



**Co-funded by
the European Union**



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Projet : 101092414—FTLV Qualité SANTE

Clause de non-responsabilité : Ce travail a été cofinancé par l'Union européenne. Les opinions exprimées n'engagent que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ni 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

SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ ET LES INSTRUMENTS UTILISÉS POUR LE GARANTIR

**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**

APPROUVE

Premier vice-recteur, vice-recteur pour
Gestion des activités académiques,
Docteur habilité, MSc, Professeure

_____ Olga CERNETCHI
" _____ " _____ 2025

APPROUVE

Directrice adjointe
pour la formation pratique,
administratrice de Raisa Pacalo CEMPh

_____ Tatiana CRITCHI
" _____ " _____ 2025

CURRICULUM

**SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ
ET LES INSTRUMENTS UTILISÉS POUR LE GARANTIR**

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,

Docteur habilité, MSc, Professeure

Lors de la réunion du Conseil scientifique méthodologique de

« _____ » _____ 2025

COBILEANSCHI Svetlana, directrice adjointe

pour l'activité éducative, didactique et méthodologique _____

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

" _____ " _____ 2025

PREGUZA Olga, cheffe de département

Auteurs :

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

HORNET Nadejda, cheffe du service Assurance qualité, niveau hiérarchique 1, professeure de
la discipline 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, titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur.

Évaluateurs :

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

" _____ " _____ 2025

SALARU Virginia, docteure en sciences médicales, professeure agrégée au Département de
médecine familiale, directrice adjointe du Département de gestion didactique et
académique de l'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	9
V. UNITÉS DE CONTENU/D'APPRENTISSAGE.....	9
VI. RÉPARTITION INDICATIVE DES HEURES PAR UNITÉ DE CONTENU/ D'APPRENTISSAGE.....	10
VII. SUGGESTIONS D'ENSEIGNEMENT-APPRENTISSAGE.....	11
VIII.SUGGESTIONS D'ÉVALUATION	12
IX. MÉTHODES D'ÉVALUATION ACTUELLES/FORMATIVES :	13
X. SUGGESTIONS POUR UNE ÉTUDE INDIVIDUELLE	16
XI. SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES.....	17
XII. RESSOURCES PÉDAGOGIQUES RECOMMANDÉES POUR LES STAGIAIRES.....	18

I. PRÉLIMINAIRE

La mise en œuvre et le maintien de la qualité constituent une condition essentielle au développement durable des institutions modernes, quel que soit leur domaine d'activité. Dans les secteurs médical, éducatif et public notamment, la gestion de la qualité est étroitement liée à la sécurité des usagers, à l'efficacité des processus, au respect des normes et à la confiance du public.

La qualité des services est essentielle au bon fonctionnement de tout établissement médical. Afin de garantir des services sûrs, efficaces et conformes aux normes, les établissements doivent mettre en œuvre un système de gestion de la qualité (SGQ). Ce programme fournit les bases théoriques et pratiques nécessaires à la compréhension et à l'application des principes de la qualité.

Le rôle essentiel du système de gestion de la qualité (SGQ) est de garantir une structure cohérente pour la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des activités, afin que les services fournis soient conformes aux exigences légales, aux normes professionnelles et aux attentes des bénéficiaires. C'est pourquoi le programme de formation de l'unité de cours « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir » met l'accent à la fois sur la dimension théorique et sur l'applicabilité pratique des outils spécifiques. Ainsi, l'objectif du programme est de développer les compétences relatives à l'organisation, au fonctionnement et à l'évaluation d'un système de gestion de la qualité, ainsi qu'à l'utilisation des outils nécessaires au suivi et à l'amélioration de la qualité.

La pertinence du programme « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir » est déterminée par l'évolution constante du domaine de la qualité, ainsi que par les exigences actuelles du contexte institutionnel, qui requièrent un haut niveau de professionnalisme, de responsabilité et d'efficacité. Dans le contexte de la modernisation des systèmes de gestion, du renforcement du contrôle public et de l'élévation des exigences professionnelles, ce programme devient essentiel pour la formation de spécialistes capables de gérer des processus complexes et de contribuer activement à l'amélioration de la qualité des services médicaux.

Tout d'abord, cette pertinence découle de l'évolution du cadre réglementaire et des normes internationales de qualité. Les établissements de santé sont tenus de mettre leur activité en conformité avec des normes telles que l'ISO 9001, ainsi qu'avec les réglementations européennes et nationales relatives à la qualité, à la sécurité et à la performance des services. La modernisation constante du cadre réglementaire exige une parfaite maîtrise des exigences de conformité.

