



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 responsables.

Chisinau, 2025

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 1/7	

MINISTÈRE DE LA SANTÉ DE LA RÉPUBLIQUE DE MOLDAVIE

***NICOLAE TESTEMITANU* UNIVERSITÉ D'ÉTAT DE MÉDECINE ET DE
PHARMACIE**

**PROGRAMME DE FORMATION CONTINUE
EN MÉDECINE**

**Nom du cours: PLANIFICATION, MISE EN ŒUVRE, ÉVALUATION ET
CONTRÔLE DE LA QUALITÉ AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT
MÉDICAL**

Type de cours: Perfectionnement thématique

Nombre total d'heures: 50

Chisinau, 2025

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/7	

COORDONNÉ

**Ministre de la Santé
de la République de Moldavie**

_____ **Emil CEBAN**

« _____ » _____ **2025**

APPROBATION

**Premier vice-recteur, vice-recteur
chargé de
Gestion des activités académiques,
Université Nicolae Testemitanu
Dr.hab. MSc, professeure**

_____ **Olga CERNETCHI**

« _____ » _____ **2025**

Le programme a été discuté et approuvé lors de:

Réunion du Conseil de gestion de la qualité,

Université d'État de médecine et de pharmacie Nicolae Testemitanu
du 17 décembre 2025, procès-verbal n° 04

Vice-président du Conseil de gestion de la qualité,

Responsable du département de formation médicale continue,

Dr. hab. pharm., professeure agrégée, **Stela Adauji** _____

Réunion du Conseil des enseignants,

Centre d'excellence Raisa Pacalo en médecine et pharmacie

du 12 décembre 2025, procès-verbal n° 03

directrice adjointe chargée des activités éducatives,

didactiques et méthodologiques, Svetlana Cobileanschi _____

Le programme a été développé par l'équipe d'auteurs suivante:

Salaru Virginia, PhD, MSc, professeure agrégée

Adauji Stela, docteur en pharmacie, professeure agrégée,

Gherghelegiu Evelina, docteur en sciences, titulaire d'une maîtrise, professeure adjointe

Stratulat Silvia, PhD, MSc, professeure agrégée

Anisei Angela, directrice de la Direction de la gestion de la qualité des services de santé, ministère de la Santé

Critchi Tatiana, enseignante en hygiène, diplôme d'enseignement supérieur.

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 3/7	

TABLE DES MATIÈRES

I.	PRÉLIMINAIRES	4
II.	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DU COURS	4
III.	THEMES ET REPARTITION INDICATIVE DES HEURES	5
IV.	REFERENCES ET UNITÉS DE CONTENU.....	6
V.	SUGGESTIONS MÉTHODOLOGIQUES POUR L'ENSEIGNEMENT, L'APPRENTISSAGE ET L'ÉVALUATION	6
VI.	BIBLIOGRAPHIE RECOMMANDÉE:.....	7

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 4/7	

I. PRÉLIMINAIRES

II. Aperçu du cours:

Le cours s'adresse aux infirmières générales (enseignement supérieur) et aux infirmières (études techniques professionnelles) qui travaillent dans les subdivisions chargées de la gestion de la qualité des services médicaux au sein des établissements médicaux. Le module « Processus de planification, de mise en œuvre, d'évaluation et de contrôle de la qualité dans les établissements médicaux » présente une approche systématique qui garantit que tous les processus de l'établissement/unité médicale sont bien structurés et respectent des normes spécifiques. Grâce à la planification, les infirmières peuvent identifier les objectifs spécifiques, les ressources nécessaires et les mesures à prendre pour améliorer la qualité des services médicaux et la sécurité des patients. Cela permet non seulement d'améliorer l'efficacité opérationnelle, mais aussi de créer un environnement de travail mieux organisé et moins stressant. La mise en œuvre de processus strictement contrôlés permet aux infirmières de surveiller en permanence la qualité des services fournis. Cet aspect est essentiel pour identifier rapidement les problèmes ou les lacunes dans les soins aux patients. Une évaluation périodique de la qualité permet d'adapter les stratégies d'intervention en fonction des besoins des patients, ce qui améliore leur expérience et leur adhésion au traitement.

