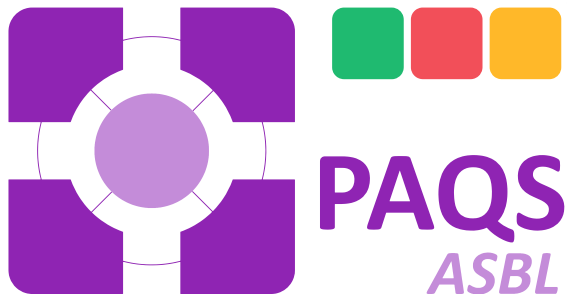


# Programme d'activités

# 2016



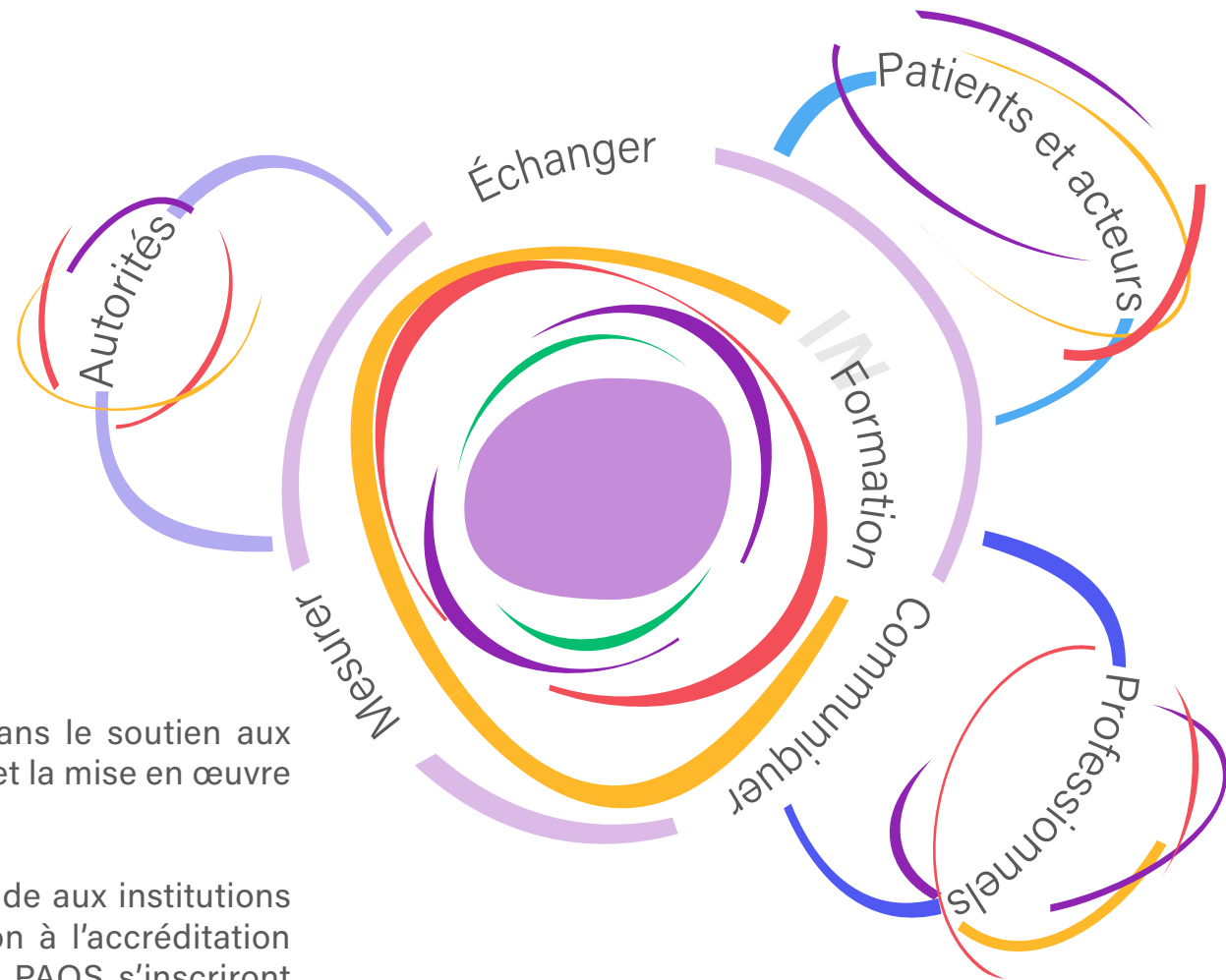


# Table des matières

<b>5</b>	<u>Introduction</u>	<b>20</b>	<u>Informier et sensibiliser</u>
<b>6</b>	<u>Soutenir l'amélioration de la qualité et de la sécurité</u>	<b>22</b>	<u>Former</u>
7	Partage d'événements indésirables	<b>23</b>	Lean Management et Accréditation
8	Objectifs Prioritaires Requis	<b>24</b>	Agile
<b>10</b>	Médicaments à Hauts Risques	<b>25</b>	Indicateurs
<b>11</b>	IHI Open school	<b>25</b>	Leadership
<b>12</b>	<u>Mesurer pour améliorer</u>	<b>26</b>	Professionnels de l'accréditation dans les soins de santé
13	Indicateurs	<b>26</b>	Gestion du système documentaire
<b>16</b>	<u>Accompagner les démarches</u>	<b>26</b>	L'accréditation pour les MR/MRS
17	Séances d'information à l'accréditation	<b>27</b>	Engagement des équipes médicales
18	Groupe Amélioration Continue	<b>28</b>	<u>L'équipe PAQS</u>
19	Échanges Réguliers		



**Un secteur des soins de santé  
centré autour du patient visant  
l'excellence dans ses pratiques et  
son fonctionnement, en généralisant  
l'utilisation d'outils d'amélioration  
continue et l'innovation**



La PAQS joue, depuis 2014, un rôle actif dans le soutien aux institutions de soins pour le développement et la mise en œuvre de démarches d'amélioration continue.