Deuxièmement, le programme répond à la nécessité pour les institutions médicales de s'aligner sur les pratiques modernes de gouvernance, de transparence et de responsabilité. Étant donné que l'efficacité de la gestion est étroitement liée à la qualité des services médicaux fournis, les établissements médicaux doivent faire preuve de cohérence dans leurs processus organisationnels, d'équité dans leurs prises de décision, d'intégrité dans la gestion de leurs ressources et de performances mesurables au moyen d'indicateurs clairs et vérifiables. La mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité contribue directement à ces objectifs, et le programme de formation fournit au personnel

les connaissances nécessaires pour comprendre les exigences actuelles de la gouvernance moderne, appliquer des méthodes de suivi et de contrôle efficaces, favoriser la transparence des processus et contribuer à la consolidation d'une gestion responsable, axée sur les résultats et l'amélioration continue.

Une autre dimension importante est le suivi des performances et la gestion des risques. Les établissements de santé modernes doivent disposer de mécanismes d'analyse et de contrôle efficaces permettant d'identifier les vulnérabilités, les non-conformités et les risques opérationnels. Ce programme de formation fournit le cadre nécessaire au développement des compétences en matière d'utilisation d'indicateurs, d'outils d'auto-évaluation, de méthodes d'analyse des risques et d'audit interne, éléments essentiels à la prévention des incidents et à l'amélioration continue.

De plus, la pertinence du programme est renforcée par les attentes croissantes des bénéficiaires concernant la qualité des services. Les bénéficiaires – qu'il s'agisse de patients, d'usagers des services publics ou de partenaires – exigent des services rapides, sûrs, efficaces et respectueux. Pour répondre à ces attentes et maintenir un niveau élevé de satisfaction, les établissements médicaux doivent mettre en œuvre un système structuré d'évaluation, de suivi et d'amélioration de la qualité, et la formation du personnel devient un élément clé de ce processus.

Enfin, la pertinence du programme pour l'unité de cours « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir » est également déterminée par le besoin de développer une culture organisationnelle axée sur la qualité, la responsabilité et l'amélioration continue. La culture de la qualité ne peut être imposée administrativement ; elle se construit par la formation, le développement des compétences professionnelles et l'implication active du personnel dans les processus institutionnels. Le programme d'études contribue ainsi à la formation d'une mentalité moderne, orientée vers la performance, la collaboration, l'analyse critique et l'optimisation permanente des activités.

Ainsi, ce programme d'études est non seulement nécessaire, mais aussi indispensable pour les établissements médicaux qui visent à se moderniser, à fournir des services de qualité et à s'aligner sur les normes et les exigences de la société contemporaine.

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

La motivation qui sous-tend l'introduction de l'unité de cours « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir » découle principalement de l'importance croissante accordée à la qualité comme principe fondamental du fonctionnement des établissements médicaux. Les services fournis aux bénéficiaires doivent être sûrs, efficaces, conformes aux normes et orientés vers la satisfaction de leurs besoins. Afin d'atteindre ces objectifs, même les processus opérationnels les plus simples nécessitent une structuration rigoureuse, des outils de suivi clairs et une culture organisationnelle orientée vers l'amélioration continue.

Dans ce contexte, l'unité de cours « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir » devient essentielle à la formation professionnelle, car elle fournit aux spécialistes médicaux les compétences nécessaires pour comprendre, appliquer et évaluer un système de gestion de la qualité (SGQ), conformément aux exigences actuelles du domaine médical.

Ce module de formation revêt une grande valeur pédagogique, car il fournit aux stagiaires les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour soutenir les processus qualité dans les établissements de santé où ils travaillent. Il représente un élément important de la formation de spécialistes capables de contribuer au développement de services modernes, sûrs, efficaces et axés sur les bénéficiaires.

Le programme d'études « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir » est essentiel à la formation professionnelle, car il développe les compétences fondamentales nécessaires à la gestion de la qualité dans les établissements médicaux. Les stagiaires acquièrent les connaissances et les compétences qui leur permettent de :

Le programme d'études *Le système de gestion de la qualité et les outils utilisés pour son assurance* est essentiel à la formation professionnelle, car il développe les compétences fondamentales nécessaires pour la gestion de la qualité dans les établissements médicaux. Les stagiaires acquièrent les connaissances et les compétences qui leur permettent de :

- comprendre les principes et la structure d'un système de gestion de la qualité (SGQ) ;
- appliquer des outils pratiques d'évaluation, de suivi et d'amélioration de la qualité ;
- · contribuer au développement d'une culture organisationnelle axée sur la performance, la transparence et la responsabilité.
- Ainsi, cette unité de formation propose une formation professionnelle intégrée, qui allie théorie et application pratique, formant des spécialistes capables de soutenir la performance institutionnelle et de contribuer activement à l'amélioration de la qualité des services médicaux.

III. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES À L'UNITÉ DE COURS

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

SC1. Utiliser correctement et efficacement les outils d'évaluation de la qualité, en les adaptant aux spécificités des activités institutionnelles, afin de surveiller et d'améliorer en permanence la qualité des services dans un établissement médical.

SC4. Contribuer au développement d'une culture organisationnelle axée sur la qualité, la responsabilité et l'amélioration continue, en collaborant efficacement avec l'équipe et en communiquant clairement les résultats des évaluations et les recommandations d'amélioration.

SC3. Analyser les processus et les indicateurs de performance de l'établissement médical, identifier les points critiques et proposer des mesures concrètes pour optimiser les services et accroître l'efficacité institutionnelle.

SC4. Contribuer au développement d'une culture organisationnelle axée sur la

qualité, la responsabilité et l'amélioration continue, en collaborant efficacement avec l'équipe et en communiquant clairement les résultats des évaluations et les recommandations d'amélioration.

IV. ADMINISTRATION DE L'UNITÉ DE COURS

statut de l'unité de cours	Nombre d'heures					Formulaire d'évaluation	Nombre de crédits
	Heures totales	Contact direct	Étude individuelle/ activités pratiques	Contact direct			
				notionnel	Travaux pratiques/ Séminaires		
obligatoire	180	60	120	40	20	T/P	6

V. UNITÉS DE CONTENU/D'APPRENTISSAGE

Compétences de l'unité	Unités de contenu/d'apprentissage	Objectifs/compétences d'étude
Unité d'apprentissage 1. Outils utilisés dans la gestion de la qualité.		
UC 1.1 Identifier les outils utilisés en matière de gestion de la qualité et la manière de les appliquer à l'évaluation des activités institutionnelles.	1.1.1. Observation directe 1.1.2. Échantillonnage des données 1.1.3. Analyse des données 1.1.4. L'enquête 1.1.5. Entretien 1.1.6. Groupe de discussion 1.1.7. Liste de contrôle 1.1.8. Remue-méninges 1.1.9. Analyse comparative 1.1.10. Analyse des causes profondes 1.1.11. Diagramme de cause à effet 1.1.12. Diagramme de Pareto 1.1.13. Matrice de priorisation 1.1.14. Applications pratiques	▪ Identifier et décrire les principaux outils utilisés dans la gestion de la qualité (audit interne, indicateurs de performance, questionnaires de satisfaction, analyse des risques, etc.). ▪ Expliquez l'objectif et les principes de chaque outil dans le contexte de l'évaluation des activités institutionnelles. ▪ Choisissez l'outil approprié en fonction du type d'activité évaluée et des objectifs poursuivis. ▪ Utiliser correctement les outils de collecte et d'analyse des données sur la qualité du service. ▪ Interpréter les résultats obtenus et proposer des conclusions ou des recommandations pour l'optimisation des processus. ▪ Communiquer résultats et recommandations de l'évaluation à l'équipe de direction, de manière claire et efficace.
Unité d'apprentissage 2. Structure de gestion de la qualité dans les établissements médicaux.		
UC 2.1 Reconnaître l'organisation de la structure de gestion de la qualité.	2.1.1. Organisation et rôle de la structure de gestion de la qualité des services de santé dans les établissements médicaux. 2.1.2. Le rôle de la structure de gestion de la qualité des	Identifier les rôles et les responsabilités de l'équipe de gestion de la qualité dans les établissements de santé. Expliquez les fonctions de chaque composant et comment ils contribuent à garantir la qualité du service.

Compétences de l'unité	Unités de contenu/d'apprentissage	Objectifs/compétences d'étude
	services de santé (GQS) dans les établissements médicaux. 2.1.3. Auto-évaluation du système de gestion de la qualité (SGQ). 2.1.4. Outils d'auto-évaluation : FAE (fiche d'auto-évaluation), analyse des indicateurs, identification des non-conformités. 2.2.1. Étapes de la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité (SGQ) dans les établissements médicaux. 2.2.2. Communication organisationnelle interne/externe. 2.2.3. Applications pratiques.	Comprendre les relations entre les départements et l'intégration du système de gestion de la qualité à tous les niveaux de l'établissement de santé. Utilisez le formulaire d'auto-évaluation (FAE) et analysez les indicateurs de performance pour évaluer correctement les activités de l'institution. Interpréter le fonctionnement de la structure de gestion de la qualité et identifier les points critiques. Appliquer les principes et procédures du système de gestion de la qualité (SMQ) pour garantir l'efficacité et la conformité des processus. Surveiller les responsabilités et les flux de communication au sein de la structure. Évaluer la performance de la structure et identifier les dysfonctionnements ou les lacunes. Proposer et mettre en œuvre des mesures correctives et des actions d'amélioration continue. Collaborer et communiquer efficacement avec l'équipe et la direction pour mettre en œuvre des mesures d'optimisation.

