



anq

Q-Day Atelier

jeudi 26 janvier 2017



Berne, novembre 2016

INVITATION
Q-Day Atelier

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous inviter au

Q-Day Atelier 2017

**qui aura lieu le jeudi 26 janvier 2017, de 13 h 15 à 17 h 15, et sera suivi d'un apéritif dînatoire,
au centre de congrès BERNEXPO.**

A cette rencontre, nous nous concentrerons sur des questions pratiques ainsi que sur les actions et les projets concrets en lien avec les mesures de l'ANQ et leurs résultats. L'atelier commencera par un exposé qui traitera, de manière générale, du lancement des processus d'amélioration de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques. Cet exposé sera suivi d'un atelier spécifique pour chacun des trois domaines, qui vous donnera l'occasion de discuter et d'approfondir certains thèmes à partir d'exemples tirés de leur pratique. Les pauses, puis l'apéritif, permettront des échanges entre tous les participants.

Parallèlement, 15 à 20 posters illustrant des exemples de bonnes pratiques en matière d'interprofessionnalité seront exposés dans le centre de congrès. L'ASSM récompensera les meilleurs d'entre eux dans le cadre d'un symposium qui aura lieu le 8 décembre 2016.

Vous trouverez dans les pages qui suivent toutes les **informations sur le programme** et sur le centre **BernExpo** où se déroulera la journée, ainsi que sur l'**inscription**. Vous trouverez également une **description brève de chaque atelier**, par domaine.

Comptant sur une participation nombreuse et espérant des discussions approfondies, nous vous présentons nos meilleures salutations.

ANQ



Petra Busch
Directrice

Programme

13 h 15 – 13 h 25	Salle Congress 1		
	Accueil		
13 h 25 – 14 h 10	Exposé d'introduction L'excellence en matière de soins existe-t-elle ? (p. 4)		
14 h 15 – 15 h 15	Salle Congress 1	Salle Congress 2	Salle Foyer 2 Süd
	<i>Médecine somatique aiguë</i>	<i>Psychiatrie</i>	<i>Réadaptation</i>
	Atelier A1 Les mesures de l'ANQ, facteur déclenchant de réorientations stratégiques (p. 5)	Atelier P1 Mesures de l'ANQ et facteurs de réussite dans les cliniques (p. 7)	Atelier R1 Structure et résultats des rapports (p. 9)
15 h 15 – 15 h 45	Pause		
15 h 45 – 17 h 15	Salle Congress 1	Salle Congress 2	Salle Foyer 2 Süd
	<i>Médecine somatique aiguë</i>	<i>Psychiatrie</i>	<i>Réadaptation</i>
	Atelier A2 Usage de la mesure de l'ANQ « Réhospitalisations potentiellement évitables » en pratique quotidienne (p. 6)	Atelier P2 Mesures limitatives de liberté : que disent les résultats ? (p. 8)	Atelier R2 Réalisation des mesures : facteurs positifs et négatifs (p. 10 et 11)
17 h 20 – 19 h	Echanges autour d'un apéritif dînatoire		

Traduction simultanée

Une traduction simultanée est prévue pour l'ensemble des exposés et des contributions. Les langues sont précisées dans la description de chaque atelier.

Crédits

L'Institut suisse pour la formation médicale postgraduée et continue (ISFM) accorde 4 crédits pour l'atelier Q-Day.

Inscription

La participation à l'atelier est gratuite.

Le lien ci-après vous permet de vous inscrire à la journée dans son ensemble ainsi qu'aux différents ateliers proposés : [lien vers l'inscription](#)

Centre de congrès BERNEXPO

[Accès et plan](#)

Description des ateliers

Exposé d'introduction

Titre	L'excellence en matière de soins existe-t-elle ?
Heure	13 h 25 – 14 h 10
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français
Intervenants	Irena Anna Frei, MSc, RN , cheffe du service Développement de la pratique, département Soins/MTT, Hôpital universitaire de Bâle
Description	Donner aux patients des soins centrés sur la personne constitue pour le personnel infirmier un défi quotidien. Les mesures de la qualité nous fournissent une indication sur notre travail et sur la manière dont les patients le perçoivent. Pour pouvoir évoluer vers l'excellence des soins, nous avons besoin d'une démarche systématique et innovante, correspondant à la culture et au contexte dans lesquels ils se déroulent.



