

DAS

Diplôme de formation continue
diploma of Advanced Studies

Qualité et sécurité des soins: dimensions managériales

30 août 2017 > 1^{er} octobre 2018

formation en cours d'emploi





Direction

- **Prof. Bernard Burnand**, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Faculté de biologie et de médecine, Université de Lausanne
- **Prof. Arnaud Perrier**, directeur médical des Hôpitaux universitaires de Genève

Comité directeur

- **Dr Pierre Chopard**, médecin adjoint agrégé, responsable du Service qualité des soins, Hôpitaux universitaires de Genève, privat docent, Université de Genève
- **M. André Laubscher**, directeur des soins, Hôpitaux universitaires de Genève
- **M. Rodolphe Rouillon**, directeur des soins, Hôpital fribourgeois
- **Prof. Nicolas Troillet**, directeur de l'Institut central des Hôpitaux, médecin-chef, Service des maladies infectieuses, Hôpital du Valais
- **Prof. Jean-Blaise Wasserfallen**, vice-directeur médical, Centre hospitalier universitaire vaudois et HEC Lausanne



Commission pédagogique

- **Prof. Bernard Burnand**, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Faculté de biologie et de médecine, Université de Lausanne
- **Dr Pierre Chopard**, médecin adjoint agrégé, responsable du Service qualité des soins, Hôpitaux universitaires de Genève, privat docent, Université de Genève
- **Mme Gaëlle Dessard Choupay**, pharmacienne, cheffe de projet, Service qualité des soins, Hôpitaux Universitaires de Genève
- **Mme Anne-Claude Griesser**, directrice médicale adjointe, Centre hospitalier universitaire vaudois
- **Dr Anthony Staines**, professeur associé à l'IFROSS, Université Lyon 3, chargé du programme Sécurité patients pour la Fédération des hôpitaux vaudois
- **Prof. Jean-Blaise Wasserfallen**, vice-directeur médical, Centre hospitalier universitaire vaudois et HEC Lausanne



Public

- **Cadres actifs** dans le domaine de la santé (cadres médicaux, infirmiers, administratifs, directeurs, chargés de programmes qualité/sécurité...)
- **Enseignants/chercheurs** dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins
- Ce programme est conçu dans une perspective interprofessionnelle

Objectifs généraux

- **Développer** les connaissances et compétences pour **comprendre** les défis actuels et futurs concernant la qualité et la sécurité des soins et **acquérir** les outils nécessaires pour être à même de les relever
- **Développer** un réseau d'expertise entre pairs

Compétences visées

- **Élaborer** une stratégie organisationnelle d'amélioration de la qualité et mener des actions innovantes
- **Initier, développer et gérer** des projets d'amélioration de la qualité s'appuyant sur des bases scientifiques, **dans des situations complexes**, et prenant en compte la composante **multi-dimensionnelle** de la qualité (efficacité, efficience, équité, coordination, sécurité, implication du patient)
- **Appliquer** les connaissances acquises en **gestion des risques, facteurs humains, maîtrise des processus, aide à la décision, information du patient, coordination des équipes, indicateurs dans le management par la qualité**
- **Soutenir ou participer à des activités** de recherche appliquée dans ce domaine



Méthodes pédagogiques

- Enseignement interactif interprofessionnel favorisant la réflexion entre pairs et avec les intervenants
- Alternance d'exposés théoriques, de débats, d'études de cas et d'exercices pratiques individuels ou collaboratifs
- Ressources mises en ligne
- Pédagogie par projet: les participants seront fortement engagés dans la démarche de formation avec l'élaboration d'un projet d'amélioration de la qualité en lien avec leur pratique professionnelle
- Tutorat pendant la formation

Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation peuvent varier selon les modules et les enseignants: examen écrit, rapport individuel ou de groupe.

Une participation active aux activités d'enseignement en présence est exigée, ainsi qu'une participation aux activités collaboratives.

Travail de fin d'études

Le travail de fin d'études correspond à une moyenne de 240 heures de travail personnel dont 15 heures de tutorat.

