

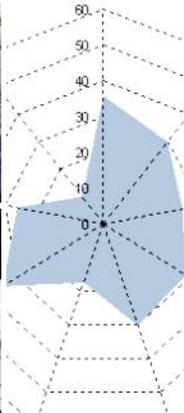
# DAS

Diplôme de formation continue  
Diploma of Advanced Studies

## Qualité et sécurité des soins: dimensions managériales

1er septembre 2014 – 15 juillet 2015

formation en cours d'emploi



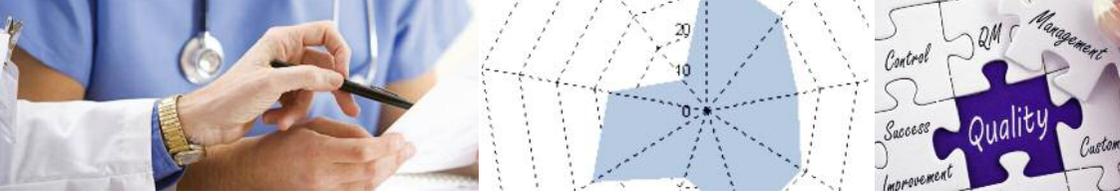


## Direction

- **Prof. Pierre Dayer**, directeur médical, Hôpitaux universitaires de Genève (HUG); médecin-chef Service de pharmacologie et toxicologie cliniques, Université de Genève
- **Prof. Bernard Burnand**, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Faculté de biologie et de médecine, Université de Lausanne

## Comité directeur

- **Prof. Jean-Blaise Wasserfallen**, directeur médical, Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) et HEC Lausanne
- **Dr Pierre Chopard**, médecin adjoint agrégé, responsable du service qualité des soins, Hôpitaux universitaires de Genève, privat docent, Université de Genève
- **M. André Laubscher**, directeur des soins, Hôpitaux universitaires de Genève
- **Dr François Kunding**, médecin-adjoint, Hôpital neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
- **M. Rodolphe Rouillon**, directeur des soins, Hôpital fribourgeois



## Commission pédagogique

- **Prof. Bernard Burnand**, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Faculté de biologie et de médecine, Université de Lausanne
- **Dr Pierre Chopard**, médecin adjoint agrégé, responsable du service qualité des soins, Hôpitaux universitaires de Genève, privat docent, Université de Genève
- **Mme Gaëlle Dessard Choupay**, pharmacienne, cheffe de projet, Service qualité des soins, Hôpitaux Universitaires de Genève
- **M. Philippe Garnerin**, expert médico-économique, Direction de l'analyse médico-économique et consultant, Service qualité des soins, Hôpitaux universitaires de Genève
- **Mme Anne-Claude Griesser**, directrice médicale adjointe, Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV)
- **M. Anthony Staines**, professeur associé à l'IFROSS, Université Lyon 3, chargé du programme Sécurité patients pour la Fédération des hôpitaux vaudois
- **Prof. Jean-Blaise Wasserfallen**, directeur médical, Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV), HEC Lausanne



## Public

- **Cadres actifs** dans le domaine de la santé (cadres médicaux, infirmiers, administratifs, directeurs, chargés de programmes qualité/sécurité...)
- **Enseignants/chercheurs** dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins
- Ce programme est conçu dans une perspective interprofessionnelle

## Objectifs généraux

- **Développer** les connaissances et compétences pour **comprendre** les défis actuels et futurs concernant la qualité et la sécurité des soins et **acquérir** les outils nécessaires pour être à même de les relever
- **Développer** un réseau d'expertise entre pairs

## Compétences visées

- **Élaborer** une stratégie organisationnelle d'amélioration de la qualité et mener des actions innovantes
- **Initier, développer et gérer** des projets d'amélioration de la qualité s'appuyant sur des bases scientifiques, **dans des situations complexes**, et prenant en compte la composante **multidimensionnelle** de la qualité (efficacité, efficience, équité, coordination, sécurité, implication du patient)
- **Appliquer** les connaissances acquises en **gestion des risques, facteurs humains, maîtrise des processus, aide à la décision, information du patient, coordination des équipes, indicateurs dans le management par la qualité**
- **Soutenir ou participer à des activités** de recherche appliquée dans ce domaine



## Méthodes pédagogiques

- Enseignement interactif interprofessionnel favorisant la réflexion entre pairs et avec les intervenants
- Alternance d'exposés théoriques, de débats, d'études de cas et d'exercices pratiques individuels ou collaboratifs
- Ressources mises en ligne
- Pédagogie par projet: les participants seront fortement engagés dans la démarche de formation avec l'élaboration d'un projet d'amélioration de la qualité en lien avec leur pratique professionnelle
- Tutorat pendant la formation

## Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation peuvent varier selon les modules et les enseignants: examen écrit, rapport individuel ou de groupe.