Atelier A1 Les mesures de l'ANQ, facteur déclenchant de réorientations stratégiques

Titre	Notre vision de la stratégie Lean à l'hôpital : revenir au patient
Heure	14 h 15 – 15 h 15
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français
Intervenants	D^r Stefan Metzker , directeur, hôpital de Männedorf Daniela Kaiser , responsable Gestion des processus et de la qualité, hôpital de Männedorf
Description	Manière dont les chiffres clés de l'ANQ ont amené l'hôpital à revoir entièrement sa stratégie, et enseignement tiré de cette expérience. Succès, échecs et leçons apprises.

Atelier A2

Usage de la mesure de l'ANQ « Réadmissions potentiellement évitables » en pratique quotidienne

Titre	Réadmissions potentiellement évitables ou l'histoire du vilain petit canard...
Heure	15 h 45 – 16 h 30
Langue	En français avec traduction simultanée en allemand
Intervenants	Anne-Claude Griesser , directrice médicale adjointe, CHUV D^r Fabio Agri , chef de clinique, service de chirurgie viscérale, CHUV
Description	Le taux de réadmissions potentiellement évitables fait l'objet d'une attention particulière au sein du CHUV. Les services qui présentent un taux de réadmissions plus élevé que les taux attendus analysent les situations des patients concernés et restituent des synthèses à la direction du CHUV. Le service de chirurgie viscérale a réalisé une analyse approfondie de ses réadmissions potentiellement évitables. Ce travail ne s'est pas déroulé sans difficulté, avec comme premier réflexe la critique de la qualité des données et de la performance de l'indicateur. Néanmoins, une analyse approfondie des dossiers des patients a permis d'identifier des pistes d'amélioration utiles aux cliniciens.

Titre	Prédiction du risque de réhospitalisation avec le score « HOSPITAL »
Heure	16 h 30 – 17 h 15
Langue	En français avec traduction simultanée en allemand
Intervenant	D^r Jacques Donzé , MSc, médecin-chef, clinique universitaire de médecine interne, hôpital de l'île
Description	De nombreux patients sont réhospitalisés dans le mois suivant leur sortie. Pour identifier ceux qui présentent un risque élevé de l'être, nous avons mis au point le score HOSPITAL, dont nous avons testé la validité par plusieurs études. De par sa simplicité d'utilisation et sa forte prédictivité, ce score constitue un instrument efficace pour déterminer quels sont les patients susceptibles de profiter au mieux d'une intervention au moment de leur sortie.

Atelier P1

Mesures de l'ANQ et facteurs de réussite dans les cliniques

Titre	Mesures prises pour améliorer la qualité des données : expérience de la gestion des données à l'UPK Basel
Heure	14 h 15 – 14 h 45
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français
Intervenants	Jörg Herdt , psychologue, D ^r phil., chef du service Qualité et processus, UPK Basel
Description	L'UPK Basel a pris différentes mesures pour améliorer la qualité et l'exhaustivité des données de l'ANQ. Nous avons introduit des aides techniques garantissant la bonne saisie dans le SIC et mis en place des boucles de rétroaction à plusieurs niveaux (central et périphérique) pour le reporting et le controlling. L'intervenant présentera ces mesures et parlera de l'expérience ainsi acquise.

