

## Conférencières et conférenciers

<b>Pascal BARREAU</b>	Préparateur en pharmacie hospitalière, technicien supérieur hospitalier, hygiéniste et chargé de mission qualité & gestion des risques, Réseau de coordination de la prévention, et de la gestion des risques & de la qualité des établissements de santé de Vendée (réseau C.R.I.Q.U.E), Hôpital local de la Châtaigneraie, Centre hospitalier départemental de La Roche-sur-Yon (F-85).
<b>Malika BELMADANI</b>	Auditrice NF Services, référente pour les soins à domicile (SAD) et les soins infirmiers à domicile (SIAD), Groupe AFNOR, AFNOR Certification (F-93).
<b>Isabelle BERNARDI</b>	Qualificatrice, Unité qualité et organisation, Centre régional de lutte contre le cancer (CRLCC) de Lorraine « Alexis Vautrin » (CAV) à Vandœuvre-lès-Nancy (F-54).
<b>Éric BERTRAND</b>	Gestionnaire de risques, direction de la stratégie et de la qualité, Centre hospitalier universitaire (CHU) Ambroise Paré, Assistance publique des hôpitaux de Paris (APHP) à Boulogne-Billancourt (F-92).
<b>Jean-Louis BOURGAIN</b>	Médecin anesthésiste-réanimateur, chef du département du bloc opératoire, correspondant de matériovigilance, expert à l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (AFSSAPS), Centre régional de lutte contre le cancer (CRLCC) d'Ile-de-France « Institut Gustave Roussy » à Villejuif (F-94).
<b>Cyrille COLIN</b>	Professeur des universités-praticien hospit. (PU-PH), responsable du Pôle "Information médicale, évaluation en santé et recherche clinique" (pôle IMER, ex DIM), CHU de Lyon (F-69).
<b>Florence DELAPERCHE</b>	Gestionnaire de risques, Comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA), Hôpital Xavier Arnoz à Pessac (F-33).
<b>Issa DIOUF</b>	Cadre de santé, Unités de stérilisation centrale et des dispositifs médicaux stériles, Service de la Pharmacie, Centre hospitalier universitaire (CHU) Ambroise Paré, Assistance publique des hôpitaux de Paris (APHP) à Boulogne-Billancourt (F-92).
<b>Sébastien DOUTRELIGNE</b>	Economiste et sociologue, chargé de mission pour la Société française de gériatrie et gérontologie (SFGG), coordonnateur national du programme « Mobilisation pour l'amélioration de la qualité des soins » (MOBIQUAL) à Paris (F-75).
<b>Marie-Françoise DUMAY</b>	Gestionnaire de risques, présidente de la Société française de gestion des risques en établissement de santé (SOFGRES), chargée de mission qualité-gestion des risques à l'Agence régionale de santé (ARS) de la région Ile-de-France (F-75).
<b>Gilles FAURE</b>	Société ProCert (organisme de certification et de formation à Yverdon, CH-14), responsable ProCert santé-social France à Paris (F-75) et représentant APEQ (Agence pour la promotion et l'évaluation de la qualité dans le domaine de la santé et du social) à Prilly (CH-10).
<b>Nathalie GRÉGOIRE</b>	Responsable des marques NF Services du secteur médico-social pour le Groupe AFNOR, AFNOR Certification (F-93).
<b>Martine HELL</b>	Infirmière Hygiéniste, équipe opérationnelle d'hygiène inter-établissements (EOHIE) (Centre hospitalier Saint-Morand d'Altkirch, Centre de réadaptation de Mulhouse ou CRM, Hôpital local de Dannemarie, Hôpital local de Rixheim, Hôpital local de Sierentz) (F-68).
<b>Nicole JEZEQUEL</b>	Cadre supérieur de santé, responsable de l'Unité de coordination hygiène-qualité-risques-vigilances, Centre hospitalier Le Valmont, spécialisé en psychiatrie, à Montléger (F-26).