En 2016, la PAQS continue d'apporter son aide aux institutions de soins. Si l'information et la sensibilisation à l'accréditation perdureront cette année, les activités de la PAQS s'inscriront dans un schéma plus large d'échanges, de communication et de mesure, à travers, notamment, le projet « indicateurs » et le mandat reçu par les autorités régionales. Des formations, dont l'importance à récemment été rappelée par l'Union européenne, figurent également au programme.

La PAQS s'associe à tous pour mener à bien ses activités : professionnels de santé, autorités régionales et fédérales, patients, acteurs du secteur,...

# Soutenir l'amélioration de la qualité et de la sécurité

## Partage d'événements indésirables NEW

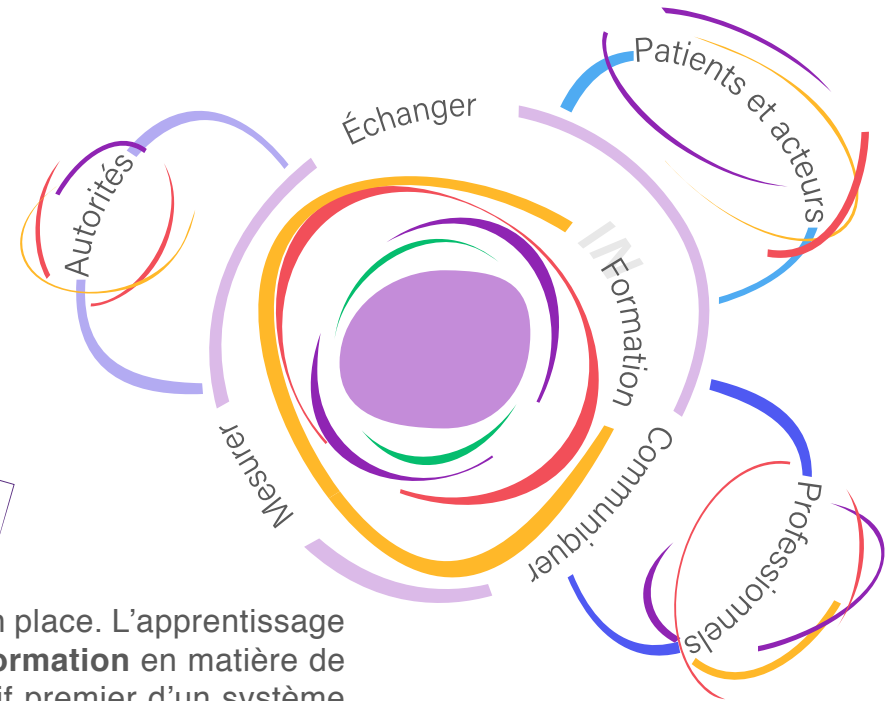
Un projet de partage et de diffusion des événements indésirables (EI) sera mis en place. L'apprentissage fondé sur des EI devrait devenir une partie dominante de l'**éducation** et de la **formation** en matière de sécurité des patients. Il y a beaucoup à apprendre des cas individuels. L'objectif premier d'un système d'analyse et de partage des EI est l'**amélioration de la sécurité des patients** grâce aux leçons tirées des incidents et des erreurs commises. Le partage des EI n'a de sens que s'il est suivi d'une analyse des données et si les professionnels impliqués dans l'incident et tous ceux qui pourraient en tirer des leçons obtiennent un retour d'information.

### Méthode :

Diffusion large d'événements indésirables anonymes

**Planning :** Tout au long de l'année

**Public :** Tout public



## Objectifs Prioritaires Requis

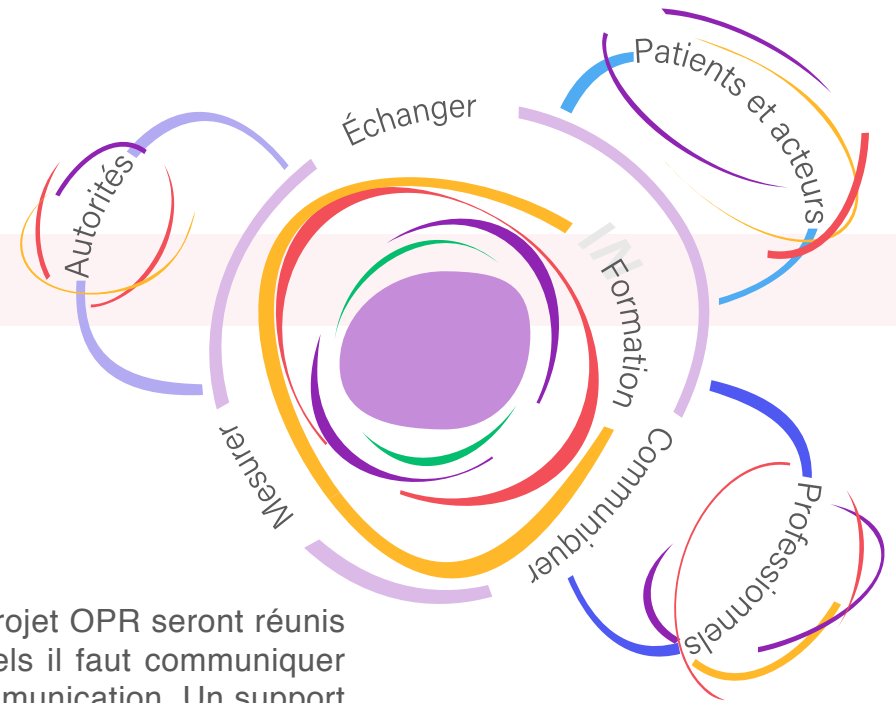
Le projet « Objectifs Prioritaires Requis » ou OPR se place dans la continuité du projet 2015. Les objectifs sont, comme l'année dernière, de

- Mettre en œuvre une série d'**actions d'amélioration** sur base des **échanges** se déroulant dans le cadre des réunions, et évaluer les résultats ;
- **Échanger** pratiques et procédures ;
- **Partager** les expériences et les résultats afin de dégager les meilleures pratiques qui feront l'objet d'un retour vers l'ensemble des hôpitaux ;
- Mettre en œuvre des pratiques minimales requises par les référentiels d'accréditation afin de lancer le **mouvement vers des pratiques de qualité** dans nos hôpitaux, en respectant les bonnes pratiques internationales.

