



**Co-funded by
the European Union**



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Projet : 101092414 — FTLV Qualité SANTÉ

Clause de non-responsabilité: Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Chisinau, 2025

CURRICULUM

CONCEPTS DE BASE DE LA GESTION DE LA QUALITÉ

Chisinau, 2025

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE LA RECHERCHE DE LA RÉPUBLIQUE DE
MOLDOVA**

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ DE LA RÉPUBLIQUE DE MOLDOVA
CENTRE D' EXCELLENCE RAISA PACALO EN MÉDECINE ET PHARMACIE**

APPROUVÉ

Première vice-rectrice, vice-rectrice chargée
de la gestion des activités académiques,
Docteure habilitée, MSc, professeure

_____ Olga CERNETCHI
" _____ " _____ 2025

APPROUVÉ

Directrice adjointe
chargée de la formation pratique,
administratrice du CEMPh Raisa Pacalo

_____ Tatiana CRITCH
" _____ " _____ 2025

CURRICULUM

CONCEPTS DE BASE DE LA GESTION DE LA QUALITÉ

Chisinau, 2025

Approuvé:

Lors de la réunion du Conseil de gestion de la qualité

Université Nicolae Testemitanu

Procès-verbal n° _____ " _____ " _____ 2025

CERNETCHI OLGA, PREMIÈRE VICE-RECTRICE, VICE-RECTRICE

pour la gestion des activités académiques,

Dr hab., MSc, professeure _____

Lors de la réunion du Conseil scientifique méthodologique de

« _____ » _____ 2025

COBILEANSCHI Svetlana, directrice adjointe

pour les activités éducatives, didactiques et méthodologiques _____

Lors de la réunion du Département des disciplines paracliniques et hygiéniques de

" _____ " _____ 2025

PREGUZA Olga,

cheffe de département _____

Auteurs :

Tatiana CRITCHI, directrice adjointe de la formation pratique, échelon 1, professeure de matières d'hygiène, titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur

HORNET Nadejda, responsable de la section Assurance qualité, niveau hiérarchique 1, professeure en communication et psychologie médicale, titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur

CRECIUN Galina, professeure de la matière Médecine interne et gériatrie avec spécialisation en soins infirmiers, diplôme d'enseignement supérieur

Évaluateurs :

ADAUJI Stela, docteur en pharmacie, professeure agrégée, cheffe du département de pharmacie sociale Vasile Procopisin, cheffe du département de formation médicale continue, Université Nicolae Testemitanu

" _____ " _____ 2025

SALARU Virginia, docteur en sciences médicales, professeure agrégée au Département de médecine familiale, directrice adjointe de la direction didactique et académique Département, Université Nicolae Testemitanu

" _____ " _____ 2025

TABLE DES MATIÈRES

I. PRÉLIMINAIRE	6
II. MOTIVATION, UTILITÉ DE L'UNITÉ DE COURS POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE	7
III. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES À L'UNITÉ DE COURS	8
IV. ADMINISTRATION DE L'UNITÉ DE COURS	8
V. UNITÉS DE CONTENU/D'APPRENTISSAGE	8
VI. RÉPARTITION INDICATIVE DES HEURES PAR UNITÉ DE CONTENU/D'APPRENTISSAGE	11
VII. SUGGESTIONS D'ENSEIGNEMENT-APPRENTISSAGE.....	11
VIII. SUGGESTIONS D'ÉVALUATION	12
IX. SUGGESTIONS POUR UNE ÉTUDE INDIVIDUELLE	14
X. SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES	14
XI. RESSOURCES PÉDAGOGIQUES RECOMMANDÉES POUR LES STAGIAIRES.....	17

I. PRÉLIMINAIRE

Dans un contexte professionnel en constante évolution, la qualité constitue un élément essentiel de la performance institutionnelle. Le module « Concepts fondamentaux du gestion de la qualité » fournit les bases théoriques et pratiques nécessaires à la mise en place d'une culture de la qualité et à la participation active aux processus de suivi, d'évaluation et d'amélioration continue. Ce module s'adresse à toutes les spécialités et à tous les niveaux de qualification et contribue à la formation de professionnels capables d'appliquer les normes, les procédures et les outils de la qualité dans leur pratique quotidienne.

