



**Co-funded by
the European Union**



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Project: 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 responsables.

Chisinau, 2025

CURRICULUM

SECURITE ET SATISFACTION DES PATIENTS

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE LA RECHERCHE DE LA RÉPUBLIQUE DE
MOLDAVIE
MINISTÈRE DE LA SANTÉ DE LA RÉPUBLIQUE DE MOLDAVIE
CENTRE D'EXCELLENCE EN MÉDECINE ET PHARMACIE *RAISA PACALO***

APPROUVÉ

Première vice-rectrice, vice-rectrice
chargée de la gestion des activités
académiques, Dr. hab. MSc, professeure

_____ **Olga CERNETCHI**

" _____ " _____ **2025**

APPROUVÉ

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

_____ **Tatiana CRITCHI**

" _____ " _____ **2025**

CURRICULUM

SÉCURITÉ ET SATISFACTION DES PATIENTS

Chisinau, 2025

APPROUVÉ:

Lors de la réunion du Conseil de gestion de la qualité de l'
Université Nicolae Testemitanu

Procès-verbal n° _____ du " _____ " _____ 2025

CERNETCHI Olga, Premier vice-recteur, vice-recteur
chargé de la gestion des activités académiques,
Dr. hab. MSc, professeure _____

Lors de la réunion du Conseil méthodologique et scientifique de

" _____ " _____ 2025

COBILEANSCHI Svetlana, directrice adjoint

chargé des activités éducatives, didactiques et méthodologiques _____

Lors de la réunion du département des disciplines paracliniques et hygiéniques à

" _____ " _____ 2025

PREGUZA Olga,

cheffe de département _____

Auteurs:

CRITCHI Tatiana, directrice adjoint chargée de la formation pratique, niveau de
gestion 1, enseignant en matière d'hygiène, diplôme d'enseignement supérieur

HORNET Nadejda, responsable de la section Assurance qualité, niveau hiérarchique 1,
professeure dans la discipline Communication et psychologie médicale, diplôme
d'enseignement supérieur.

CRECIUN Galina, Professeure de médecine interne et gériatrie avec spécialisation en
soins infirmiers, diplôme d'enseignement supérieur.

Ré:

ADAUJI Stela, Docteur habilité en sciences pharmaceutiques, professeure associée,
cheffe du département Vasile Procopisin de pharmacie sociale, cheffe du
département de formation médicale continue, Université Nicolae Testemitanu

" _____ " _____ 2025

STRATULAT Silvia, docteur en sciences médicales, professeure associée, département
de biochimie et de biochimie clinique, cheffe du département de gestion
didactique et académique, Université Nicolae Testemitanu

" _____ " _____ 2025

TABLE DES MATIÈRES

I. PRÉLIMINAIRE.....	6
II. MOTIVATION, UTILITÉ DE L'UNITÉ DE COURS POUR LA FORMATION PROFESSIONNELE	7
III. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES À L'UNITÉ DE COURS	10
IV. ADMINISTRATION DES UNITÉS DE COURS	10
V. CONTENU/UNITÉS D'APPRENTISSAGE	10
VI. RÉPARTITION INDICATIVE DES HEURES PAR CONTENU/UNITÉS D'APPRENTISSAGE.....	13
VII. SUGGESTIONS POUR L'ENSEIGNEMENT ET L'APPRENTISSAGE	13
VIII. SUGGESTIONS D'ÉVALUATION	15
IX. SUGGESTIONS POUR L'ÉTUDE INDIVIDUELLE.....	16
X. SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES.....	17
XI. RESSOURCES PÉDAGOGIQUES RECOMMANDÉES POUR LES STAGIAIRES.....	19

I. PRÉLIMINAIRE

La sécurité et la satisfaction des patients sont deux dimensions fondamentales de la qualité des services médicaux et constituent des indicateurs essentiels de la performance d'un système de santé moderne. Dans le contexte de l'évolution des normes internationales et de la complexité croissante de l'acte médical, les établissements médicaux et de santé ont la responsabilité de créer un environnement dans lequel les risques pour les patients sont minimisés et leur expérience est positive, prévisible et adaptée aux besoins individuels.

Le concept de sécurité des patients a considérablement évolué au cours des dernières décennies, étant reconnu par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) comme une priorité mondiale. Les recherches internationales montrent que les événements indésirables, les erreurs médicales et les déficiences de communication restent parmi les principales causes de morbidité évitable. Dans ce contexte, une culture organisationnelle de la sécurité – caractérisée par la transparence, l'apprentissage continu et la responsabilité professionnelle – devient une condition essentielle pour la fourniture de soins efficaces et de qualité.