Les trois OPR qui seront abordés en 2016 sont :

- **OPR 4** - Rôle du patient et de sa famille en ce qui concerne la sécurité
- **OPR 5** - Rapports trimestriels sur la sécurité des patients
- **OPR 6** - Programme d'entretien préventif





En 2016, un focus **communication** sera donné au projet. Les participants du projet OPR seront réunis lors du second semestre 2016 pour réfléchir ensemble aux aspects sur lesquels il faut communiquer dans le cadre des 6 OPR et seront sensibilisés aux principes de base de la communication. Un support communicationnel sera créé sur base des réflexions des participants.

#### Méthode :

Méthodologie de l'Institute for Healthcare Improvement dite « Collaboratives »

#### Planning :

- OPR lancement 2016 : **10 mars 2016**
- Réunions OPR : juin et septembre
- Réunions OPR Communication : octobre, novembre et décembre

Retrouvez les dates et les modalités pratiques sur [www.paqs.be](http://www.paqs.be) dans la rubrique Agenda

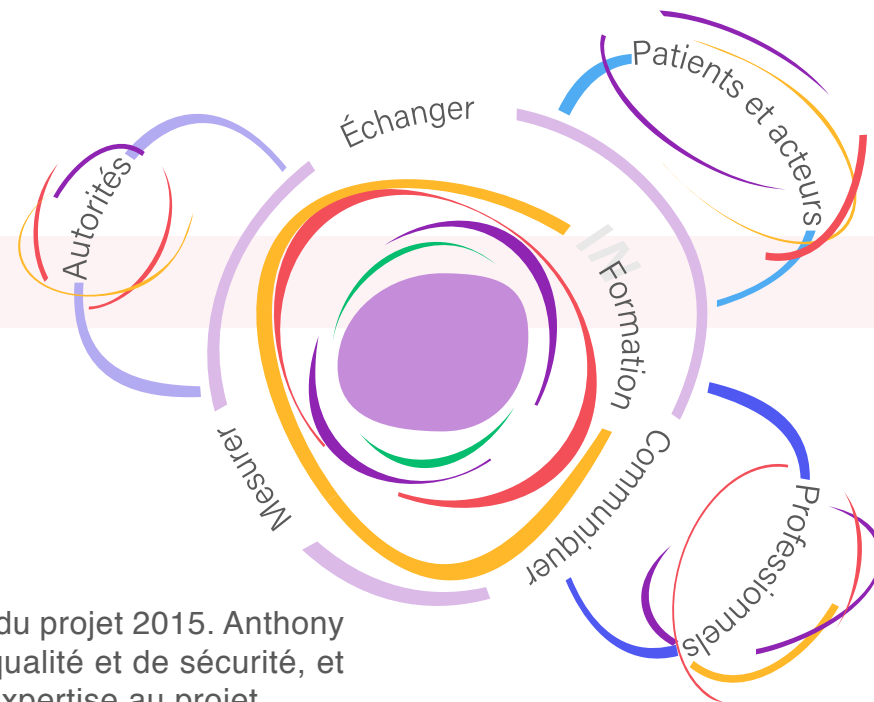
**Public :** Institutions de soins souhaitant mettre en place les prémices d'une accréditation

Vous souhaitez plus d'informations sur les OPR ? Prenez contact avec Mathieu Louiset ! [mathieu.louiset@paqs.be](mailto:mathieu.louiset@paqs.be)

## Thématiques prioritaires

# Médicaments à Hauts Risques

Le projet « Médicaments à Hauts Risques » ou MHR se place dans la continuité du projet 2015. Anthony Staines, reconnu au niveau international pour ses compétences en matière de qualité et de sécurité, et qui a mené un projet similaire en Suisse il y a plusieurs années, apportera son expertise au projet.



### Méthode :

Méthodologie de l'Institute for Healthcare Improvement dite « Collaboratives »

### Planning :

- Mardi 1 mars 2016
- Mardi 31 mai 2016
- Vendredi 9 septembre 2016 (à confirmer)

Retrouvez les modalités pratiques sur [www.paqs.be](http://www.paqs.be) dans la rubrique Agenda

**Public :** Institutions de soins souhaitant travailler sur la problématique des médicaments à hauts risques

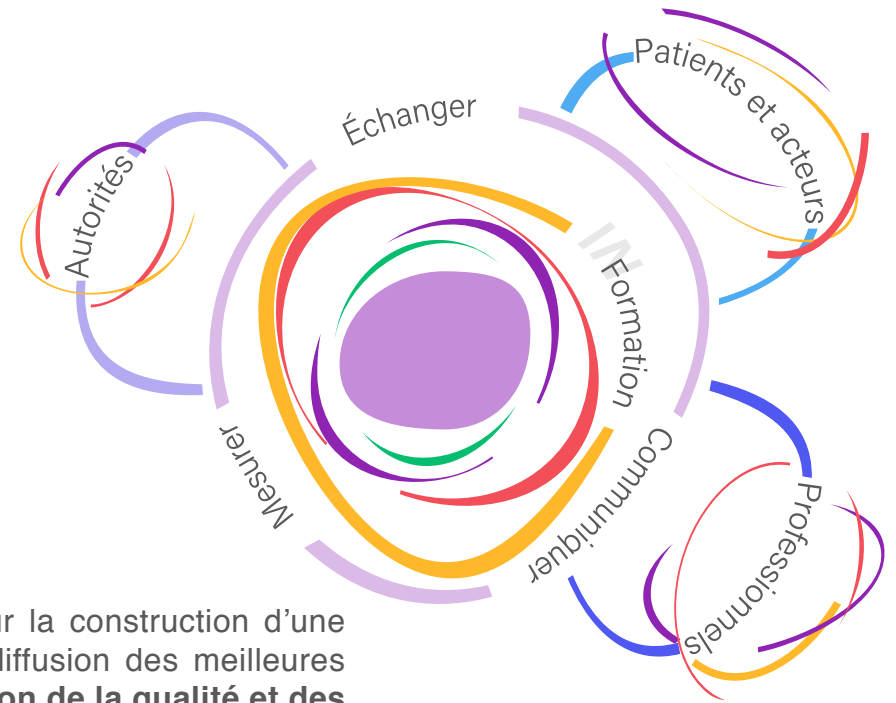
Vous souhaitez plus d'informations sur le projet MHR ? Prenez contact avec la PAQS ! [contact@paqs.be](mailto:contact@paqs.be)

## IHI Open school

Basé à Cambridge, l'Institut for Healthcare Improvement (IHI) met l'accent sur la construction d'une volonté de changement, la recherche de modèles de soins novateurs, et la diffusion des meilleures pratiques éprouvées. L'**IHI Open School** a été créé afin de soutenir l'**amélioration de la qualité et des compétences** dans la sécurité des patients auprès de la nouvelle génération de professionnels de la santé.