Ce module de cours fournit les bases théoriques nécessaires à la compréhension des concepts de qualité, de contrôle qualité, d'assurance qualité et d'amélioration continue. L'étude des principes et des composantes des systèmes de gestion de la qualité permet aux participants d'acquérir la capacité de comprendre comment les processus et les activités sont organisés et optimisés afin d'obtenir des résultats fiables, sûrs et conformes aux normes en vigueur.

Les concepts fondamentaux du gestion de la qualité relèvent des disciplines visant à développer les compétences nécessaires à la compréhension, à l'application et à l'évaluation des processus qualité au sein des établissements de santé. Ce module initie les apprenants aux principes fondamentaux du gestion de la qualité, à la terminologie spécifique et à l'importance de l'approche systémique pour garantir des services sûrs, efficaces et centrés sur le patient. Il constitue un module fondamental pour la formation des techniciens qualité destinés à travailler dans les établissements de santé. Dans le contexte actuel, les systèmes de santé sont en constante transformation, et les exigences en matière de sécurité des patients, de conformité aux normes, de traçabilité des processus et de responsabilité professionnelle sont de plus en plus élevées. Dans cet environnement complexe, le rôle du technicien qualité devient essentiel pour garantir et améliorer la qualité des services médicaux.

Ce cours fournit les bases nécessaires à la compréhension des principes et de la terminologie du gestion de la qualité, indispensables pour interpréter l'organisation, le suivi et l'optimisation des processus cliniques et administratifs. L'étude de ces concepts permet aux participants d'analyser les flux de travail au sein des établissements de santé, d'identifier les risques, les non-conformités et les pistes d'amélioration.

Ce module de cours contribue au développement des compétences nécessaires au technicien du secteur médical pour :

- interpréter correctement les documents et les procédures spécifiques à la gestion de la qualité ;
- participer aux activités de surveillance ;
- soutenir la mise en œuvre et le maintien des systèmes de gestion de la qualité dans les établissements médicaux ;
- participer à la collecte et à l'analyse de données de qualité ;
- identifier les non-conformités et les risques ;
- documenter correctement les processus ;
- soutenir la mise en œuvre d'actions d'amélioration continue de la qualité au sein de

l'établissement médical;

- Comprendre le rôle de la qualité pour garantir la sécurité des patients et accroître l'efficacité de l'établissement médical.

Au cours de cette formation, les futurs techniciens qualité seront amenés à comprendre la structure d'un système de gestion de la qualité des soins de santé, les responsabilités de chaque acteur impliqué et la manière dont les outils d'évaluation (audits, fiches d'observation, indicateurs de performance) contribuent à accroître l'efficacité institutionnelle.

Dans ce contexte, ce module sert de base aux modules suivants, contribuant au développement d'une attitude professionnelle responsable, axée sur le respect des exigences de qualité, la prévention des erreurs, la compréhension de l'importance des processus et une approche fondée sur les preuves et les indicateurs. De ce fait, le cours contribue à la formation d'une culture organisationnelle centrée sur la qualité et l'amélioration continue des services médicaux fournis.

II. MOTIVATION, UTILITÉ DE L'UNITÉ DE COURS POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Le module « Concepts fondamentaux du gestion de la qualité » est essentiel à la formation du technicien qualité dans le domaine médical, car celui-ci évolue dans un environnement où la sécurité des patients, l'efficacité des processus et le respect des normes constituent des priorités fondamentales. Dans les établissements de santé, la qualité des services dépend de l'organisation, du suivi et de l'amélioration des processus cliniques et administratifs, et le technicien qualité joue un rôle direct dans le soutien de ces activités.

L'intérêt de ce module réside dans la nécessité d'aligner les établissements de santé sur les normes internationales, telles que l'ISO 9001 et les exigences d'accréditation des établissements de santé. Ces normes requièrent un personnel formé, capable de participer activement à la mise en œuvre et au maintien des systèmes de gestion de la qualité. Par ailleurs, la mise en place d'une culture organisationnelle axée sur la qualité implique que le personnel soit conscient de son rôle dans le respect des procédures, la documentation rigoureuse des activités, le suivi constant des processus et la contribution active à l'amélioration continue des services.