Parallèlement, la satisfaction des patients prend une importance croissante dans l'évaluation du fonctionnement des établissements médicaux. L'expérience des patients, définie non seulement par les résultats cliniques, mais aussi par la qualité des interactions, l'accessibilité, la communication et le confort, reflète la manière dont les services fournis répondent aux attentes et aux valeurs des personnes prises en charge. La satisfaction des patients influence directement l'observance du traitement, la confiance dans le personnel médical, la réputation de l'établissement et la qualité perçue de l'acte médical.

Le programme de l'unité d'enseignement « Sécurité et satisfaction des patients » est conçu pour renforcer les compétences professionnelles de toutes les catégories de personnel des établissements de santé. L'unité d'enseignement vise à fournir aux stagiaires des connaissances actualisées, des compétences pratiques et des outils utiles pour :

- Identifier et prévenir les risques cliniques et organisationnels ;
- comprendre les mécanismes qui conduisent aux erreurs et aux événements indésirables ;
- améliorer la communication avec le patient et ses proches ;
- développer une attitude empathique et axée sur le patient ;
- accroître la satisfaction des patients grâce à des mesures concrètes et mesurables ;
- contribuer à la culture de sécurité au sein de l'équipe multidisciplinaire.

Le programme favorise l'intégration progressive des concepts théoriques et leur application dans des situations de travail réelles. Les activités vont des présentations, études de cas et analyses de protocoles aux exercices pratiques et simulations. Le cours repose sur les normes internationales, les recommandations de l'OMS, ainsi que les meilleures pratiques des systèmes de santé européens. Le programme de l'unité de cours « Sécurité et satisfaction des patients » vise non seulement à former les employés, mais aussi à renforcer la confiance des patients, à réduire les risques et à accroître l'efficacité

opérationnelle. La sécurité des patients est le fondement de l'acte médical, et la satisfaction des patients est le résultat d'une collaboration harmonieuse entre le personnel, l'établissement et la communauté. Ensemble, ces deux dimensions constituent les piliers d'un système médical responsable, moderne et axé sur l'excellence. L'objectif de ce programme est de développer et de renforcer les compétences professionnelles du personnel médical et administratif afin de garantir un environnement sûr, efficace et centré sur le patient à toutes les étapes du processus de soins. Il vise à créer une culture organisationnelle axée sur la prévention des risques, la réduction des erreurs et l'amélioration continue de la qualité des services médicaux, tout en augmentant le niveau de satisfaction des patients et de leurs proches.

En mettant en œuvre ce programme, l'établissement médical visera à :

- promouvoir les principes de sécurité des patients en tant que partie intégrante de l'acte médical et administratif ;
- accroître le niveau de sensibilisation et de responsabilité du personnel dans la prévention des événements indésirables et dans la gestion efficace des situations à risque ;
- améliorer la communication entre le personnel médical, les patients et leurs familles;
- développer des compétences pratiques pour appliquer les protocoles, procédures et normes de sécurité ;
- renforcer l'empathie, le respect et l'orientation vers les besoins et les attentes du patient ;
- contribuer à atteindre un niveau de qualité plus élevé des services médicaux grâce à un retour d'information continu, à l'évaluation et à la mise en œuvre de plans d'amélioration;
- optimiser l'expérience du patient dans l'ensemble de l'établissement, de l'accueil à la sortie.

L'objectif ultime du programme est de former des professionnels capables d'agir avec compétence, responsabilité et éthique dans toutes les situations cliniques et non cliniques, contribuant ainsi à accroître la confiance des patients, à réduire les risques systémiques et à renforcer les performances institutionnelles.

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

La motivation pour développer le programme de cours « Sécurité et satisfaction des patients » découle du besoin urgent pour les établissements médicaux de répondre aux défis de plus en plus complexes dans le domaine des soins de santé et de s'aligner sur les normes internationales en matière de qualité et de sécurité des services médicaux. Dans un contexte où les demandes des patients augmentent et où les technologies et protocoles médicaux ne cessent de se diversifier, la formation continue du personnel devient indispensable pour le fonctionnement efficace et sûr des unités médicales et de soins de santé.

De nombreuses études internationales et rapports de l'Organisation mondiale de la santé montrent qu'une proportion significative des événements indésirables peut être évitée grâce à une formation adéquate du personnel, à une application rigoureuse des procédures et à l'existence d'une culture organisationnelle axée sur la sécurité.

Outre la nécessité de se conformer à la réglementation, la motivation pour cette formation repose sur l'impact direct que la sécurité et la satisfaction des patients ont sur les résultats cliniques, l'image de l'établissement et la relation entre les patients et le système de santé. La sécurité des patients n'est pas seulement un objectif professionnel, mais un engagement éthique pris par chaque membre du personnel médical et administratif. Toute erreur, dysfonctionnement ou manque de communication peut influencer négativement le parcours thérapeutique du patient, avec des conséquences majeures pour sa santé.