La PAQS et l'IHI continueront leur collaboration en 2016. L'aboutissement du projet permettra aux institutions de soins de bénéficier de **nombreuses ressources**, tant documentaires que didactiques, au sein desquelles elles pourront sélectionner les plus adéquates en fonction de leurs spécificités et de leur stratégie, et les utiliser selon un timing choisi.

Le **premier module** de l'IHI traduit en Français sera mis en ligne au cours du premier semestre 2016.



Mesurer pour améliorer

# Indicateurs

Fin 2014, le conseil d'administration de la PAQS s'était prononcé en faveur du développement d'un projet relatif aux **indicateurs**. En particulier, la demande portait sur la constitution d'un set commun d'indicateurs destiné à comparer les pratiques, à susciter le débat et susceptible de soutenir des démarches d'amélioration continue. L'objectif poursuivi par le travail sur les indicateurs au sein de la PAQS est donc bien **l'amélioration (continue) de la qualité**.

En septembre 2015, le conseil d'administration de la PAQS nommait, suite à un appel à candidatures, un groupe de **12 experts** chargés de réaliser un travail préparatoire pour la définition, en 2016, d'un set d'indicateurs commun. Le groupe est composé par

Yamina Abidli (Coordinatrice Qualité – Epsilon),  
Samy Aouachria (Médecin Chef – CHC),  
Michel Cobut (Médecin Conseil – ANMC),  
Anja Crommelynck (Responsable de projets et d'analyses – CUSL),  
Michèle Dusart (Médecin Chef – CHU St-Pierre),  
Valérie Duvivier (Directrice f.f. de la Cellule de Contrôle de Gestion –  
CHU de Charleroi),

Anne-Marie Eeman (Coordinatrice Qualité – Chwapi),  
Valérie Fabri (Médecin Conseil – UNMS),  
Geneviève Hanique (Responsable DM-RHM – Clinique Notre-Dame  
de Gosselies),  
Christophe Happe (Directeur Général – CH Jean Titeca),  
Jessica Jacques (Responsable Simé – CHU de Liège),  
Marc Nickmilder (Coordinateur Qualité – RSL)

Au mois d'octobre, les ministres wallon et bruxellois ont **mandaté** la PAQS pour identifier un **set d'indicateurs communs** aux hôpitaux et permettant aux autorités d'avoir une **vision** plus précise de la qualité des soins dans notre secteur.

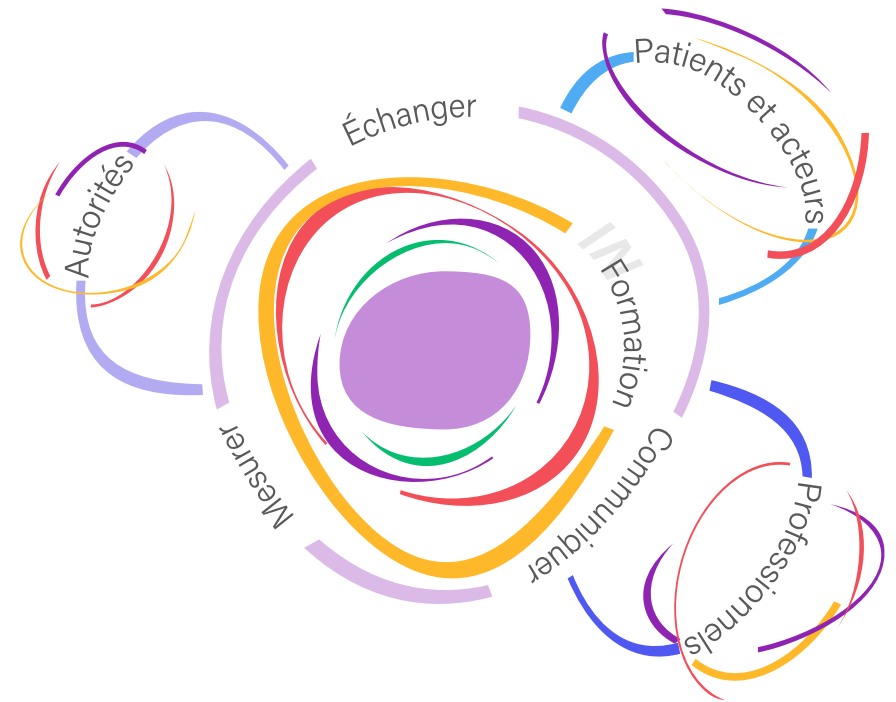
Fin 2015, le groupe d'experts a remis une liste de **22 thématiques prioritaires** au conseil d'administration. Cette liste a été établie sur base du cadre de travail défini par le CA, du retour des ateliers organisés le 12 octobre lors de la journée « Indicateurs » et des échanges au sein du groupe au cours des différentes réunions.



Les thématiques sélectionnées par le groupe d'experts ont été triées en **deux grands groupes**.

Le premier contient des thématiques sélectionnées pour leur intérêt dans le cadre de l'amélioration continue, qui sont étroitement liées à l'**accréditation** et qui pour la plupart, ne se basent pas sur des données existantes. La définition précise des indicateurs, de la manière de récolter les données et de l'utilisation des résultats sera confiée aux groupes de travail se penchant sur les différentes thématiques dans le cadre des autres activités de la PAQS. L'objectif est de finaliser les travaux pour décembre 2016.