Par conséquent, ce module de cours joue un rôle décisif dans la préparation des techniciens qualifiés à une intégration compétente au sein des équipes médicales, contribuant ainsi à garantir un environnement sûr, efficace et conforme aux normes de qualité, dans lequel les processus cliniques et administratifs sont continuellement surveillés, évalués et améliorés.

L'utilité de cette unité de cours réside dans le développement des compétences pratiques et théoriques nécessaires au technicien pour :

- Suivi et évaluation des processus cliniques et administratifs dans les établissements médicaux afin de garantir le respect des normes de qualité ;
- Utilisation d'outils de contrôle qualité : audits internes, fiches d'observation, indicateurs de performance.

- Identifier les non-conformités et les risques susceptibles d'affecter la sécurité des patients et l'efficacité des activités.
- Contribution à la mise en œuvre de mesures d'amélioration continue des services médicaux, par le biais de recommandations et de la participation à des projets d'optimisation des processus;
- Intégration efficace au sein de l'équipe médicale et respect des normes de qualité nationales et internationales, favorisant une culture organisationnelle axée sur la sécurité et l'excellence.

III. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES À L'UNITÉ DE COURS

À la fin de cette unité de formation, le stagiaire sera capable de :

- SC1.** Appliquer les concepts fondamentaux de la gestion de la qualité dans les établissements médicaux.
- SC2.** Surveiller et évaluer les processus cliniques et administratifs pour la sécurité et la qualité des services.
- SC3.** Contribuer à l'amélioration continue des procédures et des processus grâce à l'utilisation d'outils de contrôle de la qualité.

IV. ADMINISTRATION DE L'UNITÉ DE COURS

État de l'unité d'enseignement	Nombre d'heures					Formulaire d'évaluation	Nombre de crédits
	Total des heures	Contact direct	Étude individuelle / activités pratiques	Contact direct			
				notionnel	Travaux pratiques / Séminaires		
obligatoire	150	50	100	30	20	T/P	5

V. UNITÉS DE CONTENU/D'APPRENTISSAGE

Compétences de l'unité	Unités de contenu/d'apprentissage	Objectifs/compétences d'étude
Unité d'apprentissage 1. Le système de santé		
UC 1.1 Identifier la structure, le fonctionnement et la gouvernance du système de santé dans différents pays, en analysant les niveaux d'organisation (primaire, secondaire, tertiaire) et en évaluant la gestion et le fonctionnement des services de santé.	1.1. Le système de santé en Moldavie/France/Grèce/Roumanie 1.1.1. Caractéristiques du système de santé. 1.1.2. Organisation du système de santé (soins de santé primaires, secondaires et tertiaires), les devoirs de chaque acteur du système. 1.1.3. Financement du système de santé.	▪ Décrivez la structure du système de santé dans différents pays, en identifiant les niveaux d'organisation : primaire, secondaire et tertiaire. ▪ Expliquez le fonctionnement et la gestion des services de santé, notamment les mécanismes de coordination, de financement et de gouvernance. ▪ Identifier les principaux acteurs du système de santé et expliquer leurs rôles et responsabilités dans