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

N° crt.	Unités de contenu/d'apprentissage	Nombre d'heures				
		Total	Contact direct	Étude individuelle/Activités pratiques	Contact direct	
					notionnel	Travaux pratiques/séminaires
1.	Outils utilisés dans la gestion de la qualité.	108	34	68	22	12
2.	Structure de gestion de la qualité dans les établissements médicaux.	72	26	52	18	8
Total		180	60	120	40	20

VII. SUGGESTIONS D'ENSEIGNEMENT-APPRENTISSAGE

Le processus d'enseignement-apprentissage au sein de l'unité de cours « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir » s'appuie sur une approche stratégique. L'enseignement de ce cours requiert une réflexion méthodique et créative, permettant une maîtrise efficace des situations d'apprentissage.

Par définition, le concept de stratégie pédagogique est perçu comme une manière interactive d'aborder et d'utiliser l'ensemble des ressources procédurales (formes, méthodes, moyens techniques) ainsi que les principes pédagogiques liés à leur mise en œuvre dans le processus de transmission des contenus, afin de développer les compétences spécifiques à l'unité de cours.

Ce module de cours présente un caractère résolument pratique et met l'accent sur l'action dans la construction de la personnalité de l'apprenant. Le programme est centré sur l'apprenant et privilégie une approche pratique fondée sur l'apprentissage par l'action. Le domaine de mise en œuvre nécessite la combinaison de méthodologies théoriques et d'activités pratiques afin de garantir l'acquisition de connaissances et de compétences solides, applicables en situation réelle. L'enseignement-apprentissage doit viser à la fois la compréhension des concepts fondamentaux et le développement de compétences pratiques permettant l'application des outils de gestion de la qualité dans les établissements de santé.

L'enseignement mettra l'accent sur la transmission de connaissances structurelles et conceptuelles concernant la gestion de la qualité et les outils utilisés :

- Présentations interactives et explications structurées. Ce module aborde les concepts fondamentaux des systèmes de gestion de la qualité (SGQ), les principes de qualité, la structure organisationnelle et la typologie des outils d'évaluation. Il présente les conclusions d'études de cas et d'exercices, explique les méthodes utilisées et argumente les recommandations. Il contribue ainsi au développement des compétences en communication professionnelle et à la capacité de formuler des arguments cohérents lors de la prise de décision.

- Analyse du cadre législatif et des normes, y compris la norme ISO 9001 et les réglementations nationales, afin de familiariser les participants avec les exigences obligatoires et les bonnes pratiques dans le domaine.

- Discussions guidées et débats thématiques, afin de clarifier le rôle de chaque outil de gestion de la qualité, les principes de leur application, les méthodes correctes d'interprétation des données et l'importance du suivi continu des performances.
- *Analyse du cadre législatif et des normes.* y compris la norme ISO 9001 et les réglementations nationales, afin de familiariser les participants avec les exigences obligatoires et les bonnes pratiques dans le domaine.
- Les activités appliquées permettront de consolider les connaissances et de développer les compétences pratiques des stagiaires par le biais de :

Travail de groupe et remue-ménages : les participants identifient les problèmes, analysent les processus et proposent des mesures d'amélioration, développant ainsi la collaboration et la pensée créative.

Exercices : remplissage des formulaires d'auto-évaluation (FAE), calcul et

interprétation des indicateurs de performance, identification des non-conformités dans les processus institutionnels.

- Études de cas : analyse de situations réelles ou simulées pour appliquer des outils d'évaluation de la qualité et identifier les points critiques.
- Jeux de simulation et de rôle : application pratique des connaissances dans un environnement contrôlé, proche de la réalité, afin de renforcer les compétences en résolution de problèmes. Il s'agit de représenter des situations concrètes dans lesquelles les stagiaires utilisent des outils d'évaluation de la qualité pour identifier les non-conformités, analyser les indicateurs de performance et proposer des mesures correctives.
- Discussions guidées et débats thématiques : stimulation de la réflexion et de l'échange d'expériences, afin de clarifier les problèmes et d'identifier les meilleures solutions pratiques.
- Analyse de la documentation institutionnelle : procédures, rapports, plans d'action et formulaires utilisés au sein du système de gestion de la qualité, afin d'évaluer la conformité des activités aux normes internes et externes, d'identifier les éventuelles non-conformités et de proposer des mesures d'amélioration.
- *Discussions guidées et débats thématiques*: stimuler la réflexion et l'échange d'expériences, afin de clarifier les problèmes et d'identifier les meilleures solutions pratiques.
- *Analyse de la documentation institutionnelle*: procédures, rapports, plans d'action et formulaires utilisés au sein du système de gestion de la qualité, pour évaluer la conformité des activités aux normes internes et externes, identifier les éventuelles non-conformités et proposer des mesures d'amélioration.