Le deuxième groupe reprend une série de thématiques dont les indicateurs peuvent être calculés sur base de données existantes. Pour chaque thème, une définition précise sera donnée, les données nécessaires identifiées, et les contacts nécessaires avec les propriétaires/opérateurs pris. C'est le groupe d'experts qui sera en charge du développement de ce groupe d'indicateurs. Afin de répondre au mandat octroyé par les autorités, la deadline du 30 juin 2016 devra être respectée.

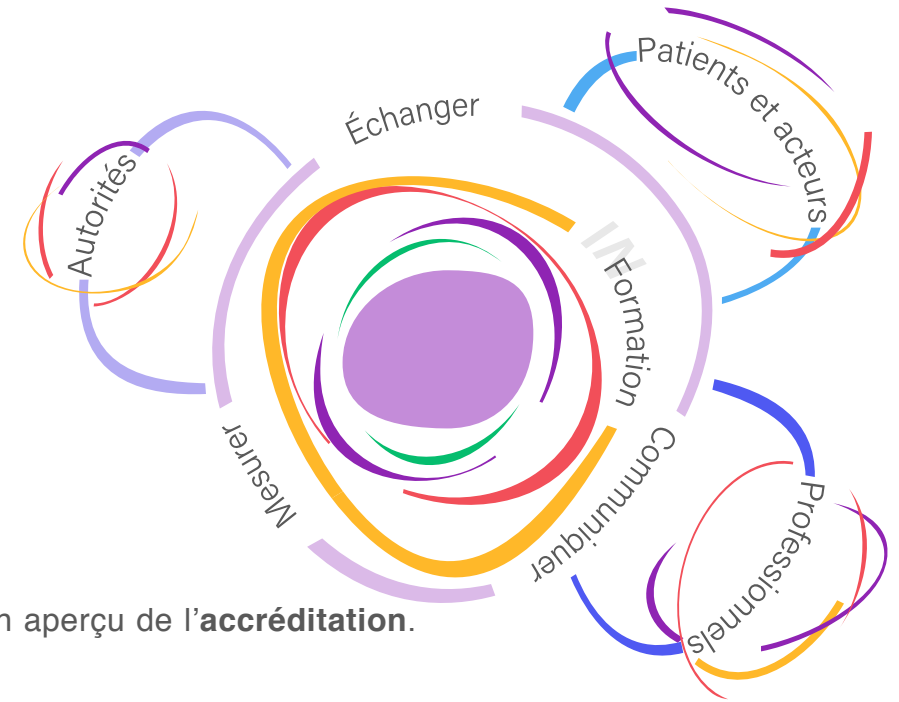


Deux autres groupes seront également créés. D'une part, des indicateurs spécifiques à la psychiatrie seront développés via l'élargissement du groupe de travail actuel existant au sein de la FIH. Cela permettra à l'ensemble des hôpitaux d'y prendre part et complètera ainsi le set d'indicateurs en construction au niveau de la PAQS. D'autre part, les institutions intéressées à mettre en œuvre des indicateurs de résultats de type « ICHOM » seront invitées à prendre part à un groupe de travail. Il s'agira donc d'un groupe d'échanges et de partage d'expériences en la matière. La PAQS a développé des relations avec ICHOM nous permettant d'avoir accès à des ressources et au réseau utilisateurs de ces indicateurs afin d'accompagner au mieux les établissements volontaires.

Les institutions intéressées à rejoindre les groupes « Psychiatrie » ou « Indicateurs de résultats » sont invitées à prendre contact avec la PAQS ([contact@paqs.be](mailto:contact@paqs.be)).

# Accompagner les démarches





## Séances d'information à l'accréditation

Les séances d'information sont proposées aux institutions de soins et offrent un aperçu de l'**accréditation**.  
Leur contenu est :

- La définition de l'accréditation, ses bénéfices, ses difficultés,...
- La comparaison des référentiels
- Les requêtes spécifiques des institutions demandeuses

### Méthode :

- Accompagnement structuré
- Organisation flexible (adaptée aux besoins des institutions demandeuses)
- Séances de 30 minutes à 2 heures

**Planning :** Tout au long de l'année 2016

**Public :** Tout public

Vous souhaitez organiser une séance au sein de votre institution ? Contactez la PAQS ! [contact@paqs.be](mailto:contact@paqs.be)

# Groupe Amélioration Continue

NEW

Le « Groupe Amélioration Continue » (GAC) sera composé d'**hôpitaux engagés** institutionnellement dans l'amélioration continue (ex : accréditation, Lean, etc.) et souhaitant **collaborer** et **partager** leurs bonnes pratiques de manière transparente. Des thématiques particulières de l'amélioration continue seront notamment abordées au cours des réunions de travail et des experts seront invités. Les séances se dérouleront dans un esprit de **collaboration**, de **transparence** et de **partage**. Les participants prendront part à des discussions de groupe et présenteront des exposés à l'ensemble des participants. Des séances plus interactives avec des mises en situation et des simulations pourront être réalisées à la demande des participants.

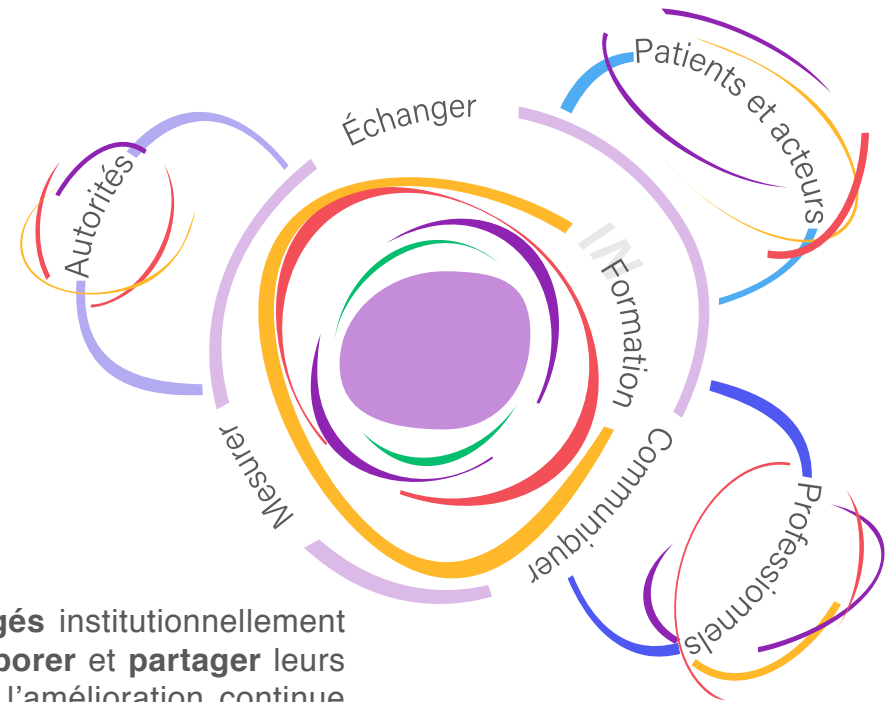
## Méthode :