Compétences de l'unité	Unités de contenu/d'apprentissage	Objectifs/compétences d'étude
UC 1.2 Analyse de la structure, des processus, des mécanismes de financement, des conseils/comités et des circuits fonctionnels de l'organisation de soins de santé (hôpital).	1.2. Organisation et fonctionnement de l'unité de santé avec lits - hôpital. 1.2.1. Structure 1.2.2. Processus 1.2.3. Financement 1.2.4. Conseils et comités 1.2.5. Circuits fonctionnels à l'hôpital	la prestation de services. - Analyser comparativement différents systèmes de santé, en soulignant les similitudes, les différences et l'impact de l'organisation sur la performance des services médicaux. - Identifier la structure et les principaux processus d'un hôpital, y compris les services et les flux de travail. - Expliquez le mode de financement et le rôle des conseils/comités dans l'organisation et la coordination des activités hospitalières. - Analyser les circuits fonctionnels (patients, personnel, médicaments, matériel) et leur impact sur la qualité et la sécurité des services médicaux.
Unité d'apprentissage 2. Qualité, normalisation et procédure d'accréditation.		
UC 2.1. Reconnaître et comprendre les définitions de la qualité, l'évolution du concept de qualité, les principes de la qualité totale et les caractéristiques des services de soins, afin de justifier l'application de la gestion de la qualité dans le domaine de la santé.	2.1. Qualité 2.1.1 Définitions, évolution du concept de qualité, qualité totale 2.1.2. Concepts de gestion de la qualité (évaluation de la qualité, assurance qualité, amélioration de la qualité, cycle PDCA/PDSA) 2.1.3. Système de gestion de la qualité (SGQ) 2.1.4. Principes du SMQ, caractéristiques des services de soins	- Décrivez les définitions de la qualité et expliquez l'évolution de ce concept dans le domaine de la santé. - Identifier et expliquer les principes de la qualité totale et leur applicabilité aux services de soins. - Analyser les caractéristiques des services médicaux afin de justifier l'application de la gestion de la qualité dans la pratique professionnelle. - Décrit le rôle de la normalisation pour garantir la qualité des services et des processus.
UC 2.2 Comprendre le rôle et l'évolution des systèmes de normalisation.	2.2. Normalisation 2.2.1. Le rôle et l'importance de la normalisation 2.2.2. Évolution des systèmes de normalisation	- Expliquez l'évolution des systèmes de normalisation aux niveaux national et international. - Analyser l'applicabilité des normes dans les établissements médicaux afin d'améliorer la qualité et la sécurité des patients.
UC 2.3 Connaissance et application des concepts d'accréditation et de certification de la qualité dans les établissements médicaux.	2.3. Accréditation 2.3.1. Qu'est-ce que l'accréditation ? 2.3.2. Importance de l'accréditation et étapes du processus d'accréditation 2.3.3.	- Décrit le rôle et l'importance de l'accréditation pour garantir la qualité des services médicaux. - Expliquez les étapes du processus d'accréditation et les différences entre accréditation et certification.

Compétences de l'unité	Unités de contenu/d'apprentissage	Objectifs/compétences d'étude
	Accréditation/certification 2.3.4. Autres méthodes de certification de la qualité (certifications ISO, certification des laboratoires d'analyses médicales, avis radiologique)	Analyser les principales méthodes de certification de la qualité, notamment les normes ISO, l'accréditation des laboratoires médicaux et les agréments radiologiques.
Unité d'apprentissage 3. Processus, documents, indicateurs, flux.		
UC 3.1 Gestion des processus et documents qualité dans les établissements médicaux.	3.1. Processus - types de processus 3.2. Documents qualité (procédures, guides, protocoles) 3.3. Indicateurs (introduction, développement, contrôle) 3.4. Flux - développement des flux de processus, analyse des flux et des processus 3.5. Applications pratiques – élaboration de documents de qualité	- Identifier et définir correctement les processus au sein des établissements médicaux. - Proposer et utiliser des indicateurs d'évaluation pour suivre la performance des processus. - Créer et gérer des documents de qualité, en assurant la conformité aux normes et l'amélioration continue des services médicaux.

VI. RÉPARTITION INDICATIVE DES HEURES PAR UNITÉ DE CONTENU/D'APPRENTISSAGE

N°	Unités de contenu/d'apprentissage	Nombre d'heures				
		Total	Contact direct	Étude individuelle/Activités pratiques	Contact direct	
					notionnel	Travaux pratiques / séminaires
1.	Le système de santé.	30	10	20	6	4
2.	Qualité, normalisation. Procédure d'accréditation.	90	30	60	18	12
3.	Processus, documents, indicateurs, flux.	30	10	20	6	4
Total		150	50	100	30	20

VII. SUGGESTIONS D'ENSEIGNEMENT-APPRENTISSAGE

Afin de garantir une compréhension approfondie des concepts fondamentaux du gestion de la qualité et de développer les compétences pratiques des stagiaires, il est recommandé d'utiliser une variété de méthodes et de techniques d'enseignement-apprentissage, intégrant la théorie aux activités pratiques et aux études de cas.