Parallèlement, la satisfaction des patients reflète la manière dont l'établissement de santé répond aux besoins, aux préoccupations et aux attentes légitimes de la personne qui reçoit les soins. Une expérience positive pour le patient conduit à une meilleure observance du traitement, à une confiance accrue dans les professionnels de santé et à une réputation institutionnelle renforcée. Dans un système de santé concurrentiel et de plus en plus axé sur la qualité, l'expérience du patient devient un indicateur stratégique de la performance organisationnelle.

La formation du personnel dans ces domaines est donc un investissement essentiel. À travers ce programme, l'établissement vise à développer :

- un environnement de travail sûr et professionnel, dans lequel les risques sont identifiés et correctement gérés ;
- un personnel bien formé, capable d'appliquer les procédures, les protocoles et les normes de sécurité ;
- une équipe axée sur le patient, où l'empathie, la communication et le respect sont des valeurs fondamentales ;
- une culture d'amélioration continue, fondée sur des évaluations périodiques, des retours d'information et une adaptation aux besoins réels des patients.

En fin de compte, la motivation derrière ce programme ne se limite pas au respect des réglementations, mais reflète l'engagement de l'établissement médical à faire de la sécurité et de la satisfaction des patients des priorités fondamentales de l'acte médical. Ce programme représente un outil stratégique qui aide les professionnels de la santé à fournir des services de la plus haute qualité, à prévenir les risques et à contribuer au développement d'une relation de confiance entre le patient et le système de santé.

Le module « Sécurité et satisfaction des patients » est très utile dans la formation professionnelle du personnel des établissements médicaux, car il fournit les connaissances, les compétences et les valeurs fondamentales nécessaires à la réalisation d'un acte médical complet, sûr et centré sur le patient. Dans un système médical en constante évolution, le souci d'améliorer la qualité des services et d'accroître le degré de protection des patients devient une obligation professionnelle, éthique et organisationnelle. Ainsi, ce module répond directement aux besoins de développement professionnel individuel et aux objectifs stratégiques des établissements médicaux modernes.

En approfondissant les concepts de sécurité des patients, les participants apprennent à reconnaître, évaluer et gérer efficacement les facteurs susceptibles de générer des incidents ou des événements indésirables. Le cours fournit les outils nécessaires pour appliquer les procédures et protocoles de sécurité, contribuant ainsi à réduire considérablement les risques cliniques et organisationnels. Cette compétence est essentielle pour maintenir un environnement de travail professionnel et protéger l'intégrité des patients.

La communication est l'une des compétences les plus importantes dans le domaine des soins de santé, et ce cours vise à améliorer considérablement la qualité des interactions au sein du système de santé. Les participants sont formés à l'utilisation de techniques de communication efficaces, à la gestion de situations difficiles, à la transmission d'informations sensibles et à la collaboration interdisciplinaire. Une communication plus claire et plus empathique permet de mieux comprendre les besoins du patient et de favoriser une coopération efficace au sein de l'équipe soignante.

Le cours contribue à la formation d'une mentalité professionnelle et responsable, dans laquelle la sécurité des patients devient une priorité absolue dans toutes les actions du personnel. En promouvant les principes du « *no blame* », en encourageant le signalement des incidents et en mettant l'accent sur l'apprentissage continu, le cours soutient le développement d'un établissement médical capable de prévenir et de corriger les dysfonctionnements sans pénaliser les erreurs involontaires.

La formation professionnelle axée sur la satisfaction des patients permet au personnel de développer des compétences qui influencent directement la perception des services médicaux par les patients. De l'attitude professionnelle et du style de communication au respect des droits des patients et à la réduction des temps d'attente, chaque élément contribue à créer une expérience positive, qui favorise l'observance du traitement, la confiance et la fidélité à l'établissement.

Le cours répond aux exigences actuelles du système de santé, notamment aux recommandations de l'OMS et aux principes fondamentaux de la gestion de la qualité. Grâce à la formation continue du personnel, l'établissement de santé améliore sa réactivité, sa conformité aux réglementations en vigueur et sa capacité à obtenir des performances supérieures dans les évaluations externes, les audits et les processus d'accréditation.

Le programme de l'unité d'enseignement « Sécurité et satisfaction des patients » contribue au développement des compétences individuelles et augmente la valeur professionnelle des participants, favorisant ainsi leur progression de carrière. Pour les professionnels de santé, la formation à la sécurité des patients est considérée comme un élément central du développement professionnel, et pour le personnel administratif, elle représente une formation essentielle pour une interaction correcte avec les patients et leurs proches.