VIII. SUGGESTIONS D'ÉVALUATION

L'évaluation continue, ou formative, permet de suivre la progression des stagiaires tout au long de la formation, fournissant ainsi des informations précieuses aux formateurs et aux participants afin d'adapter le processus d'apprentissage et de consolider les connaissances et les compétences. Dans le cadre de la formation « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir », l'évaluation formative est essentielle pour vérifier la compréhension théorique et l'application pratique des outils de gestion de la qualité dans des contextes institutionnels réels ou simulés.

L'évaluation des connaissances théoriques vise à vérifier le niveau de compréhension des concepts, principes et normes fondamentaux de la gestion de la qualité, ainsi que la capacité des participants à les appliquer de manière raisonnée dans des contextes institutionnels réels. Cela constitue un élément essentiel de l'évaluation formative, car elle donne une image claire du degré d'assimilation des informations théoriques et prépare les participants à leur application pratique.

IX. MÉTHODES D'ÉVALUATION ACTUELLES/FORMATIVES :

Tests écrits et listes de contrôle : les questions à choix multiples ou de type vrai/faux permettent une évaluation rapide et objective des connaissances. Ces outils fournissent un retour d'information immédiat au formateur sur le niveau de compréhension des apprenants, en identifiant rapidement les concepts mal compris ou mal interprétés. Les tests peuvent être organisés par modules ou thèmes spécifiques, couvrant les principes fondamentaux de la gestion de la qualité, les types d'outils d'évaluation, les indicateurs de performance et les étapes d'une démarche de suivi qualité. De plus, ils permettent de comparer la progression des apprenants tout au long de la formation, facilitant ainsi l'ajustement des méthodes pédagogiques et la consolidation des connaissances avant l'évaluation finale.

Questions ouvertes et courts essais : ils évaluent la capacité des stagiaires à raisonner, analyser et synthétiser. Ils permettent de vérifier comment les participants expliquent les concepts de gestion de la qualité, interprètent les indicateurs de performance et proposent des solutions théoriques à des situations simulées ou hypothétiques. Ce type d'évaluation vise à développer l'esprit critique, la capacité de raisonnement logique et la clarté de l'expression professionnelle, tout en fournissant aux formateurs des informations détaillées sur le niveau de compréhension des connaissances théoriques et en préparant les participants à l'application pratique des outils du système de gestion de la qualité.

Discussions interactives et questions orales : le formateur peut demander aux stagiaires d'expliquer des concepts, de donner des exemples pratiques et de démontrer comment ils appliqueraient les outils du système de gestion de la qualité dans des situations réelles. Cette méthode permet une évaluation en temps réel du niveau de compréhension et des capacités analytiques des stagiaires, ainsi que de leur capacité à établir un lien entre théorie et pratique. Les discussions interactives stimulent également l'esprit critique, la réflexion et la participation active, tout en offrant des possibilités de clarification des points forts et des points faibles à consolider. Les stagiaires reçoivent un retour d'information immédiat, ce qui favorise l'apprentissage continu et le développement des compétences professionnelles nécessaires à l'application efficace des outils de gestion de la qualité dans les établissements de santé.

Questions d'application : scénarios théoriques exigeant des stagiaires qu'ils identifient les problèmes et proposent des mesures théoriques pour corriger les non-conformités, développant ainsi leur esprit critique. Cette méthode met l'accent sur la capacité d'analyse et de synthèse, car les stagiaires doivent faire le lien entre les connaissances théoriques et les situations pratiques, réfléchir à l'impact des décisions sur la qualité du service et permettre au formateur d'évaluer dans quelle mesure ils peuvent anticiper les conséquences de leurs actions dans la gestion des processus au sein du système de gestion de la qualité.

- L'évaluation vise à fournir une image complète du niveau de compréhension théorique, des compétences pratiques et de la capacité à appliquer les outils de gestion de la qualité (GQ) dans le contexte institutionnel.