1. Enseignement théorique

- Conférence: présentation des définitions de la qualité, des principes de la qualité totale, des concepts de gestion de la qualité et des systèmes de gestion de la qualité.
- Présentation: illustration de l'application des principes de qualité dans les établissements médicaux, notamment par la présentation des processus et des documents relatifs à la qualité.
- Utilisation de supports visuels : schémas, diagrammes, organigrammes et graphiques mettant en évidence les mécanismes de contrôle et d'amélioration de la qualité.

2. Exercices pratiques

- Analyse d'études de cas: examen d'exemples concrets de mise en œuvre de la gestion de la qualité dans les établissements de santé, identification des bonnes pratiques, des problèmes et des solutions.
- Exercice : les stagiaires définissent les processus, proposent des indicateurs de performance et élaborent des flux opérationnels.
- Simulation d'évaluation de la qualité : application des concepts d'assurance qualité, d'évaluation et d'amélioration à des situations hypothétiques.

3. Méthodes participatives

- Discussions guidées et brainstorming : les stagiaires identifient des problèmes réels liés à la gestion de la qualité et proposent des solutions.

- Travail d'équipe : élaboration de plans d'action pour améliorer la qualité des processus dans les établissements médicaux.
- Présentations et retours d'information : les stagiaires présentent les conclusions des activités pratiques, reçoivent des retours d'information et discutent des moyens de les appliquer en pratique.

4. Ressources pédagogiques

- Manuels et guides sur la gestion de la qualité et les normes internationales (ISO, ISO 9001, etc.).
- Documents internes des établissements médicaux relatifs aux processus, aux flux et aux indicateurs de qualité.
- Ressources en ligne : articles, plateformes éducatives et études de cas interactives.

VIII. SUGGESTIONS D'ÉVALUATION

L'évaluation des stagiaires est réalisée par une combinaison de méthodes théoriques et pratiques, afin de vérifier à la fois la connaissance des concepts fondamentaux et la capacité à les appliquer dans des contextes réels au sein des institutions médicales.

L'évaluation formative vise à suivre les progrès des stagiaires pendant les activités d'apprentissage, en fournissant un retour d'information continu et un soutien pour la consolidation des connaissances et le développement des compétences pratiques en matière de gestion de la qualité.

Caractéristiques principales :

- Elle est continue et se déroule tout au long des activités d'enseignement-apprentissage.
- Elle met l'accent sur le processus, et non pas seulement sur le produit final.
- Elle permet une correction rapide des erreurs et une amélioration des performances des stagiaires.

Méthodes d'évaluation actuelles/formatives :

- Questions et réponses pendant les cours magistraux – vérification de la compréhension des concepts théoriques.
- Discussions de groupe – évaluation des capacités d'analyse et d'argumentation.
- Analyse des processus, développement des flux et proposition d'indicateurs de performance.
- Analyse d'études de cas – évaluation de la pensée critique, de la capacité à identifier les problèmes et à proposer des solutions.
- Retour d'information individuel ou collectif – fourni immédiatement après les activités afin de corriger et de consolider les connaissances et les compétences.

L'évaluation sommative vise à vérifier le niveau final de connaissances, d'aptitudes et de compétences acquis par les stagiaires à la fin de l'unité de cours, en s'assurant qu'ils peuvent appliquer les concepts et les outils de gestion de la qualité dans les établissements médicaux. L'évaluation sommative vise l'évaluation finale des compétences acquises, combinant vérification théorique, application pratique et compétences en communication et en analyse.

Les critères d'évaluation sont les suivants :

▪ ***Le test, qui comprend :***

- ✓ Questions objectives de type grille pour vérifier la compréhension et la mémorisation des concepts fondamentaux.
- ✓ Questions ouvertes, qui nécessitent une explication et une argumentation des concepts de qualité, des principes de qualité totale, du SMQ et du rôle de l'accréditation et de la certification.
- ✓ Problèmes d'application, à travers lesquels les stagiaires doivent interpréter des situations hypothétiques dans un établissement médical ou un laboratoire médical et proposer des solutions conformes aux normes de qualité.