En formant son personnel à la sécurité et à la satisfaction des patients, l'établissement démontre son engagement en faveur de la qualité, de la responsabilité et de la transparence. Investir dans la spécialisation du personnel contribue à améliorer les performances opérationnelles, à réduire les coûts générés par les erreurs ou les plaintes et à renforcer l'image de l'établissement au sein de la communauté.

L'utilité de cette unité d'enseignement est profonde et multidimensionnelle : elle améliore l'acte médical, optimise la relation avec les patients, augmente la sécurité et l'efficacité des processus internes et contribue à l'amélioration continue de toutes les catégories de personnel.

III. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES À L'UNITÉ DE COURS

À la fin de l'unité d'enseignement, le stagiaire sera capable de :

SC1. Identifier, analyser et gérer les non-conformités, les risques et les événements indésirables dans le contexte de la sécurité des patients.

SC2. Évaluer et surveiller la satisfaction des patients en appliquant des méthodes de collecte, d'analyse et d'interprétation des données issues des commentaires.

SC3. Communiquer de manière constructive et respecter les droits des patients afin d'améliorer la relation entre le personnel médical et les patients.

IV. ADMINISTRATION DES UNITÉS DE COURS

Statut de l'unité de cours	Nombre d'heures					Forme d'évaluation	Nombre de crédits
	Nombre total d'heures	Contact direct	Étude individuelle/ Activités pratiques	Contact direct			
				théorique	Travaux pratiques/Séminaires		
Obligatoire	180	60	120	40	40	T/P	6

V. CONTENU/UNITÉS D'APPRENTISSAGE

Compétences unitaires	Contenu/unités d'apprentissage	Objectifs/compétences de l'étude
Unité d'apprentissage 1. Développer le concept de sécurité des patients au niveau de la formation médicale et de la gestion des non-conformités.		
UC 1.1 Identification, analyse, gestion des non-conformités et des événements indésirables dans le contexte de la sécurité des patients.	1.1.1. L'importance d'un système d'identification et de gestion des non-conformités (définition des non-conformités, politique de gestion des erreurs, signalement des événements indésirables, analyse des erreurs, actions correctives et préventives). 1.1.2. Développement d'un système de gestion des risques pour la santé afin d'améliorer	- Reconnaître les types de non-conformités, d'incidents et d'événements indésirables pouvant survenir dans le processus de soins. - Appliquer correctement les protocoles et politiques institutionnels concernant le signalement, la documentation et l'enquête sur les non-conformités. - Utiliser des méthodes d'analyse des causes profondes pour identifier les facteurs déterminants des

Compétences unitaires	Contenu/unités d'apprentissage	Objectifs/compétences de l'étude
UC 1.2. Appliquer les principes et les outils de gestion des risques afin d'améliorer la sécurité des patients.	la sécurité des patients (risques cliniques et risques non cliniques). 1.1.3. Processus d'identification, d'évaluation, de gestion et de traitement des risques (plan d'action, suivi, examen et signalement). 1.1.4. Gestion des risques. 1.1.5. Notification des risques cliniques au niveau de l'établissement médical. 1.2.1. Élaboration du registre des risques au niveau de chaque section/subdivision. 1.2.2. Compléter le registre des risques au niveau de l'établissement médical. 1.2.3. Événements indésirables associés à l'EIASS (Healthcare Adverse Incident Assessment) (définition, caractéristiques, classification, analyse). 1.2.4. Applications pratiques – système informatique pour l'accréditation, signalement EIASS ; registre des risques.	erreurs.. ▪ Élaborer et mettre en œuvre des mesures correctives et préventives afin de réduire les risques cliniques et organisationnels. ▪ Identifier les risques cliniques et non cliniques associés aux processus de soins dans les services/sous-divisions et au niveau de l'établissement. ▪ Élaborer et utiliser le registre des risques, en évaluant la probabilité, l'impact et le niveau de priorité de chaque risque ▪ Participer à l'élaboration, au suivi et à la mise à jour des plans d'action pour la prévention et la réduction des risques. ▪ Appliquer les procédures institutionnelles de surveillance, de notification et de rapport (y compris l'utilisation de systèmes d'information d'accréditation). ▪ Contribuer à la mise en œuvre des normes et exigences en matière de gestion des risques, en renforçant la capacité des établissements médicaux à prévenir les événements indésirables et à garantir la qualité des soins médicaux.
Unité d'apprentissage 2. Satisfaction des patients.		
UC 2.1. Évaluer et surveiller la satisfaction des patients à l'aide de méthodes et d'outils spécifiques.	2.1.1. Concepts généraux relatifs à la satisfaction des patients. 2.1.2. Mesure de la satisfaction des patients (méthodes, analyse des données) 2.1.3. Importance de l'analyse des plaintes des patients.	▪ Expliquer les concepts fondamentaux de la satisfaction des patients. ▪ Sélectionner et appliquer les méthodes appropriées pour évaluer la satisfaction des patients (questionnaires, entretiens, observations, commentaires numériques). ▪ Développer et mettre en œuvre un outil de mesure adapté au contexte organisationnel (par exemple : enquête de satisfaction).