Il est centré sur une problématique professionnelle apportée par le participant et permet d'approfondir les dimensions managériales de la qualité et sécurité des soins. Le participant est accompagné par un tuteur.



Structure

11 modules organisés en alternance à Genève et à Lausanne.

Chaque module comprend 24 heures d'enseignement et 36 heures de travail personnel. Le travail personnel comprend des lectures, quizz, élaboration de documents.

L'inscription par module est possible (excepté pour le module 11). Le participant doit répondre aux conditions d'admission du DAS.

Organisation

Le DAS est organisé sur une période d'**une année**.



programme

Module 1 | **Enjeux des systèmes de santé**

Genève: 30, 31 août, 1er septembre 2017

Objectifs

- Connaître les différents systèmes de santé
- Comprendre leurs modes de régulation et leurs performances
- Appréhender les contraintes et les défis des systèmes de santé
- Comprendre la transformation des systèmes de santé et leur impact potentiel sur son secteur d'activité

Compétences visées

Être en mesure de/d':

- développer une analyse critique de la performance des systèmes de santé;
- comprendre l'impact des modes de régulation sur son secteur d'activité;
- élaborer une stratégie dans son secteur d'activité pour faire face à la transformation des systèmes de santé.

Thématiques abordées

- Organisation des systèmes de santé et déterminants de la santé
- Assurances et santé
- Financement
- Accès aux soins et coordination des soins
- Utilisation inappropriée des ressources
- Réseaux de soins et modèles de soins intégrés



M_{odule} 2 | **Gestion d'un portefeuille de projets d'amélioration de la qualité**

Lausanne: 25, 26, 27 septembre 2017

Objectifs

- Rappeler les fondamentaux de la gestion de projet
- Comprendre les éléments clés d'un projet complexe
- Se familiariser avec la notion de portefeuille de projets
- Connaître les outils permettant de prioriser des projets
- Apprendre à construire et suivre un plan d'action
- Apprendre à rédiger des documents liés à l'initialisation et à la gestion de projet

Compétences visées

Être à même de/d':

- gérer un portefeuille de projets et un plan d'action;
- élaborer un mandat de projet;
- identifier et gérer les interfaces ou interactions des projets qualité avec le système d'information;
- prioriser et gérer un portefeuille de projets qualité (reporting, gestion des risques, gestion des ressources);
- élaborer un plan de communication des projets qualité;
- manager et coacher le chef de projet;
- fédérer les parties prenantes autour d'un objectif.

Thématiques abordées

- Méthode de gestion de projet
- Planification, gestion des risques
- Gestion des ressources
- Définition d'objectifs
- Rôle du chef de projet
- Parties prenantes
- Dynamique d'équipe



Module 3 | **Management et qualité**

Lausanne: 30, 31 octobre, 1er novembre 2017

Objectifs

- Comprendre les fondements du Total Quality Management, ainsi que l'influence de ce concept sur les autres méthodes d'amélioration de la qualité
- Comprendre la structure d'un système de management de la qualité et son potentiel
- Définir une approche pour la mise en œuvre d'un programme de gestion et d'amélioration de la qualité
- Analyser et comprendre les critères de lancement d'un projet ambitieux de qualité/sécurité des soins

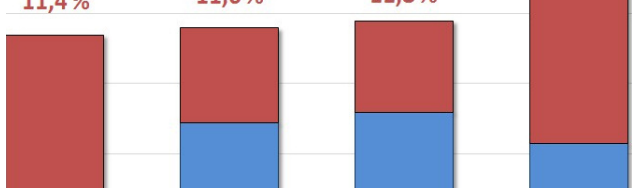
Compétences visées

Être en mesure de:

- recommander le choix de méthodes de management de la qualité pour un contexte donné;
- proposer une stratégie institutionnelle d'amélioration de la qualité pour un système de santé;
- suggérer des déclinaisons par service d'une stratégie institutionnelle, au travers de la gouvernance clinique;
- sensibiliser la direction d'un système de santé à son rôle pour initier, soutenir et pérenniser une démarche qualité;
- proposer des instruments pour le pilotage de l'activité clinique et de l'amélioration des résultats de celle-ci.