Le test d'évaluation vise à vérifier la compréhension des concepts fondamentaux de la gestion de la qualité et à évaluer la capacité à analyser et à interpréter des informations théoriques dans des contextes pratiques.

Les critères d'évaluation du test d'évaluation se concentrent sur : l'exactitude des réponses, la clarté et la structure de la présentation des idées, la capacité d'appliquer les concepts théoriques à la pratique.

▪ ***Projet appliqué, qui comprend :***

- ✓ Définition et classification des processus au sein d'un établissement médical.
- ✓ Élaboration des flux opérationnels et identification des points critiques.
- ✓ Proposition et calcul d'indicateurs de performance pour le contrôle qualité.

Les critères d'évaluation du projet d'application sont fondés sur la justesse et l'applicabilité des flux et des indicateurs, la structure et la clarté des documents de qualité, le respect des principes de qualité, l'originalité et la capacité d'analyser de manière critique la situation proposée.

- Présentation individuelle ou de groupe. Cette méthode d'évaluation vise à mesurer à la fois les connaissances théoriques des stagiaires et leur capacité à appliquer les concepts de gestion de la qualité dans des contextes pratiques. Elle consiste à présenter l'analyse d'une étude de cas, d'un projet d'application ou d'un exercice pratique réalisé pendant la formation. La présentation comprend l'explication des processus développés, la description des indicateurs de performance proposés et des documents qualité produits, ainsi que la justification des solutions et recommandations proposées. Cette évaluation sommative vise à développer les compétences en communication et en présentation professionnelle, à démontrer la capacité à synthétiser, analyser et appliquer les concepts d'un système de gestion de la qualité (SMQ), et à argumenter les solutions proposées conformément aux normes et principes de qualité.

Les avantages de l'évaluation sommative sont les suivants :

- ✓ Elle garantit une évaluation complète des connaissances et des compétences des stagiaires, alliant vérification théorique et application pratique.
- ✓ Elle permet d'évaluer la pensée critique, les compétences analytiques et l'application des outils du système de gestion de la qualité dans des contextes réels ou simulés.
- ✓ Elle fournit une base objective pour la note finale, reflétant à la fois les

connaissances, les compétences pratiques et les aptitudes à la communication professionnelle.

Cette combinaison d'évaluation formative et sommative permet aux stagiaires d'intégrer la théorie à la pratique, d'identifier correctement les processus et les flux, de développer des indicateurs et des documents de qualité et d'appliquer le SMQ dans les établissements médicaux.

IX. SUGGESTIONS POUR UNE ÉTUDE INDIVIDUELLE

Sujets d'étude individuelle	Produits à développer	Méthodes d'évaluation	Durée d'exécution, heures
Définitions de la qualité, principes de la qualité totale, évolution du concept de qualité.	Fiche récapitulative/de révision, schémas comparatifs des concepts.	Synthèse des commentaires	12
Le concept de gestion de la qualité (évaluation de la qualité, assurance qualité, amélioration de la qualité, cycle PDCA/PDSA).	Fiche d'application pratique avec des exemples d'application de la méthode PDCA/PDSA dans un établissement médical.	Évaluation de la fiche d'application	14
Le système de gestion de la qualité (SGQ) et ses principes.	Diagramme d'un système de gestion de la qualité appliqué dans un établissement médical, avec ses flux et processus.	Évaluation graphique	14
Accréditation et certification de qualité.	Bref rapport comparatif entre l'accréditation, la certification ISO et les autres méthodes de certification.	Évaluation de l'analyse du contenu	14
Identification et développement des processus, indicateurs de performance.	Élaboration d'un diagramme de flux de processus et proposition de 3 indicateurs de performance.	Évaluation des indicateurs de performance des processus	14
Documents qualité (procédures, instructions, formulaires).	Rédiger une procédure ou une instruction.	Évaluation des documents	20
Analyse d'études de cas en gestion de la qualité.	Fiche d'analyse d'étude de cas identifiant les problèmes et proposant des solutions.	Évaluation de la fiche d'analyse	12
Total			100

X. SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES

Les activités pratiques constituent un élément essentiel du processus d'apprentissage au sein du module « *Concepts fondamentaux de la gestion de la qualité* », car elles permettent aux apprenants d'appliquer les concepts théoriques dans des contextes

réels ou simulés au sein d'établissements de santé. La réalisation de ces activités leur permet de développer des compétences pratiques fondamentales, telles que l'identification et la classification des processus, la construction de flux opérationnels, la proposition et le suivi d'indicateurs de performance, la rédaction de documents qualité et l'analyse de situations complexes ayant un impact sur la qualité des services de santé. Ces activités visent à stimuler l'esprit critique, la capacité d'analyse et de synthèse, les compétences en communication, le travail d'équipe et le sens des responsabilités professionnelles des apprenants.

L'une des principales activités pratiques recommandées est ***l'analyse d'études de cas***. Dans le cadre de cette activité, les participants examinent des cas réels, issus d'établissements de santé, ou des cas hypothétiques, illustrant des problèmes de qualité, des incidents ou des défaillances dans les processus médicaux. L'analyse consiste à identifier les problèmes majeurs, à évaluer leur impact sur les patients et les services fournis, ainsi qu'à proposer des solutions et des mesures d'amélioration. Les objectifs de cette activité sont de développer l'esprit critique et analytique, d'appliquer les principes et concepts du système de gestion de la qualité pour évaluer l'efficacité et la qualité des services médicaux et de formuler des recommandations concrètes pour améliorer la qualité et la sécurité des soins aux patients. L'activité peut être réalisée individuellement ou en petits groupes. Les participants complètent une fiche d'analyse comprenant une description de la situation, l'identification des problèmes, l'analyse des causes et la proposition de solutions. Enfin, des séances de discussion guidées sont organisées avec le formateur, au cours desquelles les solutions proposées sont débattues et les approches des différents groupes comparées.

Une deuxième activité pratique recommandée est ***l'exercice de définition et de développement des processus***. Dans cette activité, les participants identifient les processus principaux et secondaires d'un établissement de santé, les classent et élaborent des diagrammes de flux opérationnels reflétant la séquence correcte des activités et les responsabilités de chaque étape. Ils proposent également des indicateurs de performance pour chaque processus, permettant ainsi un suivi objectif de leur efficacité et de leur qualité. Les objectifs de l'activité sont d'acquérir la capacité d'identifier et de classer les processus au sein d'un établissement de santé, de développer des compétences en planification et en représentation graphique des flux de processus, en mettant en évidence les points critiques et les zones à risque d'erreurs, ainsi que de comprendre comment suivre et évaluer la performance des processus à l'aide d'indicateurs appropriés. L'activité peut être réalisée individuellement ou en petits groupes. Les participants élaborent des diagrammes de flux de processus, avec des étapes clairement définies et des responsabilités attribuées, ainsi que des fiches d'indicateurs de performance pour chaque processus, en justifiant leur choix. L'évaluation est réalisée en vérifiant la clarté, l'exactitude et l'applicabilité des diagrammes, en évaluant la pertinence, la faisabilité et la mesurabilité des indicateurs proposés et en fournissant un retour d'information détaillé du formateur et des pairs.

Une troisième activité pratique est ***Simulation d'évaluation de la qualité***. Dans le cadre de cette activité, les participants prennent part à des exercices simulés d'évaluation