Compétences unitaires	Contenu/unités d'apprentissage	Objectifs/compétences de l'étude
UC 2.2 Appliquer les principes d'une communication efficace et respecter les droits des patients afin d'accroître leur satisfaction..	2.2.1. Droits des patients. 2.2.2. Information des patients. 2.2.3. Communication entre le personnel médical et le patient/ses proches. 2.2.4. Applications pratiques – Réalisation d'une enquête de satisfaction.	▪ Analyser les données recueillies lors des évaluations et les transformer en informations pertinentes pour améliorer les services médicaux. ▪ Identifier les problèmes récurrents, les tendances et les domaines qui nécessitent une intervention afin d'optimiser l'expérience des patients. ▪ Contribuer aux processus de reporting interne et à l'élaboration de plans d'amélioration basés sur les commentaires des patients. ▪ Expliquer les droits fondamentaux du patient et les appliquer dans l'activité professionnelle (information, consentement, dignité, confidentialité). ▪ Communiquer de manière claire, empathique et professionnelle, en adaptant le message au niveau de compréhension du patient. ▪ Gérer efficacement les situations conflictuelles, les insatisfactions ou les plaintes des patients, en utilisant des techniques de résolution appropriées. ▪ Entretenir une relation de confiance avec le patient grâce à la transparence, à l'écoute active et au respect. ▪ Contribue à créer un climat positif au sein de l'établissement médical, ce qui favorise le confort psychologique et l'adhésion des patients au traitement. ▪ Participer activement à l'amélioration de la communication au sein de l'équipe médicale, en ayant un impact sur la cohérence du processus de soins et, implicitement, sur la satisfaction des patients.

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

No. crt.	Contenu/unités d'apprentissage	Nombre d'heures				
		Total	Contact direct	Étude individuelle /Activités pratiques	Contact direct	
					Théorique	Travaux pratiques/séminaires
1.	Développer le concept de sécurité des patients au niveau de la formation médicale et de la gestion des non-conformités.	108	36	72	24	12
2.	Satisfaction des patients	72	24	48	16	8
Total		180	60	120	40	20

VII. SUGGESTIONS POUR L'ENSEIGNEMENT ET L'APPRENTISSAGE

Le processus d'enseignement-apprentissage lié à l'unité d'enseignement « Sécurité et satisfaction des patients » est conçu comme une approche formative interactive, flexible et axée sur les participants, afin de faciliter à la fois la compréhension des concepts théoriques et leur application directe dans la pratique médicale. Le thème de la sécurité des patients, lié à la nécessité d'accroître le niveau de satisfaction des patients, implique la combinaison de perspectives cliniques, organisationnelles, juridiques et communicationnelles. C'est pourquoi il est recommandé d'utiliser diverses méthodes d'enseignement qui stimulent la participation active des stagiaires.

L'enseignement peut commencer par des présentations interactives dans lesquelles le formateur introduit les notions fondamentales de la sécurité des patients, des événements indésirables, de la satisfaction des patients et du rôle de la communication entre les professionnels de santé et les personnes prises en charge. Ces présentations doivent être accompagnées de discussions guidées qui permettent aux stagiaires d'exprimer les difficultés qu'ils rencontrent et de réfléchir à l'importance de ces sujets dans le contexte de leur travail quotidien. Le processus d'apprentissage devient ainsi un échange d'expériences professionnelles, et non plus une simple transmission verticale d'informations.

Les études de cas réels sont une composante essentielle de l'enseignement. L'analyse de situations concrètes, qui incluent des erreurs médicales, des non-

conformités ou des plaintes de patients, permet aux stagiaires d'identifier les causes de ces situations et de proposer des solutions réalisables. Il est particulièrement utile d'encourager les participants à apporter des exemples anonymisés tirés de leur propre pratique, afin de stimuler l'apprentissage par la réflexion et la prise de recul.

Outre les études de cas, les simulations de situations cliniques ou administratives contribuent à renforcer les compétences nécessaires à la gestion des incidents, à une communication efficace avec les patients et à la mise en œuvre de mesures de sécurité.