Thématiques abordées

- Systèmes de management de la qualité (ISO, accréditation, TQM/EFQM)
- Gouvernance clinique
- Organisation et qualité
- Conduite du changement
- Reengineering, benchmarking
- Lean-six sigma
- Breakthrough collaboratives



Module 4 | Maîtrise des processus

Genève: 27, 28, 29 novembre 2017

Objectifs

Être en mesure d'/de:

- appréhender la variabilité des processus;
- identifier les causes de cette variabilité;
- mettre en place les instruments de mesure permettant d'évaluer le niveau de maîtrise des processus;
- élaborer des actions permettant de les améliorer.

Compétences visées

- Connaître les sources principales et potentielles de variabilité
- Comprendre l'impact des causes évitables de la variabilité sur la performance des processus
- Connaître les bases de la maîtrise statistique des processus; savoir établir et interpréter des cartes de contrôles
- Connaître les différents outils pour la maîtrise des processus
- Connaître les principes du *lean-six sigma* et des applications possibles au domaine sanitaire

Thématiques abordées

- Urgences
- Bloc opératoire
- Anesthésie
- Transfusion
- Unités de soins
- Médicaments



Module 5 | **Prise de décision (processus, outils)**

Lausanne: 18, 19, 20 décembre 2017

Objectifs

- Comprendre les processus décisionnels
- Comprendre les facteurs qui peuvent influencer la décision
- Connaître les outils qui peuvent soutenir la décision et être capable de critiquer et d'en utiliser les principaux

Compétences visées

Être en mesure de/d':

- réaliser l'existence des variations des pratiques de soins;
- reconnaître le processus décisionnel utilisé dans plusieurs situations types, médicales ou non;
- reconnaître les déterminants de la décision dans plusieurs situations types, médicales ou non;
- être capable d'auto-réflexivité pour analyser son propre processus décisionnel dans certaines situations;
- être capable d'auto-réflexivité pour reconnaître les situations personnelles à risque de biais ou d'erreur décisionnels;
- connaître et évaluer de manière critique les outils d'aide à la décision tels: médecine et soins fondés sur les preuves, analyse décisionnelle, recommandations de bonne pratique, itinéraires cliniques, supports informatiques.

Thématiques abordées

- Incertitude en médecine et variations des pratiques cliniques
- Processus décisionnels, dans un contexte général ou médical
- Heuristiques et biais décisionnels, erreurs de décision
- Supports à la décision: Médecine factuelle / Recommandations de bonne pratique clinique / Itinéraires cliniques / Analyse décisionnelle / Systèmes de support à la décision, systèmes d'information
- Décision partagée avec le patient
- Décision au sein d'un groupe: pièges et outils



12 Indicateurs

pour vous informer
sur la qualité de

M_{odule} 6 | **Mesure et amélioration**

Genève: 15, 16, 17 janvier 2018

Objectifs

- Comprendre la valeur d'un indicateur
- Appréhender les pré-requis des systèmes d'information clinique
- Analyser et utiliser les résultats dans une dynamique d'amélioration

Compétences visées

Être en mesure de/d':

- définir l'objectif de la mesure et de l'indicateur;
- maîtriser le parcours de l'information pour alimenter l'indicateur;
- présenter les résultats de l'indicateur selon le public-cible;
- intégrer les indicateurs qualité dans une revue de direction.

Thématiques abordées

- De la saisie d'informations à l'utilisation d'un indicateur
- Application multidimensionnelle d'un indicateur (relation service – outcome – coût)
- Mesures et ajustement aux risques
- *Benchmarking* et variance de pratiques
- Construction de tableaux de bord



Module 7 | Le patient partenaire

Lausanne: 7, 8, 9 février 2018

Objectifs

- Comprendre les concepts sous-jacents à la participation du patient à sa prise en charge et à l'amélioration de la qualité des soins
- Acquérir les savoirs pour développer et soutenir la mise en œuvre d'une stratégie favorisant une meilleure participation du patient et de ses proches
- Connaître et appliquer les méthodes permettant d'améliorer la communication et la participation du patient
- Appréhender les méthodes d'évaluation de la satisfaction du patient

Compétences visées

Être en mesure d'/de:

- adapter les pratiques pour mieux impliquer le patient et ses proches dans les décisions et la prise en charge qui les concernent;
- concevoir des dispositifs d'information pour les patients;
- mettre en place un dispositif de formation pour les professionnels pour mieux communiquer avec les patients et leurs proches;
- utiliser les enquêtes de satisfaction des patients comme vecteur du changement et de l'amélioration de la qualité.