Titre	Questionnaire : utilisation de tablettes pour les patients
Heure	14 h 45 – 15 h 15
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français
Intervenants	Paul Wijnhoven , MAS Managed Health Care, responsable des soins, clinique privée Hoheneegg D^r Adrian Suter , médecin-chef, clinique privée Hoheneegg Marc Aeberli , gestionnaire Qualité et processus, responsable du management de la qualité, clinique privée Hoheneegg
Description	La clinique Hoheneegg expliquera, à l'aide d'exemples tirés de la pratique, la façon dont elle utilise des tablettes pour la saisie électronique des questionnaires BSCL, la satisfaction des patients et le feedback. Les nouveaux moyens techniques ont un impact sur la saisie, et les informations directement disponibles permettent de mieux intégrer les mesures dans le traitement et dans le processus d'amélioration continue. La clinique relatera son expérience dans ces domaines.

Atelier P2

Mesures limitatives de liberté : que disent les résultats ?

Titre	Mesures limitatives de liberté et traitements en chambre de soins intensifs
Heure	15 h 45 – 16 h 15
Langue	En français avec traduction simultanée en allemand
Intervenants	Aurélie Perritaz , infirmière clinicienne, centre de soins hospitaliers, RFSM Annick Geinoz , infirmière Icus, centre de soins hospitaliers, RFSM D^r Rafik Bouzegaou , chef de clinique, centre de soins hospitaliers, RFSM
Description	Au sein du secteur hospitalier psychiatrique adulte du RFSM, les mesures ANQ concernant les mesures limitatives de liberté et un travail de master en sciences infirmières effectué sur le vécu du patient en chambre de soins intensifs ont permis d'instaurer une dynamique de changement des pratiques des traitements en chambre de soin intensif. Les procédures de mise en œuvre clinique du traitement en chambre de soins intensifs ont été revisitées, et cette préoccupation a pu être élargie aux autres secteurs de la pédopsychiatrie et de la psychogériatrie. Le but visé est celui d'instaurer un dialogue constructif et auto-évaluatif autour des pratiques des mesures limitatives de liberté. L'atelier expliquera en détail la démarche effectuée.

Titre	Les experts discutent leurs résultats de la mesure de l'ANQ pour les mesures limitatives de liberté
Heure	16 h 15 – 17 h 15
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français
Intervenants	Renate Bernhardsgrütter dipl. natw. ETH, lic. phil. I, co-auteur EFM, collaboratrice scientifique, services psychiatriques cantonaux de Saint-Gall, secteur nord D^r Ulrich Michael Hemmeter , D ^r phil., médecin-chef, services psychiatriques cantonaux de Saint-Gall, secteur nord, membre de la direction de la SPPA, SGAD P^r Paul Hoff , D ^r phil., médecin-chef, PUK, ASSM D^r Thomas Meier , médecin-chef, services psychiatriques cantonaux de Saint-Gall, secteur sud Aline Schuwey , formatrice en gestion des agressions, Espace Compétences Urs Vogel , lic. jur. MPA, consultant en droit des entreprises, Urs Vogel Consulting Andreas Werner , chef du secteur Soins psychiatrie aiguë, services psychiatriques des Grisons
Description	Les intervenants présenteront brièvement les résultats de leur clinique et la façon dont ils les utilisent. Ils animeront ensuite une discussion avec les participants. Aline Schuwey, spécialiste de la formation, fera part de son expérience dans la gestion des agressions. Au besoin, Urs Vogel répondra aux questions de droit touchant les mesures limitatives de liberté.

Atelier R1 Structure et résultats des rapports

Titre	Rapports comparatifs nationaux et rapports de résultats individuels par cliniques en réadaptation : bien lire et bien comprendre
Heure	14 h 15 – 15 h 15
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français
Intervenantes	P^r Karla Spyra , cheffe de service Recherche en réadaptation, Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, Hôpital universitaire la Charité, Berlin Stefanie Köhn , pédagogue, collaboratrice scientifique, Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, Hôpital universitaire de la Charité, Berlin
Description	Les intervenantes présenteront la structure et les principaux contenus des différents formats de rapports employés pour le plan national de mesures en réadaptation, en mettant l'accent sur la façon de lire et d'interpréter les résultats présentés. Pour ce faire, elles expliqueront notamment, à l'aide d'exemples concrets, la présentation des comparaisons brutes et ajustées dans les indicateurs des mesures. Elles laisseront le temps aux participants de poser des questions et d'exprimer leurs remarques concernant les rapports de résultats.