Séances fermées, uniquement adressées aux hôpitaux désireux d'échanger leurs pratiques vis-à-vis de l'objectif commun qu'est l'amélioration continue et engagés dans une démarche

**Planning :** 5 séances réparties sur 2016

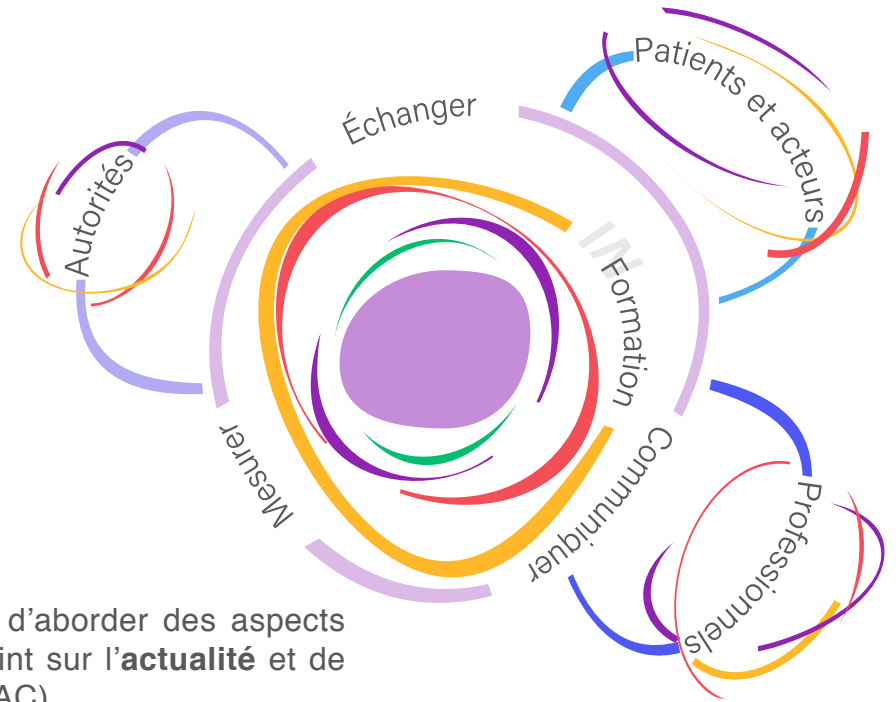
**Public :** Institutions de soins engagées institutionnellement dans l'amélioration continue (ex. accréditation, Lean, etc.)

Vous souhaitez participer à ce groupe ? Contactez la PAQS !  
[contact@paqs.be](mailto:contact@paqs.be)



## Échanges Réguliers

Ce projet s'inscrit dans la continuité de 2015. Les séances 2016 permettront d'aborder des aspects particuliers de différentes **démarches d'amélioration continue**, de faire le point sur l'**actualité** et de réaliser un **feedback** sur les échanges du « Groupe Amélioration Continue » (GAC).



### Méthode :

Présentations lors de matinées thématiques

### Planning :

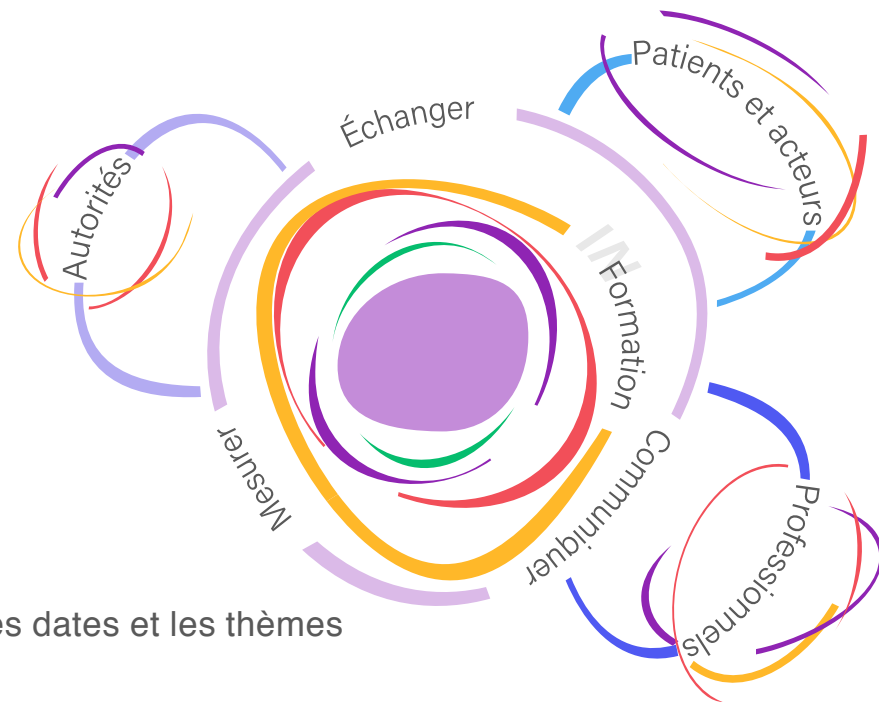
- Lundi 25 avril
- Lundi 24 octobre

**Public :** Adapté au sujet de la matinée

Les inscriptions à ces séances d'échanges se feront sur le site Internet de la PAQS dans le courant de l'année.

