



Certificat de formation continue | Certificate of Advanced Studies

Qualité des soins

Sécurité, implication du patient, efficacité

septembre 2011 – juin 2012



Direction

Prof. Pierre DAYER, directeur médical, Hôpitaux universitaires de Genève; médecin-chef Service de pharmacologie et toxicologie cliniques, Université de Genève

Prof. John-Paul VADER, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Faculté de biologie et de médecine, Université de Lausanne

Comité directeur et Conseil scientifique

Mme Hélène BRIOSCHI LEVI, directrice des soins, Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV)

M. André LAUBSCHER, directeur des soins, Hôpitaux universitaires de Genève

Dr Pierre CHOPARD, médecin adjoint, responsable Service qualité des soins, Hôpitaux Universitaires de Genève

Dr Pascal RUBIN, Dr ès sciences, directeur général, Hôpitaux de la Riviera

Dr Jean-Blaise WASSERFALLEN, directeur opérationnel clinique, Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV)

Intervenants

Prof. Bernard BURNAND, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Faculté de biologie et de médecine, Université de Lausanne

Dr Pierre CHOPARD, médecin adjoint, responsable Service qualité des soins; médecin consultant Département de médecine interne, Hôpitaux universitaires de Genève

M. Philippe GARNERIN, responsable Service comptabilité de gestion, études, modélisations, et statistiques; consultant Service qualité des soins, Hôpitaux Universitaires de Genève

M. Anthony STAINES, professeur associé IFROSS, Université Lyon 3; chef de projet "Sécurité patients", Fédération des hôpitaux vaudois"; vice-président de sanaCERT suisse

Prof. John-Paul VADER, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Faculté de biologie et de médecine, Université de Lausanne

Dr Jean-Blaise WASSERFALLEN, directeur opérationnel clinique, Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV)



Une approche innovante pour promouvoir la qualité des soins

La qualité des soins est un enjeu actuel majeur pour le système de santé, la médecine et la société dans son ensemble. Le système de soins devient de plus en plus complexe, les nouvelles technologies médicales déferlent, les intervenants spécialisés se multiplient et les connaissances médicales explosent.

Une démarche qualité interdisciplinaire est requise pour assurer la sécurité des soins, associer les patients plus étroitement à leur prise en charge, asseoir les pratiques médicales sur des données scientifiques reconnues et maîtriser les coûts de la santé.

Les médecins et les professionnels de la santé appliquent de longue date des démarches visant à assurer la qualité des soins: formation continue, accréditation, audit médical ou évaluation des résultats cliniques. De nouvelles approches provenant de l'industrie et des secteurs des hautes technologies s'imposent: approche systémique, travail en équipe, relations client-fournisseur, analyse des tâches, maîtrise statistique des processus ou analyse des incidents, pour ne citer que quelques-unes d'entre elles. Des connaissances pointues sont nécessaires pour intégrer ces méthodes dans le champ de la médecine. La formation propose une approche critique et innovante de la promotion de la qualité des soins et le développement de compétences permettant la mise en œuvre d'une démarche qualité.

Public

Médecin, soignant, universitaire actif dans le secteur de la santé (psychologue, sociologue, économiste, cadre administratif et infirmier, chef de projet, juriste) et ayant déjà une expérience pratique de la gestion et de la promotion de la qualité des soins.



Objectifs généraux

- Acquérir les connaissances scientifiques et l'expertise nécessaire à la démarche qualité dans le domaine de soins
- Comprendre l'éventail d'approches à disposition afin d'améliorer la qualité des soins prodigués dans un environnement professionnel
- Etre à même d'établir une synthèse des différentes approches de la qualité, en s'appuyant sur la connaissance et l'expérience des professionnels des soins relatées dans la littérature médicale.
- Acquérir les compétences méthodologiques propres au développement et à la gestion de la qualité
- Approfondir les procédures liées aux démarches qualité dans le domaine des soins
- Développer une réflexion critique permettant d'éviter les recettes toutes faites, au profit d'une approche plus scientifique et plus innovante de la qualité des soins dans son activité professionnelle
- Promouvoir la recherche appliquée dans ce domaine