Ainsi, un module qui inclut ces composantes est fondamental non seulement pour l'amélioration continue de la qualité des services médicaux, mais aussi pour le développement professionnel des infirmières en médecine générale. Une unité médicale qui adopte un processus rigoureux de planification, de mise en œuvre, d'évaluation et de contrôle de la qualité optimise non seulement les ressources, mais aussi les résultats en matière de santé des patients, augmentant ainsi leur confiance et leur satisfaction.

I. La mission (objectif) du cours dans la formation professionnelle:

Développer des compétences en matière de planification, de mise en œuvre, d'évaluation et de contrôle qualité dans différents types d'établissements médicaux.

II. Langue d'enseignement: roumain.

III. Bénéficiaires de la formation: infirmières diplômées d'État (enseignement supérieur) et infirmières (études professionnelles et techniques).

II. OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DU COURS

À la fin du cours, le stagiaire sera capable de:

I. au niveau des connaissances

- I. Décrire le concept fondamental de la gestion de la qualité basé sur le cycle PDCA/PEVA.
- II. différencier les normes de qualité applicables dans le système de santé
- III. expliquer le processus d'évaluation de la qualité des services de santé

I. au niveau de l'application:

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 5/7	

II. élaborer des plans détaillés visant à améliorer la qualité des services, à définir les priorités et à allouer les ressources nécessaires

III. utiliser des outils et des méthodes efficaces pour mettre en œuvre des stratégies et des interventions

- appliquer des méthodes de contrôle qualité afin de garantir la conformité aux normes et mettre en œuvre les changements nécessaires.
- **au niveau de l'intégration:**
 - interpréter les indicateurs de performance et les outils d'évaluation de la qualité afin de suivre et d'analyser les résultats obtenus
 - proposer des mesures d'amélioration de la qualité qui améliorent les processus de soins aux patients axés sur les besoins

III. THEMES ET REPARTITION INDICATIVE DES HEURES

Non. crt.	Objet	Nombre d'heures				
		Conférences	Travaux pratiques	Infirmière auxiliaire	Travail individuel	Total
1.	Le concept fondamental de la gestion de la qualité basé sur le cycle PDCA/PEVA	2	2	2	3	9
2.	Gestion des processus basée sur les procédures au niveau des unités médicales	2	2	2	4	10
3.	Évaluation du système de gestion de la qualité au niveau de l'établissement/ unité médicale	2	2	2	4	10
4.	Analyse des données et suivi des performances du système de gestion de la qualité	2	2	2	3	9
5.	Gestion des non-conformités. Amélioration continue de la qualité du service.	2	2	2	3	9
6.	Colloque		3			3
Total:		10	13	10	17	50

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 6/7	

IV. REFERENCES ET UNITÉS DE CONTENU

N° faire	Nom du thème	Contenu thématique
1.	Le concept fondamental de la gestion de la qualité basé sur le cycle PDCA/PEVA	Cycle d'amélioration de la qualité du service PDCA/PEVA. Concept. Principes.
2.	Gestion des processus basée sur les procédures au niveau des unités médicales	Types de processus au niveau de l'unité médicale. Circuits internes spécifiques. Identification des points de contrôle critiques. Élaboration de procédures documentées/procédures opérationnelles standard. Cadre réglementaire en vigueur. Méthodologies, instructions et techniques de travail. Règlements internes de l'organisation. Actes administratifs - Décisions
3.	Évaluation des services de santé	Évaluation interne et externe. Types, méthodes et outils utilisés dans le processus d'évaluation (analyse de conformité - listes de contrôle, feuilles de simulation)
4.	Analyse des données et suivi des performances du système de gestion de la qualité	Analyse des données et suivi des performances du système de gestion de la qualité. Utilisation de différents types de données, analyse adaptée à chaque type de données, analyse des données critiques, identification des problèmes potentiels, contrôle statistique du processus, identification et suivi des tendances.
5.	Gestion des non-conformités Amélioration continue de la qualité du service.	Types et causes des non-conformités. Méthodes d'identification et d'élimination des non-conformités. Élaboration de mesures correctives et préventives. Plan d'amélioration continue de la qualité du service.
6.	colloque	Tests et évaluation des connaissances théoriques et des compétences pratiques.

