamenteuse du patient : l'enjeu est immense

Sécuriser le risque médicamenteux : l'OMS en a fait l'un des cinq piliers de son programme High 5 et le ministère vient résolument d'y engager la France. **L'enjeu est immense autant qu'il est sous-estimé, voire ignoré.** Et tous les établissements sont concernés.

La "sécurité médicamenteuse" dépasse la notion étroite et technique de fiabilisation du circuit du médicament. Elle place le **patient au cœur de son approche**. Elle suit son parcours à l'entrée, à la sortie et au cours des transferts, en étroite relation avec

Des échanges pluridisciplinaires

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

Les JIQHS sont construites du terrain vers le terrain, tout le monde est "apporteur d'expériences", tout le monde est "preneur d'expériences". Depuis le début, les JIQHS sont décloisonnées, transversales et pluridisciplinaires et allient haute exigence scientifique et forte attention à la conduite du changement.

tous les professionnels de santé, y compris de l'ambulatoire et du médico-social. Les Pays-Bas l'ont rendue obligatoire. Aujourd'hui les méthodes de lutte contre cette iatrogénie évitable existent. Elles supposent une nouvelle vision, une implication, une politique. Toutes celles-ci restent gravement méconnues. **Pour nos patients, il y a urgence !**

Atelier 23 - Chirurgie ambulatoire : le défi méthodologique d'accompagnement des équipes

La médecine ambulatoire, et particulièrement la chirurgie, représente un enjeu exceptionnel : quand elle réussit, c'est un progrès considérable pour le patient, c'est une révolution organisationnelle, c'est un avantage économique. **Mais notre pays est en retard et n'a pas pris la mesure des difficultés** à la mettre en place, avec les intéressés. Car en chirurgie ambulatoire, le moindre détail compte.

Aussi, cet atelier se consacrera-t-il, en **étroit partenariat avec l'AFCA**, à un enjeu dans l'enjeu : **l'indispensable accompagnement méthodologique des équipes soignantes** et des établissements. Lequel, pourquoi, comment ? Et cet accompagnement doit lui-même être à la hauteur. Soignants ou méthodologues : **il faut apprendre à agir !**

Atelier 27 - A nouveaux risques, nouvelle stratégie

Les prochaines années vont transformer l'offre de soins et la compétition entre le public et le privé. **Les risques vont profondément évoluer.** Le contexte légal et économique nous incite à prendre des décisions rapidement ; mais il ne faut pas reproduire le modèle de la gestion des

risques passé pour les nouveaux risques (ex : le développement de l'ambulatoire pousse à une amélioration drastique ante et post opératoire).

L'innovation s'accélère (médicaments, dispositifs médicaux, soins, génétique, éducation du patient, télésanté, etc.). Tout le monde est concerné. Cela pousse à introduire de nouveaux types de contrôle qualité, au fur et à mesure des innovations et des expérimentations.

Les décrets d'application de la **loi HPST** (PCME, EI, chirurgie, patient, etc.) et les défis ci-dessus supposent une **nouvelle coopération des soignants avec les acteurs QGR** : plus étroite, plus proactive, mieux inscrite dans la durée et sur les vrais enjeux.

Pour fixer les priorités stratégiques, il est nécessaire : d'avoir une bonne **vision** de ces évolutions, de sentir les nouveaux enjeux, **de ne pas penser l'avenir comme la reproduction du passé**, d'utiliser des méthodologies de travail collaboratif permettant de se focaliser sur l'essentiel, d'agir rapidement. **Après, il sera trop tard.**

Atelier 38 - Projets stratégiques : une méthodologie innovante pour enclencher les changements stratégiques

Il s'agit d'un véritable atelier pratique à but pédagogique, un entraînement actif basé sur une étude de cas. La salle est aménagée dans ce but et les participants seront accompagnés par les consultants du cabinet Reor. Ils devront faire face au défi de formuler des priorités stratégiques claires et motivantes, et néanmoins cohérentes et réalistes ! Ils seront mis dans une situation où ils seront **porteurs de légitimités, de visions et d'expériences hétérogènes,**

exactement comme nous le sommes dans nos établissements de soins. L'objectif est que les participants puissent déployer concrètement cette **méthodologie ludique, efficace et innovante** dans leurs propres établissements et pôles. Un guide leur sera fourni.

**PROGRAMME
 ACTUALISÉ
 RÉGULIÈREMENT ET
 BULLETIN D'INSCRIPTION
 SUR www.jiqhs.fr**

Expériences remarquables

Atelier 1 - Dimensions humaines de la prise en charge globale médicale, soignante et médico-sociale

Voici l'un de ces témoignages. L'activité de PASS, permanence de l'accès aux soins et à la santé, **premier maillon de la chaîne qualité**, se révèle être souvent le "**chainon manquant**". Les complexités multiples des patients en situation précaire à l'hôpital Saint-Louis ont été à l'origine de la mise en place des "**RCP médico-sociales et éthiques**". Ces réunions permettent de décloisonner les pratiques et de trouver la décision la plus juste dans l'intérêt du patient, au-delà de la seule approche médico-technique.