- L'évaluation sommative vise à vérifier si les apprenants :
 - comprennent les principes fondamentaux et la structure du système de gestion de la qualité ;
 - peuvent définir les concepts essentiels du SGQ et expliquer son rôle dans les établissements médicaux ;

- décrivent comment les processus sont organisés pour garantir la qualité des services médicaux ;
- appliquent des outils d'évaluation de la qualité, tels que les formulaires d'auto-évaluation (FAE) et les indicateurs de performance ;
- · démontrent leur capacité à sélectionner l'outil approprié en fonction de l'activité évaluée et à l'utiliser correctement pour collecter et analyser des données sur la qualité du service ;
 - ✓ · interprètent correctement les indicateurs de performance et proposent des mesures correctives ou d'amélioration des processus ;
 - ✓ · démontrent leur capacité d'analyse et de synthèse, en intégrant les connaissances théoriques à des situations pratiques ou simulées ;
- · identifient les points critiques d'un processus institutionnel, analysent les causes des non-conformités et proposent des solutions appropriées ;
 - ✓ · appliquent les outils du système de gestion de la qualité pour résoudre des problèmes concrets et appuyer des décisions fondées sur les données ;
 - ✓ · appliquent les connaissances et les outils du système de gestion de la qualité de manière cohérente et responsable, afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services médicaux ;
- · démontrent qu'ils peuvent utiliser le système de gestion de la qualité pour surveiller et optimiser les processus, en assurant la conformité aux normes et une orientation vers la satisfaction des besoins des bénéficiaires ;
 - ✓ · évaluent leur capacité à planifier et à mettre en œuvre des actions correctives, à collaborer avec l'équipe et à assumer la responsabilité des résultats obtenus.
 - ✓ Pour évaluer les acquis d'apprentissage de l'unité de cours « Système de gestion de la qualité et instruments utilisés pour le garantir », différentes méthodes d'évaluation sommative peuvent être utilisées.
- Tests écrits : l'évaluation comprend des questions à choix multiples, permettant de vérifier rapidement la compréhension des concepts fondamentaux de la gestion de la qualité, ainsi que des questions de type vrai/faux permettant de confirmer l'acquisition des compétences professionnelles des participants. Elle inclut également des questions ouvertes ou semi-structurées, évaluant la capacité des stagiaires à argumenter, à expliquer les processus du système de gestion de la qualité (SGQ) et à relier les notions théoriques à des situations concrètes. Par ailleurs, des études de cas sont utilisées pour analyser des scénarios issus de la pratique des établissements de santé. Les stagiaires sont invités à identifier des problèmes réels, à déterminer les causes des non-conformités et à proposer des mesures d'amélioration appropriées. L'étude de cas constitue ainsi une méthode essentielle d'évaluation sommative, invitant les stagiaires à analyser en profondeur des situations inspirées de la réalité des établissements de santé.
 - ✓ Le portefeuille d'évaluation est une méthode d'évaluation sommative complexe et intégrée, visant à documenter la progression du stagiaire ainsi que sa capacité à appliquer de manière constante les connaissances et les outils spécifiques au système de gestion de la qualité (SGQ). Le portfolio est élaboré individuellement et comprend un ensemble de documents produits durant l'unité de formation,

reflétant à la fois la compréhension théorique et les compétences pratiques du stagiaire.

- ✓ Évaluer la capacité à planifier et à mettre en œuvre des actions correctives, à collaborer avec l'équipe et à assumer la responsabilité des résultats obtenus.

Pour évaluer les acquis d'apprentissage de l'unité de cours « Système de gestion de la qualité et outils utilisés pour son assurance », différentes méthodes d'évaluation sommative peuvent être utilisées.

Tests écrits L'évaluation comprend des questions à choix multiples, permettant de vérifier rapidement la compréhension des concepts fondamentaux du gestion de la qualité, ainsi que des questions à développement (vrai/faux) permettant de confirmer l'acquisition des compétences professionnelles des participants. Elle inclut également des questions ouvertes ou semi-structurées, évaluant la capacité des stagiaires à argumenter, à expliquer les processus du système de gestion de la qualité (SMQ) et à relier les notions théoriques à des situations concrètes. Par ailleurs, des études de cas sont utilisées pour analyser des scénarios issus de la pratique des établissements de santé. Les stagiaires sont invités à identifier des problèmes réels, à déterminer les causes des non-conformités et à proposer des mesures d'amélioration appropriées. L'étude de cas constitue ainsi une méthode essentielle d'évaluation sommative, invitant les stagiaires à analyser en profondeur des situations inspirées de la réalité des établissements de santé. Ils examinent des scénarios incluant des problèmes de qualité fréquents, tels que des erreurs de documentation, des non-conformités procédurales, le non-respect des indicateurs de performance ou des difficultés de communication interne. Lors de l'évaluation, les stagiaires doivent identifier clairement les problèmes, en déterminer les causes possibles et proposer des solutions pertinentes pour l'amélioration.

Le portefeuille d'évaluation Il s'agit d'une méthode d'évaluation sommative complexe et intégrée, visant à documenter la progression du stagiaire ainsi que sa capacité à appliquer de manière constante les connaissances et les outils spécifiques au système de gestion de la qualité (SMQ). Le portfolio est élaboré individuellement et comprend un ensemble de documents produits durant l'unité de formation, reflétant à la fois la compréhension théorique et les compétences pratiques du stagiaire.