de la qualité, où ils appliquent les concepts d'assurance, d'évaluation et d'amélioration de la qualité. Parmi les activités proposées : simulation d'un audit interne, analyse d'incidents hypothétiques, identification des non-conformités et proposition de mesures correctives. Cette activité vise à comprendre comment évaluer la qualité des services médicaux à l'aide d'outils spécifiques du système de gestion de la qualité (SMQ), à développer la capacité à prendre des décisions pertinentes dans des situations simulées, à appliquer les principes de la qualité totale et à renforcer les compétences en matière de planification des actions d'amélioration et de suivi des résultats. L'activité se déroule généralement en petits groupes, avec des rôles prédéfinis (auditeur, responsable de processus ou coordinateur, par exemple). Les participants analysent des situations hypothétiques, identifient les défaillances et proposent des solutions correctives. Un rapport détaillé est rédigé, incluant les conclusions de l'analyse et les mesures recommandées. L'évaluation est réalisée en analysant le rapport écrit (structure, clarté, pertinence et exactitude des solutions proposées), en observant l'implication des participants dans la simulation et leur capacité à appliquer les connaissances théoriques, ainsi qu'en fournissant un retour d'information individuel et collectif sur l'approche et les solutions proposées.

Une quatrième activité pratique consiste **à élaborer des documents qualité**. Dans le cadre de cette activité, les stagiaires rédigent des documents essentiels à la gestion de la qualité, tels que des procédures, des instructions de travail, des formulaires de suivi ou des guides pour des processus spécifiques. Ces documents doivent être clairs, cohérents, applicables et conformes aux normes et standards du système de gestion de la qualité (SMQ). Les objectifs de cette activité sont de développer les compétences en matière de documentation et de structuration de l'information, d'appliquer correctement les principes du SMQ lors de la rédaction des documents et de garantir la clarté, la cohérence et l'applicabilité des documents créés pour le personnel médical. L'activité peut être réalisée individuellement ou en groupe, selon un processus préalablement défini. Les stagiaires rédigent les documents, les vérifient par un retour d'information interne, puis les soumettent à l'évaluation du formateur. L'évaluation porte sur la vérification de l'exactitude et de l'applicabilité des documents, leur conformité au format standard et à la terminologie du SMQ, ainsi que sur la clarté de l'information et la capacité à utiliser les documents en pratique.

Une cinquième et dernière activité recommandée consiste **en la mise en œuvre d'activités intégrées**, combinant l'analyse d'études de cas, la définition des processus, l'élaboration des flux opérationnels, la proposition d'indicateurs et la rédaction de documents qualité. Cette activité permet aux stagiaires de consolider leurs connaissances théoriques et pratiques au sein d'un projet cohérent et applicable. Ses objectifs sont de consolider les connaissances théoriques et pratiques en gestion de la qualité, de développer les compétences en planification, analyse, synthèse et documentation, et de préparer les stagiaires à l'application d'un système de gestion de la qualité (SMQ) dans des situations réelles au sein d'établissements de santé. L'activité peut être réalisée individuellement ou en groupe, à partir d'un processus ou d'une situation réelle ou simulée. Les stagiaires élaborent les flux, les indicateurs, les documents et l'analyse de la

situation, puis présentent le projet complet au formateur et à leurs collègues. L'évaluation porte sur la cohérence, l'applicabilité et l'exactitude de la présentation, l'évaluation des documents, des flux et des indicateurs de performance, ainsi que sur la capacité des stagiaires à argumenter et justifier les solutions proposées et leur participation active aux discussions et aux échanges.

Cet ensemble de suggestions d'activités pratiques garantit un apprentissage actif, appliqué et intégré, en développant les compétences théoriques et pratiques essentielles à la mise en œuvre du gestion de la qualité dans les établissements de santé. Il fournit aux stagiaires les outils nécessaires pour identifier et résoudre les problèmes de qualité, élaborer des documents et mettre en œuvre des mesures d'amélioration continue.

XI. RESSOURCES PÉDAGOGIQUES RECOMMANDÉES POUR LES STAGIAIRES

1. Petru Armean, Petru. 2002. *Gestion de la qualité des services de santé*, Maison d'édition de Bucarest,
2. Boghian, Ruxandra. 2022. *La gestion de la qualité dans le système de santé. Outils et techniques pour améliorer la qualité dans les organisations de soins de santé*. Vol. I, Éditions Pro Universitaria.
3. Furtunescu, Florentina-Ligia, Mincă, Dana-Galieta. 2010. *Gestion des services de santé – approche par projet*, 2e édition révisée et complétée, Maison d'édition universitaire Carol Davila, Bucarest.