<b>Marielle LAFONT</b>	Médecin, adjointe au chef de service Evaluation et amélioration des pratiques, Haute autorité de santé (HAS) à Saint-Denis la plaine (F-93).
<b>Hélène LOGEROT</b>	Médecin, conseiller médical, Fédération des établissements hospitaliers & d'aide à la personne, privés non lucratifs (FEHAP) à Paris (F-75).
<b>Bruno LUCET</b>	Adjoint au chef de service « Certification des établissements de santé », Direction de l'amélioration de la qualité & de la sécurité des soins de la Haute autorité de santé (HAS) à Saint-Denis la plaine (F-93) ; ancien directeur qualité & risques, CHU Henri Mondor à Créteil (F-94).
<b>Renelle MENNESSIER</b>	Responsable qualité & gestion des risques de la société HaD France (F-75), ancienne directrice des soins et de la qualité en service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) & hospitalisation à domicile (HAD).
<b>Patrick NACHIN</b>	Médecin, directeur du Réseau qualité des établissements de santé de Franche-Comté (REQUA) à Besançon (F-25), chirurgien orthopédiste des hôpitaux, ex président de la CME, ex président du CLIN, Centre hospitalier de Belfort-Montbéliard (CHBM).
<b>Marie NOBLET-DICK</b>	Médecin des hôpitaux, gériatre, Hôpital de la Robertsau, Département de gériatrie, médecine interne et réadaptation, CHU de Strasbourg (Hôpitaux universitaires ou HUS).
<b>Thierry NOBRE</b>	Professeur des universités (PU) en sciences de gestion, Ecole de management de Strasbourg (EMS), directeur de l'Executive MBA, management hospitalier et des structures de santé (MH2S), Université de Strasbourg (F-67).
<b>René NOTO</b>	Médecin général, retraité du Service de santé des armées, président de la Société française de médecine de catastrophe (SFMC), membre du Haut comité français pour la défense civile (HCFDC), Paris (F-75).
<b>Pauline OCCELLI</b>	Médecin de santé publique, Comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA), Hôpital Xavier Arnoz à Pessac (F-33).
<b>Patrice PAPIN</b>	Chirurgien orthopédiste et traumatologue, Centre hospitalier de Villefranche-sur-Saône (F-69), secrétaire général du Syndicat national des chirurgiens orthopédistes et traumatologues (SNCO), médecin expert extérieur (MEE) à la Haute autorité de santé (HAS).
<b>Irène PHILIP</b>	Médecin, directeur qualité, Centre régional de lutte contre le Cancer (CRLCC) de Rhône-Alpes « Léon Bérard » à Lyon (F-69).
<b>Jean-Luc QUENON</b>	Médecin de santé publique, chef de projet en gestion des risques, Comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA), Hôpital Xavier Arnoz à Pessac (F-33).
<b>Joël SCHLATTER</b>	Pharmacien, service Stérilisation, unité des Dispositifs médicaux, Hôpital Jean Verdier, Assistance publique des hôpitaux de Paris (APHP), Bondy (F-93).
<b>J.-Claude SCHREPFER</b>	Coordinateur qualité et gestion des risques, Centre de réadaptation de Mulhouse ou CRM (F-68).
<b>Martine TEBACHER-ALT</b>	Médecin des hôpitaux, praticien hospitalier du Centre régional de pharmacovigilance d'Alsace, CHU de Strasbourg (Hôpitaux universitaires de Strasbourg : HUS) (F-67).
<b>Serge WADEL</b>	Responsable de la qualité et des ressources humaines, société de transport sanitaire Ambulances MADER à Sélestat (F-67).
<b>Nathalie ZANDECKI</b>	Responsable analyse qualité organisation et méthodes, PROMAREX ASBL, Unité Organisation & Méthode, Intercommunale de santé publique du Pays de Charleroi (ISPPC), CHU de Charleroi (B-60).

