

Jeudi, le 6 mai 2010

- 08h30 : **Accueil des participants**
- 09h00 : **Ouverture du Congrès**
Bienvenue, M. Serge PECHON, président de la CIPIQ-S
Allocution, M. Roger CONBRUCK, Ministère de la Santé, conseiller du gouvernement, Luxembourg
- 09h15 : **La satisfaction dans le management par la qualité**
M. Christian MEYSSONNIER, Directeur de la Mutualité Française Nord, France
- 10h00 : **Les attentes et la mesure de la satisfaction des usagers de la santé : une dimension actuelle de la qualité de la prise en soins**
Mme Véronique GHADI, sociologue de la santé, France
- 10h45 : Pause
- 11h15 : **Réflexions autour de l'évaluation de la satisfaction des clients hospitaliers**
Mme Marie-Lise LAIR, Centre de Recherche Public - Santé, Luxembourg
- 12h00 : Pause Déjeuner
- 13h30 : **Protocoles de prise en charge : aide ou obstacle pour la satisfaction des patients ?**
Dr René METZ, neurologue, Centre Hospitalier de Luxembourg
- 14h15 : **Enquêtes de satisfaction : quelle méthode pour quels résultats ?**
M. Frédéric BIELEN, BSM-Management, Belgique
- 15h00 : Pause
- 15h30 : **Les enquêtes de satisfaction auprès des patients et collaborateurs : importance de l'approche méthodologique**
M. Charles MARGUE, Research Director, ILRES, Luxembourg
- 16h15 : **Satisfait ou remboursé : le culte du client roi**
M. André LOVINOSSE, Directeur du pôle des Ressources Humaines, de la Qualité globale hospitalière et du Trajet du patient, CHR de la Citadelle de Liège, Belgique
- 17h00 : **Clôture de la première journée**

Vendredi, le 7 mai 2010

- 08h30 : **Comment utiliser les résultats satisfaction dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité ?**
Dr Pierre CHOPARD, Hôpitaux Universitaire de Genève, Suisse
- 09h15 : **Collaboration inter-établissements de soins psychiatriques pour une enquête de satisfaction auprès des patients**
Mme Doriane LACHOR, CHL, Luxembourg
- 10h00 : Pause
- 10h30 : **Entendre ce que nous disent les mesures de satisfaction professionnelle**
Mme Laurence PEER, Institut Universitaire de Médecine Sociale et Préventive, Lausanne, Suisse
- 11h15 : **La satisfaction des médecins traitants : benchmark et amélioration**
Pr. Patrick DECOSTER, Directeur des Cliniques Universitaires UCL de Mont Godinne, Belgique
- 12h00 : Pause Déjeuner
- 13h00 : **Evaluation, actions d'amélioration, réévaluation et apprentissage concernant la satisfaction du personnel**
Mme Françoise DEWALQUE, chargée de recrutement, CHL, Luxembourg
- 13h45 : **Enquête Satisfaction du Personnel : Construction sur mesure d'un outil de la stratégie hospitalière**
Mme Julie STREEL, Clinique et Maternité Sainte Élisabeth, Namur
- 14h30 : Pause
- 15h00 : **Participation et satisfaction : un gage de qualité**
Mme Micky FIERENS, Ligue des Usagers des Services de Santé (LUSS ASBL), Belgique
- 15h45 : **Evaluer la satisfaction en collaboration avec des associations de patients**
Dr Patrick TRIADOU, Hôpital Necker, Paris, France
- 16h30 : **Clôture du Congrès**

Frais d'inscription:

Membre adhérent :	6 et 7 mai 2010:	250 €
Non membre adhérent:	6 et 7 mai 2010:	300 €
Membre adhérent:	6 ou 7 mai 2010:	130 €
Non membre adhérent :	6 ou 7 mai 2010:	160 €

Membres : si votre dernière cotisation est antérieure au 01/05/2009, veuillez la renouveler pour 2010 : 30 € individuel, 75 € institutionnel.

Soirée festive : Le 6 mai au soir, vous pourrez retrouver les participants et les intervenants du congrès lors d'un dîner organisé dans un restaurant de Luxembourg. Prix : 50 €

Inscription au congrès et pour la soirée festive par internet sur le site de la CIPIQ-S (www.cipiqs.org), avant le 26 avril 2010.

Lieu du Congrès :

Amphithéâtre du Centre Hospitalier de Luxembourg
4, rue Barblé 1210 Luxembourg

Journées organisées avec le soutien du Centre Hospitalier de Luxembourg



Langue véhiculaire : Français

Modérations par des membres de la CIPIQ-S.

Pour tout contact : webmail@cipiqs.org

ASSEMBLEE GENERALE DE LA CIPIQ-S
Le 6 mai 2010 à 17h15

CONGRES 2010 DE LA CIPIQ-S

Collaboration Internationale des Praticiens et Intervenants en Qualité - Santé

La satisfaction dans tous ses états...

6 et 7 MAI 2010
LUXEMBOURG