Méthodes pédagogiques

- Enseignement interactif interdisciplinaire
- Alternance d'exposés théoriques, de débats, d'études de cas et d'exercices pratiques individuels ou en groupe

Structure

- 8 modules répartis sur 12 mois, (160 d'heures d'enseignement et 160 heures de travail personnel). Travail de fin d'études (100 heures de travail personnel).
- Chaque module comprend deux jours et demi de cours (mercredi après-midi, jeudi et vendredi). Ils sont organisés en alternance à Genève et à Lausanne.
- Inscription par module possible

P r o g r a m m e

Module 1

Lausanne – 28, 29, 30 septembre 2011

Direction: **John Paul VADER**

Projets qualité

Présentation du cours • Concepts de base • Outils de base • Cadre légal et réglementaire de la qualité des soins • Gestion de projet qualité

Compétences visées

- Acquérir les notions de base de la qualité et ses dimensions en santé
- Comprendre les composants d'un projet
- Etre en mesure de formuler une esquisse de projet qualité
- Etre sensibilisé aux enjeux de la démarche qualité

Module 2

Genève – 2, 3, 4 novembre 2011

Direction: **Antony STAINES**

Management de la qualité

Systèmes de management de la qualité (ISO, accréditation, TQM/EFQM).
Gouvernance clinique • Organisation et qualité • Conduite du changement

Compétences visées

- Connaître les principaux systèmes de management de la qualité et être capable, à partir de ceux-ci, de recommander une stratégie sur mesure
- Comprendre les principaux enjeux pour la mise en œuvre d'un programme qualité performant
- Etre en mesure de définir le concept de la gouvernance clinique et de le mettre en œuvre pour un service
- Comprendre le lien entre l'organisation, le leadership, la culture d'entreprise, la conduite du changement et l'impact d'un programme qualité – être capable de recommander un plan d'action pour optimiser cet impact

Module 3

Genève – 14, 15, 16 décembre 2011

Direction: **Philippe GARNERIN**

Processus

Représentation et modélisation des processus • Amélioration des processus. Aide à la conduite des processus • Itinéraires cliniques • Maîtrise statistique. Analyse des tâches • Ergonomie

Compétences visées

- Comprendre le concept de processus de production de soins
- Appréhender les éléments de la maîtrise d'un processus
- Acquérir les notions de base sur l'amélioration des processus
- Comprendre le concept de flux de patients
- Appréhender les paramètres qui affectent l'écoulement des flux
- Appréhender les dispositions permettant d'optimiser les flux

Module 4

Lausanne – 18, 19, 20 janvier 2012

Direction: **John Paul VADER**

Décision clinique

Incertitude et variation des pratiques cliniques • Analyse décisionnelle • Méthodes de consensus • Informatique d'aide à la décision • Médecine factuelle (*evidence-based medicine*) • Recommandations pour la pratique clinique • Modifications des pratiques cliniques

Compétences visées

- Comprendre les bases des décisions humaines et leur spécificité dans le domaine clinique
- Se familiariser avec les outils de la décision clinique et leur utilisation
- Acquérir la compétence dans le développement des recommandations de la pratique clinique et pouvoir évaluer leur qualité
- Etre sensibilisé au phénomène des variations de la pratique clinique



Module 5

Genève – 22, 23, 24 février 2012

Direction: **Pierre CHOPARD**

Perspective patients

Information et consentement • Implication dans la décision clinique •
Enquêtes de satisfaction • Gestion des plaintes

Compétences visées

- Comprendre le rôle du patient dans la décision clinique
- Connaître les principes du déroulement d'une enquête de satisfaction
- Etre capable de critiquer un questionnaire de satisfaction des patients
- Acquérir les connaissances pour la mise en oeuvre d'un système de gestion des plaintes

Module 6

Lausanne – 28, 29, 30 mars 2012

Direction: **Bernard BURNAND**

Mesure et évaluation

Méthodes d'évaluation qualitatives et quantitatives • Indicateurs de la qualité des soins: "case-mix", "benchmarking", "report card" • Mesures et amélioration de la qualité