Dans le contexte d'une médecine technique et spécialisée, il s'avère nécessaire de proposer des stratégies qui ne reposent pas que sur la maladie et l'organe, mais qui respectent avant tout l'intérêt du patient dans toutes ses dimensions. **Ce modèle remet l'humain au centre de la pratique**. Il allie intérêt individuel et intérêt collectif, il évite des prescriptions inutiles et coûteuses, il associe éthiques individuelle et collective.

C'est un véritable apport aux missions de service public qui, de plus, pousse plus loin la validation de **nos modèles d'écoute de patients et de décision de prise en charge** : sur ce plan, tous les soignants sont concernés.

Atelier 3 - Evénements indésirables : quatre défis, culture, ressources, méthodes, responsabilités

A l'heure des nouveaux décrets sur la gestion des risques, vaut-il mieux approfondir quelques événements indésirables et en déployer avec discipline les conclusions ou faut-il **conduire un grand nombre de mini chantiers qualité** recouvrant largement toutes les dimensions de l'établissement ? La démarche de certification exacerbe ce dilemme. Pour nous éclairer, l'atelier restitue les principales conclusions de la récente enquête ENEIS, apporte des témoignages de terrain, présente des études internationales et donne un nouvel éclairage sur ce dilemme que nous connaissons tous : oui, il est nécessaire d'approfondir certains EI et notamment EIG, oui il est aussi nécessaire d'apprendre à le faire et à le faire bien. Car certaines causes sont profondes, transversales, et seules des analyses bien conduites nous les révèlent.



Atelier 8 - Hôtellerie : innovations marquantes, service et qualité

Les fonctions hôtelières comptent dans la satisfaction des patients et des usagers. Au-delà des enquêtes de satisfaction et de l'amélioration du flux, au-delà de la sécurisation de la blanchisserie, on croit souvent avoir tout essayé. Avec la qualité comme objectif et comme méthode, **on peut sensiblement évoluer, et même radicalement transformer l'hôtellerie** : plus positive pour le patient, plus durable, plus économique en même temps. Certains l'ont fait. L'impact est sensible. L'esprit de la qualité anime ces témoignages améliorant fortement le service rendu au patient et concernant toute la communauté hospitalière.

Atelier 24 - Le risque ingérable : que faire quand le risque ingérable fait partie du soin ?

L'activité médicale est de nature risquée et le risque fait partie du vivant. Certes, le développement du management des risques est nécessaire mais il faut aussi se préparer **aux limites des dispositifs que nous mettons en place** à l'échelon local ou global. **Les outils de gestion des risques, les experts, les règles de communications sont parfois dépassés, inopérants**. La situation peut alors nous surprendre, voire nous paniquer : elle est ingérable. **Comment s'y préparer ?**

Atelier 26 - Qualité et hygiène. Les révolutions en cours. Le plan national 2013.

Dans tous les pays, l'hygiène hospitalière a produit des progrès spectaculaires ces dernières années. Mais il reste beaucoup à faire. Après celle des indicateurs publics et la lutte contre les infections nosocomiales, **une nouvelle révolution** est nécessaire dans notre pays dont nous abordons ici trois aspects déterminants : en matière d'évaluation et de progression des **pratiques réelles**, en matière d'analyse et de traitement des **événements indésirables** dans les unités, en matière de **communication interne et externe**. Le tout avec une transparence et une réactivité exigeantes.

Atelier 31 - Qualité de la fin de vie

Deux personnes sur trois terminent leur vie en établissement de santé. La loi "**Léonetti**" de 2005 prend en compte quatre principes : le développement des soins palliatifs, l'accompagnement des mourants, le respect de la volonté des malades, le refus de l'acharnement thérapeutique. En ce qui concerne trois de ces principes, **la qualité se fonde sur une vision, des convictions, de l'attention, de l'énergie, de multiples idées pratiques et un état d'esprit qui a du sens**. Transformer un lieu de "**fin**" en un lieu de "**vie**" : c'est réussir l'impensable.

BLUE MEDI SANTE®

de BlueKanGo

La solution innovante pour gérer la Qualité
et les risques de votre établissement de santé

BlueKanGo
VOTRE
SOLUTION
MÉTIER !



- Intranet Qualité
- Gestion documentaire
- Evaluation HAS V2010
- Conduite des enquêtes de satisfaction
- Optimisation des processus qualité, réglementaires et environnementaux
- + Plus de 700 établissements de santé clients...et vous ?

Tél. 02 23 20 20 80
www.sante.bluekango.com



BlueKanGo
Créateur d'EcoValeurs