Strasbourg mai 2010

## 2<sup>e</sup> Rencontre des métiers de la santé : *Management de la qualité et gestion des risques*

Les méthodes et outils de la qualité  
et de la gestion des risques au service de la santé

**afnor**  
GROUPE

**S.F.G.R.E.S.**  
Société Française de Gestion  
des Risques en Etablissement de Santé

**afgnis**  
Association Française des gestionnaires  
de risques sanitaires

**F.H.F.**  
Fédération Hospitalière  
de France

**Fédération Nationale  
DES CENTRES DE LUTTE  
CONTRE LE CANCER**

**FEHAP**  
ASSOCIATION DES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS  
PRIVÉS NON LUCRATIFS

**H.D.**  
Fédération Nationale des Établissements  
d'Hospitalisation à Domicile

**BAQIMEHP**  
BUREAU DE L'ASSURANCE QUALITÉ  
& DE L'INFORMATION MÉDICO-ÉCONOMIQUE  
DE L'HOSPITALISATION PRIVÉE

**ORS  
ALSACE**  
OBSERVATOIRE RÉGIONAL  
DE LA SANTÉ

**M.F.Q.**  
Mouvement Français  
pour la Qualité  
Alsace

**RÉQUA**  
Réseau Qualité des établissements  
de santé de Franche-Comté

**Palais de la musique et des congrès  
de Strasbourg**

**Mardi 25 mai et  
mercredi 26 mai matin**

**UNIVERSITÉ DE STRASBOURG**

**Université de Strasbourg - Cellule congrès**

21 rue du Maréchal Lefebvre - F-67100 STRASBOURG

Tél. : 03 68 85 49 40 - télécopie : 03 68 85 49 41 - web : [qualite-risques-sante.fr](http://qualite-risques-sante.fr)

## 2<sup>E</sup> RENCONTRE DES METIERS DE LA SANTE : MANAGEMENT DE LA QUALITE ET GESTION DES RISQUES

*Les méthodes et outils de la qualité et de la gestion des risques au service de la santé*

**Strasbourg, Palais de la musique et des congrès - 25 et 26 mai 2010 – [www.qualite-risques-sante.fr](http://www.qualite-risques-sante.fr)**

### Mardi 25 mai – matin (8 heures 45 à 12 heures 40)

08:45-09:00 Allocution d'ouverture

#### MANAGEMENT, EVALUATIONS, CERTIFICATIONS

1. 09:00-09:20 Le tableau de bord, un outil de management : 12 indicateurs qualité couvrant 5 domaines (documents, validation des cycles, traçabilité, hygiène, formation) ont été mis en place à la suite de la création d'un manuel d'assurance qualité en stérilisation centrale. Ce tableau de bord ainsi constitué s'est révélé un outil efficace de management au quotidien de l'équipe de stérilisation.  
*Issa DIOUF, Marie-Christine LLOPIS, Thierry COHEN, Michelle LEBAS-CERTAIN*
2. 09:20-09:40 L'audit des pratiques professionnelles concernant le tri des déchets au centre de réadaptation fonctionnelle de Mulhouse (CRM) et la dynamique d'amélioration.  
*Jean-Claude SCHREFFER et Martine HELL*
3. 09:40-10:00 La certification AFNOR « métier » d'une entreprise de transport sanitaire, employant environ 70 personnes. L'évaluation de la qualité des transports, le suivi des désinfections et l'évaluation de la satisfaction des clients, illustrés par des tableaux de bord.  
*Serge WADEL*
4. 10:00-10:20 Vous avez dit qualité ? : la mobilisation du personnel d'un centre hospitalier spécialisé en psychiatrie : analyse critique des pratiques quotidiennes effectuée par les différentes catégories de personnel, en s'appuyant sur le manuel de certification HAS V2010. Le travail des équipes impliquées est mis en scène dans un film vidéo qui montre leur évolution déterminante, à partir de leurs débuts plutôt amusés.  
*Nicole JEZEQUEL*
- 10:20-10:40 Questions
- 10:40-11:00 Pause
5. 11:00-11:20 L'évaluation de près de 1700 établissements de santé adhérents à la Fédération des établissements hospitaliers & d'aide à la personne, privés non lucratifs (FEHAP), par l'analyse des résultats de l'accréditation certification V2 et V2007 (11/05 à 05/09).  
*Hélène LOGEROT*
6. 11:20-11:40 Les autoévaluations dans le contexte du premier niveau d'excellence de l'European foundation for quality management (EFQM) (fondation européenne pour le management par la qualité) au sein du Centre hospitalier universitaire (CHU) de Charleroi (Belgique).  
*Nathalie ZANDECKI*
7. 11:40-12:00 Un outil d'évaluation et d'autoévaluation spécifique à la santé et au social : le SPEQ (Système de promotion et d'évaluation de la qualité) intègre les exigences de la norme ISO 9001:2008 plus d'autres liées aux secteurs d'activité. La version 2009 du référentiel, modulaire, est un instrument de management institutionnel, adapté à l'évaluation des établissements médico-sociaux.  
*Gilles FAURE*
8. 12:00-12:20 De l'évaluation de la non qualité au changement organisationnel : la réorganisation d'un service de consultations externes d'ophtalmologie. Comment la correction des dysfonctionnements peut s'appuyer sur la valorisation de certains aspects positifs de la non-qualité.  
*Thierry NOBRE, Caroline MERDINGER-RUMPLER, Claude SPEEG*
- 12:20-12:40 Questions
- 12:40-14:00 Repas de 12 heures 40 à 14 heures