Informier et sensibiliser

Save the DATE !



La PAQS réitérera en 2016 l'organisation de journées thématiques. Voici les dates et les thèmes à retenir :

La qualité et la sécurité sont aussi des thématiques importantes pour les maisons de repos. C'est pourquoi la PAQS a décidé de les accompagner lors d'une journée dédiée **MR /MRS** le **lundi 13 juin**.

Un congrès **e-santé et qualité des soins** prendra place les **jeudi 15 et vendredi 16 septembre**.

Nous vous donnons également rendez-vous le lundi **12 décembre** pour une **journée PAQS** qui dressera le bilan de l'année.

Les **informations** concernant ces journées seront diffusées via notre mailing list, le site Internet de la PAQS et les réseaux sociaux tout au long de l'année.

Save the DATE !

# Former

Les formations sont développées et opérationnalisées en collaboration avec les membres et les partenaires de la PAQS.

Pour chaque formation, le programme complet, les dates définitives, le lieu et le prix seront communiqués au fur et à mesure de l'année. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des informations complémentaires.



## Lean Management et Accréditation

Le Lean Management est un système d'organisation du travail qui cherche à mettre à contribution l'ensemble des acteurs afin d'éliminer les gaspillages réduisant l'efficacité et la performance d'une organisation. Utilisée dans de nombreuses institutions de soins à travers le monde, cette méthode se propage actuellement au sein du secteur des soins de santé belge.

### Objectif :

La formation a comme objectif d'établir un lien entre les outils du Lean et l'accréditation. En particulier, les participants découvriront comment les outils Lean peuvent être utilisés pour soutenir et favoriser la mise en œuvre d'une démarche d'accréditation au sein d'un hôpital. Il sera demandé aux participants de réaliser des exercices et de préparer des présentations.

**Durée :** 4 jours

**Dates :** 16 et 17 février, 3 et 4 mars 2016



# Agile

Dans un monde de plus en plus changeant et exigeant, L'Agilité est une pratique qui permet de rester en lien avec son environnement et son identité, sans passer par des changements longs, coûteux et pénibles. L'Agilité génère une capacité d'innovation et de changement continu.

L'Agilité se décline au niveau de l'individu, de l'équipe, et de l'organisation. Elle repose sur la qualité et la vitesse d'un cycle qui part de la capacité à capturer des signaux faibles, les interpréter, se mettre d'accord sur la meilleure réponse à apporter à ces nouveaux éléments de contexte, et enfin (et surtout) à mettre rapidement une réponse en place, notamment par le biais d'approches de prototypage.

L'Agilité et le Lean sont des disciplines basées sur les mêmes principes (orientation client, implication des collaborateurs, suppression des déchets, etc) et très compatibles : Le Lean fournit des bases opérationnelles très solides à l'Agile, indispensables pour pouvoir innover et changer dans des contextes fortement évolutifs.

## Objectif et méthode :

Lors de ces deux jours, vous découvrirez l'Agilité sous ses différentes formes (culture, leadership, design organisationnel, stratégie, gestion de projet). Vous participerez également par le biais de nombreux exercices, notamment la gestion d'un projet à caractère innovant.

**Durée :** 2 jours

**Dates :** 19 et 20 mai



# Indicateurs

La thématique des indicateurs est un sujet d'actualité dans notre secteur. La PAQS souhaite dès lors fournir aux professionnels les outils indispensables pour appréhender les enjeux derrière cette problématique et l'intégrer dans ses activités quotidiennes avec l'expertise nécessaire.

## Objectif :

Les participants apprendront à choisir et à définir un indicateur, à suivre et à analyser un indicateur à l'aide des principaux outils statistiques existants, à utiliser les indicateurs pour mettre en œuvre des actions d'amélioration, à construire un tableau de bord et à communiquer sur celui-ci au sein de l'hôpital, vers les patients et vers le grand public. Il sera demandé aux participants de réaliser des exercices et de préparer des présentations.

**Durée :** 6 jours

**Dates provisoires :** 20 et 21 avril, 9 et 10 mai, 6 et 7 juin 2016

# Leadership

Tous les experts en qualité des soins et sécurité des patients insistent sur l'importance du leadership pour le développement, la mise en œuvre et la pérennité de démarches d'amélioration continue.

## Objectif et méthode :

Cette formation permettra de découvrir ce qui se fait dans les autres secteurs en la matière, et comment les soins de santé à l'étranger s'en sont inspirés. Des thèmes comme « Leadership », « Gestion du changement » ou encore « Qualité de service » seront abordés. Exposés théoriques, ateliers pratiques et présentations personnelles composeront le programme, encadré par des intervenants nationaux et internationaux de haut niveau.

**Durée :** 5 jours

**Période :** Deuxième semestre 2016



## Professionnels de l'accréditation dans les soins de santé (HCAP)

Cette formation de 5 jours permet aux participants de mieux appréhender la démarche d'accréditation selon ACI en devenant des professionnels de l'accréditation avec des compétences d'auditeurs internes. Grâce aux connaissances acquises, ils pourront préparer leur institution à l'évaluation externe, en analysant les forces et en identifiant les possibilités d'amélioration. Sur base du programme Qmentum International, ils intégreront les standards reconnus au niveau international et pourront ainsi intégrer la qualité et la sécurité dans leur activité quotidienne.

**Durée :** 5 jours

**Dates :** Du 21 au 25 mars 2016

## Gestion du système documentaire

L'existence d'un système de gestion documentaire institutionnel peut constituer une force dans la mise en œuvre d'une démarche d'accréditation. Il est néanmoins indispensable de « partir du bon pied » pour éviter de gaspiller des ressources et du temps. Dans ce cadre, cette formation abordera tant les aspects relatifs au système documentaire en tant que tel que les aspects liés à l'établissement, l'évaluation et la mise à jour des procédures.