Atelier R2

Réalisation des mesures : facteurs positifs et négatifs

Titre	Mesures prises à la clinique Barmelweid pour améliorer les résultats
Heure	15 h 45 – 16 h 05
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français et en italien
Intervenant	Andreas Müller , CFO, clinique Barmelweid
Description	<p>La clinique Barmelweid présentera des exemples probants de bonnes pratiques pour différents thèmes, notamment <i>les formations</i> (internes et externes) destinées à aider les professionnels de santé à réaliser les mesures de l'ANQ. L'intervenant relatera également l'expérience de la clinique avec le logiciel de soutien du processus ; il racontera comment s'est passée l'introduction de celui-ci pour les évaluations.</p> <p>Il expliquera les mesures visant à renforcer l'<i>autodétermination des patients</i>, dont font partie notamment la prise en compte des données de l'évaluation dans le quotidien et les objectifs thérapeutiques.</p> <p>Une autre mesure importante en lien avec les mesures des résultats de l'ANQ et leur acceptation au niveau des cliniques est la <i>préparation</i> de ces résultats à l'intention de la <i>direction</i>.</p>

Titre	Stratégies et instruments pour évaluer les mesures de l'ANQ : succès de REHA TICINO
Heure	16 h 10 – 16 h 30
Langue	En italien avec traduction simultanée en français et en allemand
Intervenant	Giovanni Rabito , assistant de direction à la clinique Hildebrand, Centro di riabilitazione Brissago, et responsable Qualité et sécurité des patients à REHA TICINO
Description	<p>C'est grâce à l'ouverture d'un dialogue et aux échanges entre les spécialistes dont la tâche est de répondre aux divers besoins sociaux et sanitaires des patients qu'il devient possible de lancer un processus visant à améliorer en continu les prestations au sein de l'organisation de la santé. Mais cela nécessite un monitoring systématique des prestations, qui soit adapté aux professionnels participant au processus. Ce monitoring repose sur des mesures reconnues sur le plan international, comme p. ex. les plans nationaux de mesures en réadaptation proposés par l'ANQ.</p> <p>REHA TICINO a conçu son système de monitoring de façon qu'il soit étroitement lié à tous les soins des patients. Cet instrument fait ses preuves dans notre clinique depuis des dizaines d'années, car il permet de gérer efficacement les soins et de relier les ressources aux résultats obtenus. Pour que le système puisse mesurer les prestations avec des données adéquates, il est absolument nécessaire que ces données soient « bonnes ». A cet effet, notre réseau a ajouté toute une série d'instruments à utiliser au point d'intervention, tels que matrices de responsabilité, listes de contrôle pour discussions interdisciplinaires, professionnels qui clarifient le rôle et les responsabilités pour les relevés de l'ANQ, de façon à améliorer la qualité des données collectées et la comparabilité des résultats et ainsi, surtout, la prise de décisions.</p>

Titre	Facteurs de réussite et obstacles dans la réalisation d'enquêtes qualité en réadaptation
Heure	16 h 30 – 17 h 15
Langue	En allemand avec traduction simultanée en français et en italien
Intervenante	Mirjam Körner , psychologue et gestionnaire d'entreprise, collaboratrice scientifique et enseignante, Albert-Ludwig-Universität, Fribourg-en-Brigau
Description	Les enquêtes sur la qualité sont des instruments précieux pour le développement de la qualité des prestations de soin dans les cliniques de réadaptation. L'intervenante traitera des divers facteurs positifs et négatifs, en lien avec l'organisation, les patients et le personnel, qui jouent un rôle dans la réalisation de ces enquêtes. Elle présentera ensuite des techniques permettant d'accroître la participation.