### Mardi 25 mai - après-midi (14 heures à 18 heures)

#### MANAGEMENT, EVALUATIONS, CERTIFICATIONS (SUITE)

9. 14:00-14:20 De l'auto-évaluation de certification HAS en hospitalisation à domicile (HAD) à l'évaluation interne en service de soins infirmiers à domicile (SSIAD), création d'une dynamique institutionnelle.  
*Renelle MENNESSIER*
10. 14:20-14:40 Les évaluations dans le secteur médicosocial : la place, dans le dispositif de l'évaluation externe, de la certification « NF Services » dans le secteur médico-social : « NF Etablissements recevant des personnes âgées » (c'est-à-dire les établissements d'hébergement pour personnes âgées ou EHPA) et « NF Services à la personne » (c'est-à-dire les soins à domicile ou SAD, y compris les soins infirmiers ou SIAD).  
*Nathalie GRÉGOIRE et Malika BELMADANI*
11. 14:40-15:00 L'audit du circuit du médicament au sein des établissements vendéens (SSR, SLD et EHPAD), de la prescription à l'administration ; mesure du niveau de sécurisation des circuits ; proposition d'outils d'amélioration (grille pour cartographier les risques et procédures relatives à une organisation conforme à la réglementation).  
*Pascal BARREAU*
- 15:00-15:10 Questions
- 15:10-15:30 Pause

## EVALUATION ET TRAITEMENT DES RISQUES

- 12. 15:30-15:50** La gestion des risques en établissement de santé : le point de vue de la Société française de gestion des risques en établissement de santé (SOFGRES).  
*Marie-Françoise DUMAY, Gilbert MOUNIER*
- 13. 15:50-16:10** L'évaluation des risques : l'analyse préliminaire des risques (APR) appliquée au risque de transmission de l'agent de la maladie de Creutzfeldt-Jakob (MCJ).  
*Eric BERTRAND et Joël SCHLATTER*
- 14. 16:10-16:30** La gestion des risques sanitaires d'origine infectieuse : l'exemple de la pandémie grippale liée au virus de type A H1N1.  
*René NOTO*
- 15. 16:30-16:50** L'analyse de scénarios cliniques d'événements indésirables liés aux soins (survenus dans d'autres établissements) : une méthode d'analyse a priori des risques, d'évaluation des pratiques (EPP) et d'amélioration de la sécurité.  
*Pauline OCCELLI, Jean-Luc QUENON*
- 16. 16:50-17:10** Une gestion des risques a posteriori concernant une erreur d'identité. L'analyse approfondie avec l'étude des causes racines (selon la méthode adaptée de l'étude nationale sur les événements indésirables graves liés aux soins, ENEIS), la structuration d'un plan d'action et la réflexion sur les trois niveaux de régulation de l'activité (réflexe, réglé et réflexif, selon Rasmussen).  
*Florence DELAPERCHE, Jean-Luc QUENON*
- 17. 17:10-17:30** L'évaluation a priori du risque d'erreur d'identité dans un établissement de santé par des exercices avec des patients fictifs ; projection d'un film vidéo montrant cette simulation (enregistrée en caméra cachée pour une émission télévisuelle).  
*Jean-Luc QUENON, Florence DELAPERCHE*
- 17:30-18:00** Questions - Fin de la première journée