Une participation active aux activités d'enseignement en présence est exigée, ainsi qu'une participation aux activités collaboratives.

## Travail de fin d'études

Le travail de fin d'études correspond à une moyenne de 240 heures de travail personnel dont 15 heures de tutorat.

Il est centré sur une problématique professionnelle apportée par le participant et permet d'approfondir les dimensions managériales de la qualité et sécurité des soins. Le participant est accompagné par un tuteur.



## Structure

### **11 modules organisés en alternance à Genève et à Lausanne.**

Chaque module comprend 24 heures d'enseignement et 36 heures de travail personnel. Le travail personnel comprend des lectures, quizz, élaboration de documents.

Le module 11 est organisé de façon à permettre la visite de 3 hôpitaux sur les 3 jours ainsi que des temps de travail collaboratif.

L'inscription par module est possible (excepté pour le module 11). Le participant doit répondre aux conditions d'admission du DAS.

## Organisation

Le DAS est organisé sur une période d'**une année**



# programme

## Module 1 | **Enjeux des systèmes de santé**

Genève

1er, 2 et 3 septembre 2014

**Pierre Chopard, Gaëlle Dessard-Choupay**

### **Objectifs**

- Connaître les différents systèmes de santé
- Comprendre leurs modes de régulation et leurs performances
- Appréhender les contraintes et les défis des systèmes de santé
- Comprendre la transformation des systèmes de santé et leur impact potentiel sur son secteur d'activité

### **Compétences visées**

Être en mesure de/d':

- développer une analyse critique de la performance des systèmes de santé
- comprendre l'impact des modes de régulation sur son secteur d'activité
- élaborer une stratégie dans son secteur d'activité pour faire face à la transformation des systèmes de santé

### **Thématiques abordées**

- Organisation des systèmes de santé et déterminants de la santé
- Assurances et santé
- Financement
- Accès aux soins et coordination des soins
- Utilisation inappropriée des ressources
- Réseaux de soins et modèles de soins intégrés

## Module 2 | **Management et qualité**

Lausanne: 29, 30 septembre et 1er octobre 2014

**Anthony Staines, Jean-Blaise Wasserfallen**

### **Objectifs**

- Comprendre les fondements du Total Quality Management, ainsi que l'influence de ce concept sur les autres méthodes d'amélioration de la qualité
- Comprendre la structure d'un système de management de la qualité et son potentiel
- Définir une approche pour la mise en œuvre d'un programme de gestion et d'amélioration de la qualité
- Analyser et comprendre les critères de lancement d'un projet ambitieux de qualité/sécurité des soins

### **Compétences visées**

Être en mesure de:

- recommander le choix de méthodes de management de la qualité pour un contexte donné
- proposer une stratégie institutionnelle d'amélioration de la qualité pour un système de santé
- suggérer des déclinaisons par service d'une stratégie institutionnelle, au travers de la gouvernance clinique
- sensibiliser la direction d'un système de santé à son rôle pour initier, soutenir et pérenniser une démarche qualité
- proposer des instruments pour le pilotage de l'activité clinique et de l'amélioration des résultats de celle-ci

### **Thématiques abordées**

- Urgences ■ Systèmes de management de la qualité (ISO, accréditation, TQM/EFQM) ■ Gouvernance clinique
- Organisation et qualité ■ Conduite du changement ■ Reengineering, benchmarking ■ Lean-six sigma ■ Breakthrough collaboratives



## Module 3 |

### Gestion d'un portefeuille de projets d'amélioration de la qualité

Genève: 3, 4 et 5 novembre 2014

**Gaëlle Dessard-Choupay, Anne-Claude Griesser**

#### Objectifs

- Rappeler les fondamentaux de la gestion de projet
- Comprendre les éléments clés d'un projet complexe
- Se familiariser avec la notion de portefeuille de projets
- Connaître les outils permettant de prioriser des projets
- Apprendre à construire et suivre un plan d'action
- Apprendre à rédiger des documents liés à l'initialisation et à la gestion de projet