Thématiques abordées

- Aspects médico-légaux et éthiques
- Décision partagée et outils d'aide à la décision
- Education thérapeutique
- Implication des proches
- Traitement des plaintes et médiation
- Associations de patients et réseaux de soutien



M_{odule} 8 | Gestion des risques

Genève: 13, 14, 15 mars 2018

Objectifs

- Comprendre ce qu'est un risque
- Connaître les principes et les méthodes d'analyse *a priori* des risques
- Comprendre les conditions de mise en œuvre des systèmes de gestion d'incidents
- Comprendre la culture sécurité de son organisation
- Comprendre les relations entre risques et facteurs humains

Compétences visées

Être en mesure de:

- déployer un système de gestion d'incidents;
- mettre en place une stratégie de gestion des risques;
- conduire une analyse *a priori* des risques et *a posteriori* des incidents;
- faire évoluer la culture sécurité.

Thématiques abordées

- Gestion des risques/ gestion de crise
- Culture sécurité
- Simulation, communication, *Crew Ressource Management*
- Réglementation en matière de gestion des risques
- Communication avec le patient/famille
- Soutien aux collaborateurs



Module 9 | Leadership et interdisciplinarité

Genève: 25, 26, 27 avril 2018

Objectifs

- Comprendre les concepts de leadership et de management
- Comprendre l'impact des bonnes pratiques de gouvernance sur la qualité des soins et la sécurité des patients
- Développer ses propres compétences de leadership
- Comprendre les concepts d'interdisciplinarité et d'inter-professionnalité et en identifier les facteurs contributifs

Compétences visée

Être à même d'/de:

- assumer une fonction exerçant un leadership;
- proposer un concept et des actions concrètes pour le développement du leadership;
- définir une vision d'un état à atteindre sur le plan institutionnel et le projet permettant de mettre en œuvre cette vision;
- conseiller un conseil d'administration en matière de gouvernance pour la qualité des soins et la sécurité des patients;
- développer et mettre en place les conditions et les projets favorisant l'interdisciplinarité.

Thématiques abordées

- Les différents types et rôles de leadership: leadership managérial, leadership clinique, coaching
- Gouvernance et qualité des soins
- Impact du leadership sur la qualité des soins et la sécurité des patients
- Conditions cadres pour la qualité des soins et la sécurité des patients
- Communication, motivation et suivi
- Interdisciplinarité et interprofessionnalité
- Impact de l'interdisciplinarité sur la qualité et la sécurité des patients
- Interdisciplinarité en pratique clinique
- Team building
- Cadrage de groupes et projets interdisciplinaires



M_{odule} 10 | Impacts socio-économiques de la qualité

Lausanne: 16, 17, 18 mai 2018

Objectifs

- Acquérir des notions de base en économie de la santé
- Comprendre les perspectives des différents acteurs du système de santé
- Comprendre les impacts socio-économiques des démarches qualité et sécurité
- Comprendre les enjeux financiers liés aux types de remboursement des soins et leur impact sur la qualité des prestations et la sécurité des patients
- Comprendre l'impact et les dérives liés aux différents types d'incitatifs financiers sur la qualité des prestations et la sécurité des patients

Compétences visées

Être à même d'/de:

- interpréter une étude médico-économique publiée dans la littérature;
- identifier les composants nécessaires pour réaliser une étude médico-économique;
- analyser l'impact de mesures qualité des prestations et sécurité des patients dans la perspective des différents acteurs du système de santé;
- conseiller une direction d'établissement sur la valeur ajoutée des différentes mesures liées à la qualité des prestations et à la sécurité des patients;
- mettre en place une analyse médico-économique en parallèle à un projet qualité des prestations et sécurité des patients.