L'apprentissage collaboratif est une autre méthode recommandée, qui consiste à organiser des activités en équipes composées de médecins, d'infirmières et de personnel administratif. Ce type d'interaction reflète la réalité de l'activité médicale et contribue au développement d'une culture organisationnelle fondée sur la coopération, la responsabilité et la communication interdisciplinaire. Dans le cadre de la formation, il est important que les participants s'entraînent ensemble à identifier les risques, à analyser les non-conformités et à formuler un plan d'amélioration.

Pour développer les compétences en communication, qui influencent directement la satisfaction des patients, des jeux de rôle peuvent être utilisés pour simuler des dialogues difficiles, des conversations avec des patients anxieux ou des proches mécontents. Ces exercices permettent aux stagiaires de s'entraîner à faire preuve d'empathie, à écouter activement, à transmettre des informations dans un langage accessible et à gérer des situations tendues sans les aggraver. L'analyse du comportement non verbal et de l'attitude professionnelle peut compléter ces activités.

Sur le plan pratique, les participants peuvent travailler avec des documents institutionnels, tels que le registre des risques ou les formulaires de signalement des événements indésirables, afin d'apprendre à les remplir et à les signaler correctement. L'utilisation de systèmes informatiques associés aux processus d'accréditation ou l'analyse d'un rapport de satisfaction réel permet de se familiariser avec les outils utilisés dans la pratique de l'établissement médical.

L'apprentissage expérientiel et réflexif est encouragé tout au long de la formation. Les participants sont encouragés à réfléchir à leurs propres pratiques, à identifier les domaines à améliorer et à élaborer un plan de développement professionnel personnel axé sur la sécurité et la satisfaction des patients. L'utilisation de supports multimédias, tels que des vidéos de démonstration, des simulations numériques ou des plateformes en ligne pour les enquêtes de satisfaction, peut soutenir efficacement le processus d'apprentissage et le rendre plus attrayant.

Dans l'ensemble, les suggestions d'enseignement et d'apprentissage pour cette unité de cours favorisent une approche moderne, intégrée et appliquée, dans laquelle les participants apprennent non seulement des concepts théoriques, mais les transforment également en comportements professionnels, contribuant ainsi véritablement à améliorer la qualité de l'acte médical et à renforcer la confiance des patients dans l'établissement médical.

VIII. SUGGESTIONS D'ÉVALUATION

L'évaluation dans le cadre du module « Sécurité et satisfaction des patients » vise non seulement à vérifier les connaissances théoriques, mais aussi la capacité des stagiaires à appliquer ces connaissances dans des situations réelles en milieu médical. Le processus d'évaluation doit donc être complexe, varié et axé sur l'évaluation des compétences pratiques, des attitudes professionnelles et des aptitudes à la communication, éléments essentiels pour garantir un niveau élevé de sécurité et de satisfaction des patients.

L'évaluation peut commencer par une partie théorique, destinée à vérifier la compréhension des concepts fondamentaux, tels que la définition des événements indésirables, les types de risques, l'importance du signalement et le rôle de la communication dans la relation avec le patient. Cette évaluation théorique peut être réalisée au moyen de tests écrits, de questionnaires à choix multiples ou de questions ouvertes permettant d'analyser la capacité de synthèse et d'argumentation. Dans ce type d'évaluation, l'accent ne doit pas être mis exclusivement sur la mémorisation d'informations, mais sur la capacité du stagiaire à formuler des explications cohérentes, à mettre en relation des notions théoriques et à démontrer une compréhension approfondie des principes de sécurité et de satisfaction.

Pour évaluer la dimension applicative, l'analyse d'études de cas est un élément essentiel. Les stagiaires peuvent être invités à examiner des situations inspirées de la pratique médicale, telles que la survenue d'un cas de non-conformité, l'identification d'un risque ou la gestion d'une plainte d'un patient. L'évaluation porte sur la manière dont le stagiaire identifie le problème, analyse les causes, propose des mesures correctives et justifie ces mesures par rapport aux normes de sécurité. Cette approche permet d'évaluer la pensée analytique, la capacité de prise de décision et l'application des protocoles institutionnels.

Une autre forme d'évaluation utile consiste à observer directement le comportement des stagiaires lors d'exercices pratiques et de jeux de rôle. Ces activités peuvent simuler des situations de communication avec des patients ou des proches, le signalement d'un événement indésirable, la tenue d'un registre des risques ou des interactions interdisciplinaires. Le formateur peut évaluer les compétences de communication verbale et non verbale, ainsi que l'attitude professionnelle, la capacité d'écoute active, l'empathie et la gestion sereine de situations tendues. La fidélité à l'application des procédures, le respect des droits des patients et le respect de la confidentialité peuvent également être pris en compte.