#### Compétences visées

Être à même de/d':

- gérer un portefeuille de projets et un plan d'action
- élaborer un mandat de projet
- identifier et gérer les interfaces ou interactions des projets qualité avec le système d'information
- prioriser et gérer un portefeuille de projets qualité (reporting, gestion des risques, gestion des ressources)
- élaborer un plan de communication des projets qualité
- manager et coacher le chef de projet
- fédérer les parties prenantes autour d'un objectif

#### Thématiques abordées

- Méthode de gestion de projet
- Planification, gestion des risques
- Gestion des ressources
- Définition d'objectifs
- Rôle du chef de projet
- Parties prenantes
- Dynamique d'équipe



## Module 4 | Maîtrise des processus

Genève

8, 9 et 10 décembre 2014

**Philippe Garnerin, Bernard Burnand**

### Objectifs

Être en mesure d'/de:

- appréhender la variabilité des processus
- identifier les causes de cette variabilité
- mettre en place les instruments de mesure permettant d'évaluer le niveau de maîtrise des processus
- élaborer des actions permettant de l'améliorer

### Compétences visées

- Connaître les sources principales et potentielles de variabilité
- Comprendre l'impact des causes évitables de la variabilité sur la performance des processus
- Connaître les bases de la maîtrise statistique des processus; savoir établir et interpréter des cartes de contrôles
- Connaître les différents outils pour la maîtrise des processus
- Connaître les principes du lean-six sigma et des applications possibles au domaine sanitaire

### Thématiques abordées

- Urgences
- Bloc opératoire
- Anesthésie
- Transfusion
- Unités de soins
- Médicaments



## Module 5 |

## Prise de décision (processus, outils)

Lausanne: 5, 6 et 7 janvier 2015

**Bernard Burnand, Mathieu Nendaz**

### Objectifs

- Comprendre les processus décisionnels
- Comprendre les facteurs qui peuvent influencer la décision
- Connaître les outils qui peuvent soutenir la décision et être capable de critiquer et d'en utiliser les principaux

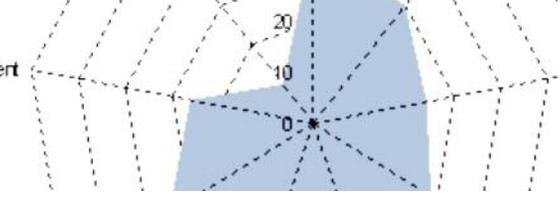
### Compétences visées

Être en mesure de/d':

- réaliser l'existence des variations des pratiques de soins
- reconnaître le processus décisionnel utilisé dans plusieurs situations types, médicales ou non
- reconnaître les déterminants de la décision dans plusieurs situations types, médicales ou non
- être capable d'auto-réflexivité pour analyser son propre processus décisionnel dans certaines situations
- être capable d'auto-réflexivité pour reconnaître les situations personnelles à risque de biais ou d'erreur décisionnels
- connaître et évaluer de manière critique les outils d'aide à la décision tels: médecine et soins fondés sur les preuves, analyse décisionnelle, recommandations de bonne pratique, itinéraires cliniques, supports informatiques

### Thématiques abordées

- Incertitude en médecine et variations des pratiques cliniques
- Processus décisionnels, dans un contexte général ou médical
- Heuristiques et biais décisionnels, erreurs de décision
- Supports à la décision: *Médecine factuelle / Recommandations de bonne pratique clinique / Itinéraires cliniques / Analyse décisionnelle / Systèmes de support à la décision, systèmes d'information*
- Décision partagée avec le patient
- Décision au sein d'un groupe: pièges et outils



# 12 Indicateurs

pour vous informer  
sur la qualité de

## Module 6 | Mesure et amélioration

Genève

2, 3 et 4 février 2015

**Pierre Chopard, Pascal Briot**

### Objectifs

- Comprendre la valeur d'un indicateur
- Appréhender les pré-requis des systèmes d'information clinique
- Analyser et utiliser les résultats dans une dynamique d'amélioration

### Compétences visées

Être en mesure de/d':

- définir l'objectif de la mesure et de l'indicateur
- maîtriser le parcours de l'information pour alimenter l'indicateur
- présenter les résultats de l'indicateur selon le public cible
- intégrer les indicateurs qualité dans une revue de direction