Compétences visées

- Comprendre le principe et les éléments de base de la mesure d'une variable décrivant un état de santé ou un aspect de la qualité des soins
- Connaître les propriétés d'un indicateur de la qualité des soins
- Comprendre les indications à réaliser une approche qualitative ainsi que les modalités et techniques de base
- Comprendre l'intérêt, les indications, les exigences et les limites des comparaisons d'indicateurs.
- Acquérir les principes de base des statistiques descriptives et comparatives

Module 7

Genève – 2, 3, 4 mai 2012

Direction: **Pierre CHOPARD**

Gestion des risques

Culture de la sécurité • Défaillances humaines: aspects psychologiques et organisationnels • Recueil d'incidents • Analyse des causes racines • Gestion des risques • Aspects juridiques

Compétences visées

- Comprendre l'évolution des concepts de sécurité dans les organisations de soins
- Connaître les principes de mise en oeuvre de système de gestion d'incidents
- Connaître des méthodes d'investigations des incidents
- Etre capable de mener une analyse d'un incident
- Connaître les différentes responsabilités (civile, pénale, administrative)

Module 8

Lausanne – 6, 7, 8 juin 2012

Direction: **Jean-Blaise WASSERFALLEN**

Economie et qualité

Coût de la qualité: démarches spécifiques • Mise à niveau des standards de soins • Economies de la qualité • Financement de la qualité: attitude des partenaires payeurs

Compétences visées

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

Titre obtenu

Le Certificat de formation continue en Qualité des soins 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 représente 16 crédits ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System), soit 420 heures de formation (heures d'enseignement, travail personnel et travail de fin d'études).

Attestation

Une attestation de participation est délivrée aux participants inscrits uniquement à un ou des modules. Les crédits ECTS des modules sont octroyés si le participant a répondu aux exigences d'évaluation.

Conditions d'admission

- Licence, Maîtrise ou Baccalauréat universitaire; Bachelor de la Haute école spécialisée santé ou titre jugé équivalent
- Expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans le domaine de la santé
- Accord écrit de l'employeur, si la participation au cours se fait sur le temps de travail
- Admission sur dossier (curriculum vitae et lettre de motivation, entretien si nécessaire)

L'admission est confirmée par le Comité directeur. Il est possible par ailleurs de s'inscrire par module dans la mesure des places disponibles.



Renseignements pratiques

Inscription et renseignements

Le bulletin d'inscription est à télécharger sur www.unige.ch/formcont/qualitedesoins et à renvoyer avant le **5 août 2011** à:

Véronique BAPST
Service qualité des soins – Direction médicale et qualité
Hôpitaux universitaires de Genève (HUG)
Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4 – 1211 Genève 14
Fax: +41 (0)22 372 90 16 | Veronique.Bapst@hcuge.ch

Finances d'inscription

- CHF 6'000.- pour le certificat
- CHF 900.- pour un module (attestation de participation)

Un bulletin de versement est envoyé avec la lettre de confirmation d'admission au programme. Le paiement des frais d'inscription confirme la participation.

Lieux

- Lieu pour les modules 2, 3, 5 et 7
Genève: Fondation Louis Jeantet de Médecine
Route de Florissant 77 – 1206 Genève
Bus n° 8, arrêt Louis-Aubert
- Lieu pour les modules 1, 4, 6 et 8
Lausanne: Institut Universitaire de médecine sociale et préventive
Rue du Bugnon 17 – 1005 Lausanne
Métro M2, arrêt CHUV

Informations

Véronique BAPST
Service qualité des soins – Direction médicale et qualité
Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) – 1211 Genève 14
Tél: +41 (0)22 372 90 56 | Veronique.Bapst@hcuge.ch

<http://qualite.hug-ge.ch>
www.formcont/qualitedessoins



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

Université de Genève
CH-1211 Genève 4
Tél: +41 (0)22 379 78 33
Fax: +41 (0)22 379 78 30
info-formcont@unige.ch

www.unige.ch/formcont

+ swissuniversity.ch