## Mercredi 26 mai - matin (8 heures 30 à 13 heures 30)

### SECURITE DES SOINS. EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- 18. 08:30-08:50** Analyse et prévention des surdosages ou des effets indésirables hémorragiques sous traitement anticoagulant par anti-vitamine K (AVK). Groupe de travail de la région Alsace concernant la pharmacovigilance des AVK.  
*Martine TEBACHER-ALT, Marie WELSCH et les autres membres du groupe Analyse et prévention des accidents dus au traitement par anti-vitamine K (Anne-Marie BOSSERT, Anne DORY, Anne EL AATMANI, Maud ELBEL, Françoise FLECK, Véronique HUIN, André KASSER, Bernard KLAIBER, Claire LACOUR, Cathy NONNENMACHER, Bernard ROZAN, Myriam SCHROTZENBERGER, Marie Pierre VOGT), ainsi que Dominique DESPREZ, Lélia GRUNEBAUM et Marie-Louise WIESEL*
- 19. 08:50-09:10** L'évaluation de la check-list au bloc opératoire : outil de partage ou support de traçabilité ? L'analyse réalisée par le groupe de travail de la Haute autorité de santé (HAS).  
*Patrice PAPIN*
- 20. 09:10-09:30** L'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) : la mise en place de la revue de morbidité-mortalité (RMM) dans un Centre régional de lutte contre le cancer (CRLCC). Son articulation avec la certification dans sa version 2010 et avec la gestion des événements indésirables.  
*Isabelle BERNARDI*
- 21. 09:30-09:50** L'évaluation de la compliance des cliniciens aux protocoles péri-opératoires, et celle de l'efficacité de la prise en charge de l'opéré, avec un système d'acquisition des paramètres cliniques au lit du patient.  
*Jean-Louis BOURGAIN*
- 22. 09:50-10:10** L'évaluation de la qualité des soins et de la « bientraitance » concernant les personnes âgées : l'utilisation des différents outils du programme "Mobilisation pour l'amélioration de la qualité des soins" (MOBIQUAL) et leur appropriation, en lien avec le Collège professionnel des gériatres français (CPGF), organisme agréé (OA) par la HAS pour les EPP.  
*Sébastien DOUTRELIGNE*
- 10:10-10:40** Questions
- 10:40-11:00** Pause
- 23. 11:00-11:20** L'évaluation en chirurgie : le suivi d'indicateurs par « carte de contrôle » en chirurgie de la glande thyroïde.  
*Cyrille COLIN, Antoine DUCLOS, Jean-Christophe LIFANTE, Jean-Louis PEIX*
- 24. 11:20-11:40** L'évaluation de la certification HAS : la mise en place, au sein de la HAS, d'un comité de retour d'expérience (CREX) de la certification dans sa version 2010 ; les premiers résultats, avant leur présentation officielle.  
*Bruno LUCET*
- 25. 11:40-12:00** Deux types de réunion pour l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) : la revue de morbidité-mortalité (RMM) et le comité de retour d'expérience (CREX) : de l'antinomie apparente à la complémentarité.  
*Patrick NACHIN*
- 26. 12:00-12:20** La qualité au bloc opératoire : comment avancer ? L'aide des check-lists dans l'évaluation de la sécurité des patients.  
*Irène PHILIP, Hervé ROSAY, Marie-Thérèse LUPO, Michel RIVOIRE, Cyrille COLIN*
- 27. 12:20-12:40** Evaluation des pratiques professionnelles (EPP) portant sur la prévention de la maladie veineuse thromboembolique dans la prise en charge postopératoire des fractures de l'extrémité supérieure du fémur en soins de suite et réadaptation gériatriques (SSRG), par la méthode de l'audit clinique ciblé sur dossier concernant une période de 2 mois.  
*Marie NOBLET-DICK*
- 28. 12:40-13:00** Les évaluations des pratiques professionnelles (EPP) : Quoi, qui, où, quand, comment ? Où en sommes-nous, où allons-nous ? La place des réunions de concertation pluridisciplinaire (RCP). Mise au point de la Haute autorité de santé (HAS).  
*Marielle LAFONT*
- 13:00-13:30** Questions - Clôture du congrès
- 13:30-14:30** Buffet de 13 heures 30 à 14 heures 30