### Thématiques abordées

- De la saisie d'informations à l'utilisation d'un indicateur
- Application multidimensionnelle d'un indicateur (relation service – outcome – coût)
- Mesures et ajustement aux risques
- "Benchmarking" et variance de pratiques
- Construction de tableaux de bord



## Module 7 | **Le patient partenaire**

Lausanne: 2, 3 et 4 mars 2015

**Pierre Chopard, Anne-Claude Griesser**

### **Objectifs**

- Comprendre les concepts sous-jacents à la participation du patient à sa prise en charge et à l'amélioration de la qualité des soins
- Acquérir les savoirs pour développer et soutenir la mise en œuvre d'une stratégie favorisant une meilleure participation du patient et de ses proches
- Connaître et appliquer les méthodes permettant d'améliorer la communication et la participation du patient
- Appréhender les méthodes d'évaluation de la satisfaction du patient

### **Compétences visées**

Être en mesure d'/de:

- adapter les pratiques pour mieux impliquer le patient et ses proches dans les décisions et la prise en charge qui les concernent
- concevoir des dispositifs d'information pour les patients
- mettre en place un dispositif de formation pour les professionnels pour mieux communiquer avec les patients et leurs proches
- utiliser les enquêtes de satisfaction des patients comme vecteur du changement et de l'amélioration de la qualité

### **Thématiques abordées**

- Aspects médicaux-légaux et éthiques
- Décision partagée et outils d'aide à la décision
- Education thérapeutique
- Implication des proches
- Traitement des plaintes et médiation
- Associations de patients et réseaux de soutien



## Module 8 | Gestion des risques

Genève

30 mars, 1er et 2 avril 2015

**Pierre Chopard, Jean-Blaise Wasserfallen**

### Objectifs

- Comprendre ce qu'est un risque
- Connaître les principes et les méthodes d'analyse *a priori* des risques
- Comprendre les conditions de mise en œuvre des systèmes de gestion d'incidents
- Comprendre la culture sécurité de son organisation
- Comprendre les relations entre risques et facteurs humains

### Compétences visées

Être en mesure de:

- déployer un système de gestion d'incidents
- mettre en place une stratégie de gestion des risques
- conduire une analyse *a priori* des risques et *a posteriori* des incidents
- faire évoluer la culture sécurité

### Thématiques abordées

- Gestion des risques/ gestion de crise
- Culture sécurité
- Simulation, communication, Crew Ressource Management
- Réglementation en matière de gestion des risques
- Communication avec le patient/famille
- Soutien aux collaborateurs



## Module 9 | Leadership et interdisciplinarité

Lausanne: 27, 28 et 29 avril 2015

**Anthony Staines, Anne-Claude Griesser**

### Objectifs

- Comprendre les concepts de leadership et de management
- Comprendre l'impact des bonnes pratiques de gouvernance sur la qualité des soins et la sécurité des patients
- Développer ses propres compétences de leadership
- Comprendre les concepts d'interdisciplinarité et d'interprofessionnalité et en identifier les facteurs contributifs

### Compétences visées

Être à même d'/de:

- assumer une fonction exerçant un leadership
- proposer un concept et des actions concrètes pour le développement du leadership
- définir une vision d'un état à atteindre sur le plan institutionnel et le projet permettant de mettre en œuvre cette vision
- conseiller un conseil d'administration en matière de gouvernance pour la qualité des soins et la sécurité des patients
- développer et mettre en place les conditions et les projets favorisant l'interdisciplinarité

### Thématiques abordées

■ Les différents types et rôles de leadership: leadership managérial, leadership clinique, coaching ■ Gouvernance et qualité des soins ■ Impact du leadership sur la qualité des soins et la sécurité des patients ■ Conditions cadres pour la qualité des soins et la sécurité des patients ■ Communication, motivation et suivi ■ Interdisciplinarité et interprofessionnalité ■ Impact de l'interdisciplinarité sur la qualité et la sécurité des patients ■ Interdisciplinarité en pratique clinique ■ Team building ■ Cadrage de groupes et projets interdisciplinaires



## Module 10 | Impacts socio-économiques de la qualité

Lausanne: 18, 19 et 20 mai 2015

Jean-Blaise Wasserfallen, Christophe Pinget

### Objectifs

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

### Compétences visées

Être à même d'/de:

- interpréter une étude médico-économique publiée dans la littérature
- identifier les composants nécessaires pour réaliser une étude médico-économique
- analyser l'impact de mesures qualité des prestations et sécurité des patients dans la perspective des différents acteurs du système de santé
- conseiller une direction d'établissement sur la valeur ajoutée des différentes mesures liées à la qualité des prestations et à la sécurité des patients
- mettre en place une analyse médico-économique en parallèle à un projet qualité des prestations et sécurité des patients

## Thématiques abordées

- Coûts liés à la qualité des prestations et sécurité des patients dans les démarches spécifiques existantes
- Impact de la mise à niveau des standards de soins et de sécurité
- Économies liées à la qualité des prestations et à la sécurité des patients
- Financement de la qualité et de la sécurité: attitude des partenaires payeurs
- Établissement d'un *business plan* pour un projet qualité des prestations et sécurité des patients

## Module 11 | Benchmark

Visite d'hôpitaux: 15, 16 et 17 juin 2015

Pierre Chopard / Gaëlle Dessard-Choupay

### Objectifs

- Élaborer et mettre en œuvre une démarche de benchmark selon les principes enseignés au module 2
- Construire une grille de visite,
- Construire un rapport et présenter les résultats

### Compétences visées

Être à même d'/de:

- élaborer et mettre en œuvre une démarche de benchmark
- analyser les résultats
- intégrer/proposer les décisions de changement dans son plan d'action
- communiquer sur la démarche et valoriser le partage d'expérience

### Modalités

- Travail collaboratif
- Visite de 3 hôpitaux
- Périmètre des thèmes benchmarkés communiqués en début de DAS



## Travail de fin d'études

Le travail de fin d'études permet à l'étudiant d'élaborer un projet d'amélioration de la qualité en lien avec son environnement professionnel et de développer ainsi ses compétences.

Pour faciliter le transfert des acquis dans la pratique, il est vivement recommandé de s'appuyer sur un projet professionnel dans lequel le participant est déjà ou sera impliqué. Le travail de fin d'études intègre les apprentissages réalisés pendant les modules.

Ce travail est réalisé pendant le DAS. Il est à rendre un mois après la fin du 11ème module, soit le **15 juillet 2015**.

## Titre obtenu

Le **Diplôme de formation continue en qualité et sécurité des soins : dimensions managériales / Diploma of Advanced Studies in Quality and Safety of Healthcare: Key Issues for Management** est délivré conjointement par l'Université de Genève et par l'Université de Lausanne lorsque le candidat a suivi régulièrement les enseignements et a répondu aux exigences d'évaluation des modules et du travail de fin d'études. Il correspond à l'acquisition de 30 crédits ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System), soit 900 heures de formation (heures d'enseignement, travail personnel et travail de fin d'études).

## Attestation de participation

Une attestation de participation est délivrée aux participants ayant suivi un ou des modules. Les crédits ECTS des modules sont octroyés si le participant a répondu aux exigences d'évaluation du ou des modules concernés.



## Renseignements pratiques

### Conditions d'admission

- Licence ou baccalauréat universitaires ou Bachelor d'une Haute école spécialisée santé ou titre jugé équivalent, et
- Expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans le domaine de la santé, et
- Accord écrit de l'employeur, si la participation au cours se fait sur le temps de travail.

L'admission se fait sur dossier.

Après délibération du comité directeur, les candidats sont informés par courrier de l'acceptation ou non de leur dossier. Le comité se réserve le droit de convoquer le candidat pour obtenir les informations complémentaires qu'il juge nécessaires.

### Dossier d'admission

Pièces à fournir: Curriculum vitae, lettre de motivation, accord de la hiérarchie, copie des diplômes, copie d'une pièce d'identité en cours de validité

### Inscriptions avant le 15 juillet 2014

En ligne (ou pdf à télécharger) sur:

[www.unige.ch/formcont/DASqualitedessoins](http://www.unige.ch/formcont/DASqualitedessoins)

Si le nombre d'inscriptions pour débiter le DAS est insuffisant, la direction se réserve le droit d'annuler la session.

### Finances d'inscription

- CHF 11'000.- pour le diplôme (11 modules)
- CHF 1'400.- par module (pour les modules 1 à 10)

### Renseignements

Véronique BAPST

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

<http://qualite.hug-ge.ch>

[www.unige.ch/formcont/DASqualitedessoins](http://www.unige.ch/formcont/DASqualitedessoins)

## Service formation continue

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

[www.unige.ch/formcont](http://www.unige.ch/formcont)