V. SUGGESTIONS MÉTHODOLOGIQUES POUR L'ENSEIGNEMENT, L'APPRENTISSAGE ET L'ÉVALUATION

✓ Méthodes d'enseignement et d'apprentissage utilisées

Le cours utilisera diverses méthodes modernes de formation des adultes: cours magistraux, brainstorming, exercices individuels, travail en binôme, étude de cas, méthode « mosaïque », discussion plénière, explications, jeux de rôle, simulations, auto-évaluation et travail stimulant en petits groupes.

✓ Méthodes d'évaluation:

• continue

Elle sera réalisée tout au long du module par le biais d'observations directes, de tests, d'analyses d'études de cas, de questions-réponses, de questionnaires, d'évaluations par les pairs, d'auto-évaluations et de réflexions.

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 7/7	

- **finale**

Une évaluation écrite des connaissances et des compétences pratiques sera effectuée. À la fin du cours, les enseignants organiseront une séance de débriefing et de retour d'information avec les participants et leur fourniront le formulaire d'évaluation standard du cours de FMC à remplir.

VI. BIBLIOGRAPHIE RECOMMANDÉE:

A. *Obligatoire:*

1. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2023, 14 juin). *Stratégie nationale de santé « Health 2030 »* (Décision du Gouvernement n° 387).
2. République de Moldavie. (1995, 28 mars). *Loi n° 411 sur la protection de la santé*.
3. République de Moldavie. (2016, 4 mars). *Loi n° 20 sur la normalisation nationale*.
4. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2024, 11 novembre). *Ordonnance n° 915 portant approbation du règlement-cadre relatif à l'organisation et au fonctionnement de la subdivision de gestion de la qualité des services médicaux*.
5. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2025, 5 décembre). *Ordonnance n° 1115 portant approbation du Plan d'action sur la sécurité des patients pour les années 2026-2030*.
6. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2024, 12 décembre). *Ordonnance n° 1024 portant approbation de la méthodologie pour l'élaboration et la mise en œuvre des actes normatifs relatifs à la normalisation des services de santé*.
7. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2008, 29 décembre). *Ordonnance n° 519 relative au système d'audit médical interne*.
8. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2017, 6 juin). *Ordonnance n° 426 portant approbation de la procédure opérationnelle-cadre relative à l'élaboration des procédures*.
9. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2011, 11 juillet). *Ordonnance n° 569 portant approbation de la liste des indicateurs de qualité pour les soins infirmiers*.
10. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2024, 5 août). *Ordonnance n° 660 portant approbation des normes d'évaluation et d'accréditation dans le domaine de la santé*.
11. Ministère de la Santé de la République de Moldavie. (2024, 16 avril). *Guide pratique: Évaluation du degré de satisfaction des bénéficiaires des services médicaux/patients et des employés du système de santé* (approuvé par l'ordonnance n° 380).

B. *Supplémentaire:*

1. Ministère des Finances de la République de Moldavie. (2015, 5 novembre). *Ordonnance n° 189 portant approbation des normes nationales de contrôle interne dans le secteur public* (modifiée en 2020).
2. Organisation internationale de normalisation. (2015). *ISO 9001:2015 systèmes de gestion de la qualité — Exigences*.
3. Organisation internationale de normalisation. (2017). *ISO 15224:2017 services de santé — Systèmes de gestion de la qualité — Exigences fondées sur l'ISO 9001:2015*.
4. Organisation internationale de normalisation. (s. d.). *Système de gestion de la qualité dans les établissements de santé — Exigences*.