Un portefeuille complet et bien structuré peut comprendre les éléments suivants :

- Le portefeuille d'évaluation permet une évaluation intégrée et détaillée des compétences. En fournissant au formateur des informations claires sur la manière dont les stagiaires appliquent les outils du système de gestion de la qualité (SGQ), développent leur esprit critique, formulent des solutions réalistes et contribuent à l'amélioration continue de la qualité des services médicaux, il constitue un instrument essentiel dans le cadre d'une évaluation sommative axée sur des résultats concrets et sur le transfert des connaissances théoriques à la pratique.

Ces fiches permettent aux participants de réfléchir à leurs progrès, d'identifier leurs points forts et leurs axes d'amélioration, et d'évaluer leur maîtrise des outils du système de gestion de la qualité. L'auto-évaluation favorise le développement du sens des responsabilités et l'implication active dans le processus d'apprentissage.

- *Analyse des indicateurs de performance*

Les participants sélectionnent des indicateurs pertinents de la qualité des services médicaux (par exemple, le taux de non-conformité, le délai de réponse, le niveau d'exhaustivité de la documentation) et réalisent une analyse détaillée comprenant l'interprétation des données, la mise en évidence des problèmes et la proposition de solutions d'amélioration. Cette composante démontre la capacité à traiter des informations quantitatives et à prendre des décisions éclairées.

- *Remplissez les formulaires*

Le remplissage correct des formulaires est un élément essentiel du dossier d'évaluation, car il témoigne de la capacité du participant à appliquer concrètement les outils du système de gestion de la qualité (SGQ) et à respecter les normes institutionnelles et les procédures internes. Cette section démontre le souci du détail, le sens de l'organisation et la compréhension des processus qualité dans les établissements de santé.

- *Mini-études de cas*

Les mini-études de cas résolues permettent aux stagiaires d'appliquer en pratique les connaissances acquises sur le système de gestion de la qualité (SGQ) et de développer les compétences pratiques nécessaires dans le milieu professionnel.

- *Schéma*

Évaluation du schéma selon les niveaux hiérarchiques, les rôles et les responsabilités.

Le portefeuille d'évaluation permet une évaluation intégrée et détaillée des compétences. En fournissant au formateur des informations claires sur la manière dont les stagiaires appliquent les outils du système de gestion de la qualité (SMQ), développent leur esprit critique, formulent des solutions réalistes et contribuent à l'amélioration continue de la qualité des services médicaux, le portfolio constitue un outil essentiel dans le cadre de l'évaluation sommative, axée sur des résultats concrets et le transfert des connaissances théoriques à la pratique. En haut du formulaire

X. SUGGESTIONS POUR UNE ÉTUDE INDIVIDUELLE

Sujets d'étude individuelle	Produits à développer	Méthodes d'évaluation	Durée d'exécution, heures
Principes fondamentaux de la gestion de la qualité (GQ).	Essai	Évaluation de l'essai selon les critères.	12
La structure du système de gestion de la qualité dans les établissements médicaux.	Schéma	Évaluation du schéma selon les niveaux hiérarchiques, les rôles et les responsabilités.	16
Analyse des indicateurs de performance.	Tableau de surveillance	Évaluation des indicateurs de performance et identification correcte des points critiques.	12
Application des outils	Étude de cas	Évaluation de l'étude de cas	20

Sujets d'étude individuelle	Produits à développer	Méthodes d'évaluation	Durée d'exécution, heures
du système de gestion de la qualité.		selon les critères et propositions de mesures correctives.	
Documentation institutionnelle et procédures internes.	Rapport d'analyse	Évaluation de la conformité aux procédures et identification des non-conformités.	20
Mise en œuvre de mesures d'amélioration de la qualité.	Plan d'action	Évaluation du plan d'action visant à améliorer un processus institutionnel.	20
Auto-évaluation et réflexion sur les compétences acquises.	Fiche d'auto-évaluation et rapport de réflexion personnelle remplis	Évaluation du formulaire rempli et du rapport de réflexion personnelle.	20
Total			120

XI. SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES

Les activités pratiques constituent un élément fondamental de la formation professionnelle, car elles offrent aux stagiaires la possibilité d'appliquer directement les connaissances théoriques relatives au système de gestion de la qualité (SMQ) et de développer des compétences pratiques essentielles au travail dans les établissements de santé. En participant activement à ces activités, les stagiaires acquièrent de l'expérience dans l'utilisation des outils du SMQ, analysent des processus réels et proposent des solutions pour améliorer la qualité des services de santé.

