

## CALENDRIER

Les séances de travail se dérouleront :  
Module 1 : vendredi 10 et samedi 11 février 2012  
Module 2 : vendredi 09 et samedi 10 mars 2012  
Module 3 : vendredi 30 et samedi 31 mars 2012  
Module 4 : vendredi 27 et samedi 28 avril 2012  
Module 5 : vendredi 11 et samedi 12 mai 2012  
Module 6 : vendredi 01 et samedi 02 juin 2012

Le programme du vendredi débute à 8h45 et se termine à 18h00 (déjeuner prévu), et celui du samedi à 8h45 pour se terminer à 13h00.

Cette formation a lieu au Centre de séminaires de l'Hôtel Mercure de Louvain-la-Neuve.

## CERTIFICAT

La formation donne droit (système optionnel au choix du participant) à :

- une **attestation de participation** si le participant justifie d'une présence active à au moins 80% des séances ;
- un **certificat d'université** délivré par l'UCL et l'ULB si le participant justifie d'une présence active à au moins 80% des séances et a réussi l'épreuve individuelle sanctionnée par un jury.

## GESTION DU PROGRAMME

Docteur Baudouin Byl (ULB-Erasme), Madame Myriam Hubinon (UCL-Saint Luc), Professeur Agnès Jacquerye (ULB-Ecole de Santé Publique), Professeur William D'hoore (UCL-Ecole de Santé Publique).

Coordination : Madame Isabelle Bergeret (UCL-Unité des sciences hospitalières).

## INSCRIPTIONS

L'inscription à l'ensemble du cycle s'élève à 1.950 euros. Cette inscription couvre la participation aux séances, les documents de référence, les repas et les pauses café.

Le nombre de participants est limité à 30.

## RENSEIGNEMENTS

### UCL

Madame I. Bergeret  
Unité des sciences hospitalières et  
médico-sociales de l'UCL  
Clos Chapelle-aux-Champs, 30-37  
1200 Bruxelles  
☎ 02 764 34 57/56  
☎ 02 764 34 35  
✉ [isabelle.bergeret@uclouvain.be](mailto:isabelle.bergeret@uclouvain.be)  
[www.md.ucl.ac.be/hosp](http://www.md.ucl.ac.be/hosp)

### ULB

Prof. A. JACQUERYE  
Ecole de Santé Publique de l'ULB  
Département d'Economie de la Santé  
Unité de Gestion de la Qualité, de la sécurité  
et des Risques  
Route de Lennik 808  
1070 Bruxelles  
✉ [ajaquery@ulb.ac.be](mailto:ajaquery@ulb.ac.be)

# CERTIFICAT INTERUNIVERSITAIRE EN MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

Ecoles de Santé Publique

**UCL**

UNIVERSITÉ  
CATHOLIQUE  
DE LOUVAIN  
UNITÉ DES SCIENCES  
HOSPITALIÈRES  
ET MÉDICO-SOCIALES

**ULB**

UNIVERSITÉ  
LIBRE DE  
BRUXELLES  
DÉPARTEMENT  
D'ÉCONOMIE  
DE LA SANTÉ

2012

## O B J E C T I F S

Les initiatives visant à évaluer et améliorer la qualité dans les établissements de soins de santé sont nombreuses et variées en Belgique. Tout récemment, en fin de premier semestre 2007, le Ministère de la Santé Publique, de la Sécurité et de la Chaîne alimentaire et Environnement s'est engagé à promouvoir la qualité des soins et la sécurité des patients en invitant chaque hôpital à structurer cette démarche de manière concrète. Par ailleurs, une étude est menée sur une comparaison internationale des stratégies d'accréditation dans les hôpitaux par le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé afin de préparer la Belgique à s'orienter éventuellement dans cette démarche. Plus que jamais, les gestionnaires, les médecins et les infirmier(e)s ont intérêt à être outillés sur le plan des concepts et sur celui des méthodes pour contribuer efficacement aux démarches qualité dans leur établissement. Aussi, l'Unité des sciences hospitalières de l'UCL et le Département d'Economie de la Santé de l'ULB ont créé une formation qui poursuit deux objectifs :

- le premier est de développer les connaissances et les compétences des participants dans le domaine des concepts relatifs à la qualité et à la sécurité (évaluation, amélioration, gestion),
- le second vise à développer la capacité d'initier et de superviser une démarche ou des programmes qualité dans les établissements de soins. Le programme apporte des éléments de base adaptés aux besoins des cadres et leur permettant de se familiariser avec la gestion de la qualité et des risques.

Cette formation est donnée par des intervenants belges et étrangers du monde de la santé.

## P R O G R A M M E

La formation se compose de 6 modules, avec pour thèmes principaux (*ce programme est susceptible de changements minimes*) :

### Acteurs et initiatives en matière de qualité

- Le cadre légal
- L'action du Service Public Fédéral Santé Publique
- Les collèges de médecins
- Les "cercles de qualité" des mutuelles
- Le point de vue des usagers

### Modèles conceptuels et approches de l'évaluation

- Les normes ISO
- Le modèle de l'EFQM
- L'accréditation
- L'audit

### Normes de pratique professionnelle

- Analyse, évaluation et amélioration des processus de soins
- L'Evidence-Based Medicine
- Les normes de pratique en soins infirmiers et l'EBN
- Les itinéraires cliniques

### Mesures et indicateurs

- Indicateurs de qualité, mesure, contenu, validation
- Balanced Score Card
- Approche par Objectifs Uniques Annuels
- Grilles de critères
- La satisfaction des patients
- Droit des patients et médiation hospitalière

### Patient safety

- Les événements adverses
- La gestion des risques

### Gestion de la qualité et culture organisationnelle

- Définition et mise en œuvre d'une politique qualité
- Gestion du Changement
- Implantation d'un programme qualité
- Barrières à la qualité

## P U B L I C - C I B L E

Ce programme s'adresse à toute personne amenée à conduire un projet qualité dans un établissement de soins ou à participer à sa réalisation. Les cadres et personnes qui occupent un poste de direction sont particulièrement visés. Les candidats doivent être au moins en possession d'un diplôme universitaire de second cycle (licenciés, docteurs en médecine, pharmaciens).

Les cadres ne satisfaisant pas au prérequis peuvent faire acte de candidature s'ils font état d'une expérience suffisante.

## S P É C I F I C I T É S

### Compatibilité avec les activités professionnelles

De manière à perturber aussi peu que possible les activités professionnelles des participants tout en gardant un caractère suffisamment intensif à la formation, les modules sont organisés en 6 semi week-ends (vendredi et samedi).

### Intensité et pragmatisme

La disponibilité des participants durant l'entièreté de plusieurs semi week-ends est nécessaire pour soutenir le rythme rapide qu'impose un programme de ce niveau.

Les différents modules visent à faire connaître aux acteurs du secteur de la santé des informations, des outils et des méthodes permettant d'affiner leurs analyses et leurs actions.

Les intervenants sont des spécialistes capables de partager leur expérience de terrain et de synthétiser les bases théoriques suffisantes dans le domaine de la qualité dans les établissements de santé.

### Interactivité et convivialité

Cette formation fait appel à l'expérience des participants. Le nombre de ceux-ci est limité de manière à favoriser au maximum les échanges de points de vue. Les participants et les intervenants auront l'occasion de prolonger les discussions dans le cadre informel des repas.