L'évaluation peut également inclure la réalisation d'un projet individuel ou collectif. Par exemple, les stagiaires peuvent élaborer un plan d'amélioration de la sécurité dans un service, développer un questionnaire de satisfaction adapté au niveau institutionnel ou réaliser une analyse d'un indicateur de qualité. La réalisation d'un tel projet permet

d'évaluer les compétences en matière de planification, d'analyse, de collaboration, de rédaction professionnelle et de réflexion critique sur son propre environnement de travail.

Afin d'encourager l'apprentissage réflexif, les stagiaires peuvent être invités à rédiger un court journal ou une auto-évaluation, en identifiant les compétences qu'ils ont acquises, les difficultés qu'ils ont rencontrées et les moyens d'améliorer leur pratique professionnelle. Cette méthode est particulièrement utile pour développer les attitudes et la responsabilité personnelle.

Enfin, l'évaluation doit être considérée comme un processus continu et non comme un événement ponctuel. Tout au long de la formation, le formateur peut utiliser les questions posées lors des discussions, les commentaires immédiats lors des activités pratiques et les observations formatives pour guider les stagiaires vers le développement professionnel souhaité. L'évaluation a pour but de soutenir le stagiaire, d'identifier ses besoins en matière de développement et de garantir un niveau de compétence élevé nécessaire pour améliorer la sécurité et la satisfaction des patients.

IX. SUGGESTIONS POUR L'ÉTUDE INDIVIDUELLE

Sujets d'étude individuelle	Produits à développer	Méthodes d'évaluation	Temps nécessaire à la réalisation, en heures
Le concept de sécurité des patients, les types de risques, les événements indésirables.	Résumé écrit des principaux types d'erreurs et des mécanismes de prévention.	Évaluation écrite, vérification de l'exactitude et de la cohérence du résumé	10
Protocoles et procédures relatifs à la gestion des non-conformités et au signalement des incidents.	Étude de cas sur l'analyse d'un incident hypothétique.	Analyse basée sur la grille d'évaluation des études de cas	10
Droits des patients et responsabilités du personnel médical.	Fiche récapitulative sur les droits des patients applicables dans la pratique.	Évaluation basée sur la grille d'évaluation, concernant l'application correcte de la législation	10
Techniques de communication empathique et de gestion des conflits.	Réflexion personnelle sur sa propre communication avec les patients	Analyse réflexive structurée	16
Méthodes de mesure de la satisfaction des	Mini-questionnaire de satisfaction adapté au	Analyse de la structure de l'instrument et de la	16

Sujets d'étude individuelle	Produits à développer	Méthodes d'évaluation	Temps nécessaire à la réalisation, en heures
patients(questionnaires, enquêtes, commentaires).	département/à la subdivision.	pertinence des éléments proposés	
Gestion des risques sanitaires : identification, évaluation, surveillance.	Registre des risques pour un scénario proposé	Évaluer l'exactitude des dossiers et justifier les évaluations des risques	18
Prévention des infections associées aux soins de santé (IAS).	Plan simplifié de prévention des infections dans un service médical.	Évaluation du plan selon les critères suivants : clarté, applicabilité, équité.	18
Éléments de qualité dans les soins de santé et culture organisationnelle de la sécurité des patients.	Essai sur l'importance de la culture « no » blame » (sans reproche).	Évaluation de l'identification des avantages, des risques, des limites et des conditions de mise en œuvre dans un établissement médical	10
Analyse des plaintes et des commentaires des patients.	Ensemble de données (fictif) sur la satisfaction des patients.	Évaluation de l'interprétation de l'ensemble de données (fictif) sur la satisfaction des patients	12
Total			120

X. SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES

Le module «Sécurité et satisfaction des patients» vise à développer les compétences pratiques des participants, à les familiariser avec les outils et les procédures spécifiques à ce domaine, ainsi qu'à consolider une attitude professionnelle axée sur la prévention des risques et l'amélioration de l'expérience des patients. À cet égard, les activités pratiques doivent être conçues de manière à permettre aux stagiaires de transformer les informations théoriques en comportements, décisions et procédures concrets, applicables dans le milieu de travail réel.

Une première catégorie d'activités pratiques peut se concentrer sur l'identification des risques et des non-conformités dans différents contextes médicaux. Les participants peuvent analyser des scénarios cliniques ou administratifs, des vidéos issues de la pratique médicale ou des situations simulées, dans lesquels ils doivent identifier les

facteurs de risque potentiels, reconnaître les erreurs ou les incidents et proposer des mesures préventives appropriées. Ce type d'exercice développe la capacité des stagiaires à observer les détails, à évaluer correctement une situation complexe et à prendre des décisions rapides et éclairées pour la sécurité des patients.