Les principales activités pratiques recommandées sont les suivantes :

- Analyse de la documentation institutionnelle, qui représente une activité pratique fondamentale au sein du processus de formation professionnelle, visant à développer les compétences nécessaires pour évaluer la justesse, la conformité et l'efficacité des processus institutionnels à travers le prisme du système de gestion de la qualité (SMQ). examine systématiquement la documentation institutionnelle:

- ✓ Le stagiaire analyse les procédures, protocoles, plans d'action, rapports, grilles d'auto-évaluation et formulaires utilisés au sein de l'établissement médical. À ce stade, il vérifie la conformité des documents avec les normes en vigueur. normes. telles que la norme ISO 9001 ou les réglementations nationales applicables ;
- ✓ Le stagiaire se familiarise avec flux institutionnels. avec la manière dont les processus sont organisés et avec les responsabilités spécifiques de chaque département ou niveau hiérarchique. fournissant une base solide pour identifier les non-conformités et proposer des mesures visant à améliorer la qualité des services médicaux.

- Les activités pratiques constituent un élément fondamental de la formation professionnelle, car elles offrent aux stagiaires la possibilité d'appliquer directement les connaissances théoriques relatives au système de gestion de la qualité (SGQ) et de développer des compétences pratiques essentielles au travail dans les établissements de santé. En participant activement à ces activités, les stagiaires acquièrent de l'expérience dans l'utilisation des outils du SGQ, analysent des processus réels et proposent des solutions pour améliorer la qualité des

services de santé.

- ✓ des procédures qui ne reflètent pas les flux de travail réels ni les normes de qualité en vigueur ;
- ✓ Analyse de la documentation institutionnelle, qui représente une activité pratique fondamentale au sein du processus de formation professionnelle, visant à développer les compétences nécessaires pour évaluer la justesse, la conformité et l'efficacité des processus institutionnels à travers le prisme du système de gestion de la qualité (SGQ). Elle consiste à examiner systématiquement la documentation institutionnelle :
- ✓ Le stagiaire analyse les procédures, protocoles, plans d'action, rapports, grilles d'auto-évaluation et formulaires utilisés au sein de l'établissement médical. À ce stade, il vérifie la conformité des documents avec les normes en vigueur, telles que la norme ISO 9001 ou les réglementations nationales applicables ;
- ✓ Le stagiaire se familiarise avec les flux institutionnels, avec la manière dont les processus sont organisés et avec les responsabilités spécifiques de chaque département ou niveau hiérarchique, ce qui fournit une base solide pour identifier les non-conformités et proposer des mesures visant à améliorer la qualité des services médicaux.
- ✓ Analyse des processus institutionnels afin de mettre en évidence les lacunes et les risques. L'identification des non-conformités et des points critiques permet de recommander des mesures d'amélioration de la qualité des services médicaux. À ce stade, le stagiaire analyse l'ensemble des documents et procédures institutionnels présentant des non-conformités, tels que:

Le résultat de cette activité n'est pas seulement le recensement des carences, mais aussi leur classification selon leur gravité et leur impact permet de prioriser les interventions correctives et préventives. Ainsi, le stagiaire acquiert la capacité d'analyser systématiquement la documentation, d'identifier les risques et de proposer des mesures concrètes pour accroître l'efficacité des processus et améliorer la qualité des services médicaux.

XII. RESSOURCES PÉDAGOGIQUES RECOMMANDÉES POUR LES STAGIAIRES

1. Manuel de description des normes de gestion de la qualité de l'Autorité nationale pour la gestion de la qualité dans le secteur de la santé. Services de soins de santé primaires, juin 2021.

Le résultat de cette activité n'est pas seulement le recensement des carences, mais aussi leur classification selon leur gravité et leur impact, ce qui permet de prioriser les interventions correctives et préventives. Ainsi, le stagiaire acquiert la capacité d'analyser systématiquement la documentation, d'identifier les risques et de proposer des mesures concrètes pour accroître l'efficacité des processus et améliorer la qualité des services médicaux.

2. XI. RESSOURCES PÉDAGOGIQUES RECOMMANDÉES POUR LES STAGIAIRES

1. Manuel de description des normes de gestion de la qualité de l'Autorité nationale pour la gestion de la qualité dans le secteur de la santé. Services de soins de santé primaires, juin 2021.

https://anmcs.gov.ro/web/wp-content/uploads/2024/01/Quality-standards-Manual_primary-care_RO.pdf

3. Meringue Rima, Chicu Valentina, Lîsenco Sergei. La gestion de la qualité versus la qualité de la gestion. Chişinău : Centre éducatif « Pro Didactica », 2020, 51 p. ISBN 978-9975-3355-9-1.
http://prodidactica.md/wp-content/uploads/2021/02/Ghid_MC-vs-CM-5.pdf