

## Qualité des soins, sécurité des patients et gestion des risques

### Titulaires

Anne-Dominique PETIT (Coordonnateur) et Isabelle CAMBIER

### Mnémonique du cours

GEST-L5221

### Crédits ECTS

5 crédits

### Langue(s) d'enseignement

Français

### Période du cours

Premier quadrimestre

### Campus

Erasme

## Contenu du cours

Le cours comprend plusieurs dimensions. Mme PETIT enseignera les thèmes suivants :

- Qualité : historique, définitions, dimensions, enjeux,...
- Sécurité des patients : son importance en santé, modèles, système de gestion de la sécurité,...
- > Méthodes d'amélioration de la qualité pour améliorer les soins et la sécurité des patients
- Modèle(s) pour l'Amélioration (PDCA)
- Éléments clés d'objectifs efficaces
- Méthodes d'amélioration (introduction) (// avec les outils qualité)
- Mesures et indicateurs (structure, processus, résultats (PROM))
- Stratégies de pérennisation des améliorations
- Reconnaître, déclarer et gérer les événements indésirables et événement porteur de risque : reconnaître, déclarer, traiter et communiquer
- Gestion des risques : définition, identification, hiérarchie, analyse
- Sécurité et implication de l'équipe du patient et de son entourage
- pharmacovigilance, identitévigilance, safe surgery..
- accréditation, réseaux, P4Q

Mme CAMBIER continuera par :

- Gestion de processus : définition, applications pratiques
- Lean management : définition, méthodologie, applications pratiques
- Etapes d'un projet Qualité
- Gestion de réunion Qualité : Animation d'un CREX (comité de retour d'expérience)
- Audits qualité : méthodologie applications pratiques
- Outils Qualité 1 ère et 2 générations: théorie et applications pratiques

la première partie axée davantage sur la théorie envisage les éléments suivants: approche par processus, approche par

problème, la sécurité des patients et la gestion des risques, accréditation des hôpitaux, P4Q...

la deuxième partie envisage les étapes essentielles d'un programme qualité, les analyses de processus avec la particularité du lean management illustrés au niveau de leur application

la troisième est axée de manière plus pratique en présentant les outils qualité de première et de deuxième génération : le Brain Storming, l'arbre de causes à effet, le QQOCQP, le logigramme, le questionnaire de satisfaction, le diagramme des affinités. Pour intégrer au mieux cette matière les étudiants choisissent un dysfonctionnement lié à leurs études et utilisent les différents outils pour apprendre à les maîtriser

## Objectifs (et/ou acquis d'apprentissages spécifiques)

Ce cours permet de se familiariser avec les éléments de base du management de la qualité et de la sécurité des patients. Il apporte également les outils pour s'impliquer concrètement dans les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients.

Les objectifs du cours sont de :

- > développer les connaissances des participants dans le domaine des concepts, des modèles et des méthodes ainsi que des outils relatifs à la qualité des soins, à la sécurité du patient et à la gestion des risques
- > de développer la capacité à faire une analyse critique des démarches ou des programmes qualité et sécurité dans leurs établissements de soins.
- > de mettre en pratique les outils enseignés

## Pré-requis et co-requis

### Connaissances et compétences pré-requises

accès deuxième master

### Méthodes d'enseignement et activités d'apprentissages

- > Cours magistral et interactif selon les domaines étudiés. Néanmoins les deux cours se veulent avant tout interactifs, raison pour laquelle la présence de l'étudiant est vivement conseillée . .
- > Travaux pratiques (présence obligatoire), mises en situation, respect du groupe
- > Mise en situation réelle avec rapport commun sur un sujet choisi par le groupe

## Contribution au profil d'enseignement

### 1. Compétences techniques :

L'apprenant sera capable de :

- › Analyser les enjeux de la qualité et de la sécurité à l'hôpital
- › Identifier des indicateurs ressources, processus et résultats
- › Planifier des stratégies en déterminant les étapes à prendre en considération
- › Evaluer l'efficacité des actions mises en place par des indicateurs
- › Gérer des réunions qualité
- › Capacité de gérer des situations difficiles

### 2. Compétences organisationnelles :

L'apprenant sera capable de :

- › gérer un projet et de reconnaître les étapes clés à mettre en oeuvre
- › planifier son travail
- › établir des collaborations avec d'autres équipes
- › de travailler en pluri métiers

### 3. Compétences relationnelles et sociales :

L'apprenant sera capable de :

- › pouvoir argumenter un projet solide
- › utiliser des méthodes de sensibilisation aux thèmes relevés
- › comprendre les avantages de travailler en réseau
- › travailler en parfaite collaboration multi métiers sans a priori

### 4. Compétences d'adaptation :

L'apprenant sera capable de :

- › d'être proactif et dès lors d'anticiper les situations graves ou sévères
- › d'adopter une attitude positive surtout face aux situations ou conditions mises en place
- › d'évaluer sa capacité de communication et d'apporter des outils pertinents
- › de démontrer sa capacité à adopter des attitudes positives face aux difficultés

## Références, bibliographie et lectures recommandées

bibliographie donnée au cours de l'enseignement

## Support(s) de cours

Syllabus

## Autres renseignements

## Lieu(x) d'enseignement

Erasme

## Contact(s)

isabelle.cambier@ulb.ac.be

isabelle.cambier@chirec.be

## Méthode(s) d'évaluation

Autre, Travail personnel, Examen écrit et Examen oral

### Examen écrit

Question ouverte à réponse courte

### Examen oral

Question ouverte à réponse courte et Question ouverte à développement long

Examen avec préparation

## Méthode(s) d'évaluation (complément)

- › Evaluation des cours de Mme Petit : un court examen écrit sur les grandes notions théoriques (liste à fournir avant aux étudiants) et une seconde partie sous forme d'un examen oral (présentation ppt de +/- 10 min à réaliser sur base d'un texte (article, bonnes pratiques,...) (liste à fournir aux étudiants)
- › Evaluation des cours de Mme Cambier: travail écrit sur une analyse de processus ou sur un dysfonctionnement avec utilisation des outils qualité ou sur analyse lean

## Construction de la note (en ce compris, la pondération des notes partielles)

- › Evaluation des cours de mme Petit : un court examen écrit sur les grandes notions théoriques (liste à fournir avant aux étudiants) et une seconde partie sous forme d'un examen oral (présentation ppt de +/- 10 min à réaliser sur base d'un texte (article, bonnes pratiques,...) (liste à fournir aux étudiants) 2/3 des points
- › Evaluation des cours de Mme Cambier: travail écrit sur une analyse de processus ou sur un dysfonctionnement avec utilisation des outils qualité ou sur analyse lean 1/3 des points

## Langue(s) d'évaluation principale(s)

Français

## Programmes

### Programmes proposant ce cours à l'école de Santé publique

MA-SAPU | Master en sciences de la santé publique | finalité Epidémiologie et biostatistique/bloc 2, finalité Santé environnementale/bloc 1, finalité Santé environnementale/bloc 2, finalité Politiques, systèmes et promotion de la santé/bloc 1, finalité Politiques, systèmes et promotion de la santé/bloc 2 et finalité Gestion des établissements et services de soins/bloc 2 et MA-SIPA | Master en sciences infirmières | finalité Consortium Henuyler/bloc 2