Un autre type d'activité consiste à simuler le signalement d'événements indésirables ou de non-conformités. Les stagiaires peuvent s'exercer à remplir des formulaires institutionnels, des fiches de signalement internes ou à utiliser des plateformes numériques dédiées au signalement d'événements, telles que les systèmes informatiques de l'établissement. Dans le cadre de ces activités, l'accent est mis sur l'exactitude des informations, le respect des flux de signalement et la compréhension de l'importance d'une documentation correcte pour prévenir la répétition des incidents. Grâce à ces exercices, les stagiaires acquièrent de l'assurance dans l'utilisation des outils obligatoires et prennent davantage conscience de leur responsabilité dans la traçabilité et la transparence de l'acte médical.

Des activités pratiques d'analyse des risques peuvent également être organisées, dans lesquelles les participants utilisent des méthodes standardisées telles que la matrice d'évaluation des risques, l'analyse des causes (« 5 pourquoi »), le diagramme d'Ishikawa ou l'analyse des « causes profondes ». Le travail en équipes interdisciplinaires permet non seulement une meilleure compréhension des problèmes, mais aussi le développement de compétences en matière de collaboration, de communication et de négociation. Dans le cadre de ces activités, les participants peuvent élaborer un mini-plan d'action visant à réduire un risque identifié, en intégrant des mesures de prévention, de contrôle, de suivi et d'examen périodique.

Pour la partie consacrée à la satisfaction des patients, les activités pratiques peuvent inclure la réalisation d'une enquête de satisfaction, soit en développant un outil d'évaluation, soit en appliquant un questionnaire existant et en analysant les résultats. Les participants peuvent apprendre à interpréter les réponses, à identifier l'insatisfaction des patients, à formuler des conclusions pertinentes et à proposer des mesures pour améliorer les services. Cette activité combine des compétences analytiques avec des compétences en communication et orientées vers le patient.

Le jeu de rôle est une autre méthode pratique très efficace. En simulant des interactions entre les professionnels de santé et les patients ou leurs familles, les stagiaires peuvent s'exercer à des techniques de communication empathique, à la gestion des conflits, à fournir des explications claires sur les procédures médicales ou à transmettre un message difficile. Les commentaires du formateur et des pairs aident à identifier les points forts et les domaines à améliorer, contribuant ainsi au développement d'une communication professionnelle authentique.

Pour approfondir les aspects administratifs de la sécurité des patients, des activités pratiques peuvent également être menées, telles que la création d'un registre des risques au niveau du service, l'analyse d'un ensemble de données sur les événements signalés ou

l'évaluation de la conformité d'un parcours patient dans un service médical. Les stagiaires peuvent examiner la manière dont les flux de patients sont gérés, leurs informations, le respect de la confidentialité et la qualité de l'acte administratif.

Il est également utile d'utiliser des exercices de réflexion dans les activités pratiques, où les stagiaires sont invités à analyser comment leur propre comportement professionnel contribue à la sécurité des patients. Par exemple, ils peuvent identifier deux aspects de leur travail qui peuvent être améliorés et proposer un plan d'action individuel.

Dans l'ensemble, les activités pratiques doivent être de nature applicative, impliquer les stagiaires dans des situations aussi proches que possible de la réalité du système médical et les inciter à développer des compétences essentielles pour la prévention des risques, la gestion correcte des non-conformités et l'augmentation de la satisfaction des patients. Elles doivent être menées dans un climat d'ouverture, de collaboration et d'apprentissage continu, où l'accent est mis sur le développement professionnel et la consolidation d'une culture organisationnelle orientée vers la sécurité et la qualité.

XI. RESSOURCES PÉDAGOGIQUES RECOMMANDÉES POUR LES STAGIAIRES

1. Paraschiv, A., Spătaru, D., Berdeu, I., et al. (2024). *Guide for the prevention and control of infections in the healthcare institution*. Chişinău.
2. Ministry of Health of the Republic of Moldova. (2025). *Practical guide: Infection prevention and control in primary and specialized outpatient healthcare* (Order No. 668, July 23, 2025). Chişinău.
3. Gîlcă, B., Gramma, R., & Paladi, A. (2018). *Guide on the application of the patient communication and counseling procedure* (Order No. 425, March 20, 2018). Chişinău.
4. Ion-Ovidiu, B. (2004). *Effective communication*. Polirom.
5. Vlădescu, C., Scîntee, S. G., & Olsavszky, V. (2016). *Quality of medical services in Romania*. National Institute of Public Health.
6. Astarastoe, V. (n.d.). *Medical ethics*. Polirom.
7. Borzan, C. (n.d.). *The patient's right to information and informed consent*.