Thématiques abordées

- Coûts liés à la qualité des prestations et sécurité des patients dans les démarches spécifiques existantes ■ Impact de la mise à niveau des standards de soins et de sécurité ■ Économies liées à la qualité des prestations et à la sécurité des patients ■ Financement de la qualité et de la sécurité: attitude des partenaires payeurs ■ Établissement d'un *business plan* pour un projet qualité des prestations et sécurité des patients

Module 11 | Benchmark

Genève: 11, 12, 13 juin 2018

Objectifs

- Élaborer et mettre en œuvre une démarche de benchmark selon les principes enseignés au module 2
- Construire une grille de visite
- Construire un rapport et présenter les résultats

Compétences visées

Être à même d'/de:

- élaborer et mettre en œuvre une démarche de benchmark;
- analyser les résultats;
- intégrer/proposer les décisions de changement dans son plan d'action;
- communiquer sur la démarche et valoriser le partage d'expérience.

Modalités

- Travail collaboratif



Travail de fin d'études

Le travail de fin d'études permet à l'étudiant d'élaborer un projet d'amélioration de la qualité en lien avec son environnement professionnel et de développer ainsi ses compétences.

Pour faciliter le transfert des acquis dans la pratique, il est vivement recommandé de s'appuyer sur un projet professionnel dans lequel le participant est déjà ou sera impliqué. Le travail de fin d'études intègre les apprentissages réalisés pendant les modules.

Ce travail est réalisé pendant le DAS. Il est à rendre au plus tard le **1er octobre 2018**.

Titre obtenu

Le **Diplôme de formation continue en qualité et sécurité des soins : dimensions managériales / *Diploma of Advanced Studies in Quality and Safety of Healthcare: Key Issues for Management*** est délivré conjointement par l'Université de Genève et par l'Université de Lausanne lorsque le candidat a suivi régulièrement les enseignements et a répondu aux exigences d'évaluation des modules et du travail de fin d'études. Il correspond à l'acquisition de 30 crédits ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*), soit 900 heures de formation (heures d'enseignement, travail personnel et travail de fin d'études).

Attestation de participation

Une attestation de participation est délivrée aux participants ayant suivi un ou des modules. Les crédits ECTS des modules sont octroyés si le participant a répondu aux exigences d'évaluation du ou des modules concernés.



Renseignements pratiques

Conditions d'admission

- Licence ou baccalauréat universitaires ou bachelor d'une Haute école spécialisée santé ou titre jugé équivalent, et
- Expérience professionnelle de cadre dans le domaine de la santé, et
- Accord écrit de l'employeur, si la participation au cours se fait sur le temps de travail

L'admission se fait sur dossier.

Après délibération du comité directeur, les candidats sont informés par courrier de l'acceptation ou non de leur dossier. Le comité se réserve le droit de convoquer le candidat pour obtenir les informations complémentaires.

Dossier d'admission

Pièces à fournir: Curriculum vitae, lettre de motivation, accord de la hiérarchie, copie des diplômes, copie d'une pièce d'identité en cours de validité

Inscription avant le 1er mai 2017

En ligne (ou pdf à télécharger) sur:

www.unige.ch/formcont/DASqualitedessoins

Si le nombre d'inscriptions pour débiter le DAS est insuffisant, la direction se réserve le droit d'annuler la session.

Finances d'inscription

- CHF 11'000.- pour le diplôme (11 modules)
- CHF 1'400.- par module (pour les modules 1 à 10)

Renseignements

Gaëlle Dessard-Choupay

Service qualité des soins – Direction médicale et qualité

Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) – 1211 Genève 14

Tél: +41 (0)22 372 91 73 | gaelle.choupaydessard@hcuge.ch

<http://qualite.hug-ge.ch>

www.unige.ch/formcont/DASqualitedessoins



www.unige.ch/formcont/DASqualitedessoins