**Durée :** 5 jours

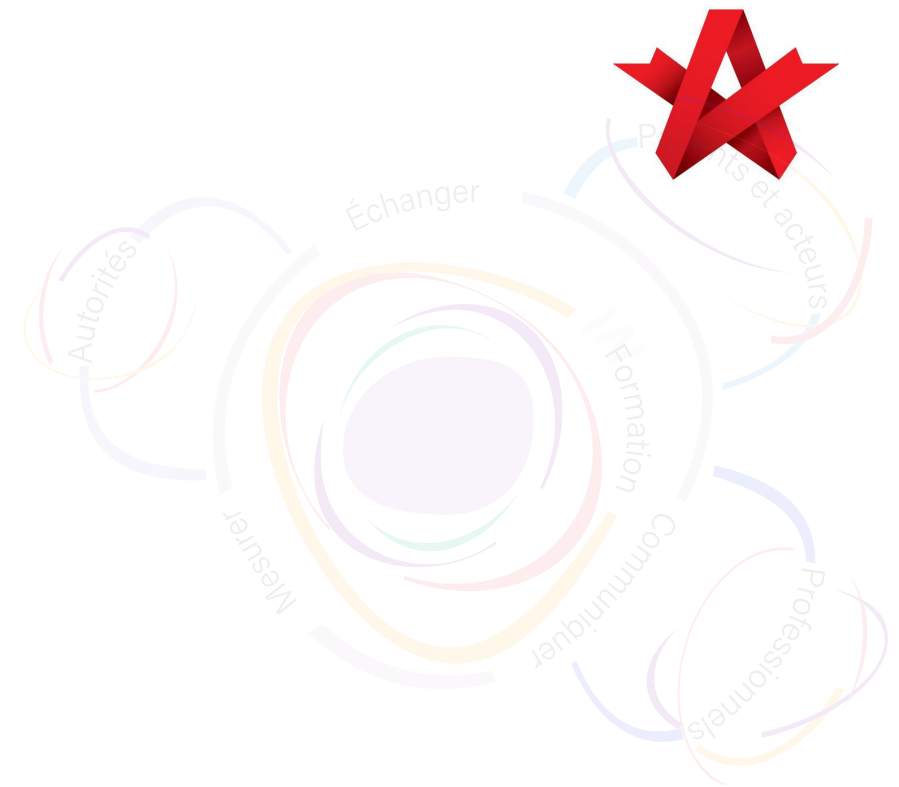
**Dates :** Du 23 au 27 mai 2016

## L'accréditation pour les MR/MRS

Le secteur résidentiel présente de nombreuses différences par rapport au secteur hospitalier, que ce soit en Belgique ou à l'étranger. L'objectif de cette formation de deux jours sera d'aborder les éléments généraux d'une démarche d'accréditation en les complétant par les aspects spécifiques liés à ce secteur.

**Durée :** 2 jours

**Dates :** Du 11 au 12 octobre 2016



## Engagement des équipes médicales

L'implication des équipes médicales dans les démarches d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des patients est un élément important. En partenariat avec ACI, des rencontres avec les conseils médicaux et de direction dans les institutions de soins seront organisées pour sensibiliser ce public cible à cette thématique. Les sessions auront une durée d'environ trois heures.

**Période** : Au cours l'année 2016

# L'équipe PAQS travaille avec vous à l'amélioration

**Denis Herbaux**  
Directeur

Denis Herbaux est en charge de la gestion journalière de l'asbl et veille à la coordination de l'ensemble des projets développés.

Titulaire d'un doctorat en Sciences Économiques et de Gestion de l'ULB et d'un Certificat Interuniversitaire en Management de la Qualité dans les Établissements de Soins

**Mathieu Louiset**  
Chargé de projets

Mathieu Louiset est en charge du projet OPR ainsi que du projet de collaboration avec l'IHI.

Ergothérapeute de formation et Maître en santé publique spécialisé en gestion hospitalière à l'UCL

**Dominique Gainvorste**  
Expert

Dominique Gainvorste apporte son expertise aux différents projets développés par la PAQS

Directrice du Département Infirmier et paramédical du Centre Hospitalier Psychiatrique Le Chêne aux Haies

Les informations pratiques des activités de la PAQS seront disponibles sur le site Internet de la PAQS.  
[www.paqs.be](http://www.paqs.be)

N'hésitez pas à prendre contact avec l'équipe PAQS si vous avez des questions via l'adresse :  
[contact@paqs.be](mailto:contact@paqs.be)

# de la qualité des soins et de la sécurité des patients

## Quentin Schoonvaere

Chargé de projets

Quentin Schoonvaere est, notamment, en charge du projet Indicateurs pour la PAQS.

Titulaire d'un master en Sciences Politiques et d'un master spécialisé en Démographie, il finalise actuellement une thèse de doctorat en Démographie

## Ana Luísa van Innis

Chargée de projets

Ana Luísa van Innis travaillera sur différents projets destinés à offrir un soutien aux institutions de soins sur les aspects Qualité et Sécurité.

Titulaire d'un master en Gestion des Institutions de soins, Ana a suivi une formation d'auditeur interne par la JCI et a participé à l'accréditation d'un hôpital au Portugal

## Leslie Hauwaert

Assistante administrative

Leslie Hauwaert prendra en charge les aspects administratifs de l'asbl.

Titulaire d'un Bachelier en Relations Publiques

## Audrey Mattelet

Chargée de communication

Audrey Mattelet est en charge de la communication de l'asbl et coordonne les formations.

Titulaire d'un Master en Information et Communication à finalité communication des entreprises de l'Université Libre de Bruxelles (ULB)

### Editeur responsable :

Denis Herbaux, PAQS ASBL  
Clos Chapelle-aux-Champs, 30 – Bte 1.30.30  
1200 Bruxelles

### Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des Patients - PAQS ASBL

Siège social : Clos Chapelle-aux-Champs, 30 – Bte 1.30.30 à 1200 Bruxelles ■ T : +32 2 880 62 77

www.paqs.be ■ contact@paqs.be

RPM Bruxelles 0555.785.551 ■ IBAN BE76 3631 3755 1595 – BIC BBRUBEBB



Ensemble pour l'**A**MELIORATION  
des soins de santé



[www.paqs.be](http://www.paqs.be) - [contact@paqs.be](mailto:contact@paqs.be)