Ministère de la Communauté française

Administration générale de
l'Enseignement et de la Recherche
scientifique.

Direction générale de l'Enseignement
non obligatoire et de la Recherche
scientifique.

Service de l'enseignement
de promotion sociale.

1010 Bruxelles , le 31 Mai 2000
Boulevard Pachéco, 19, Bte 0
02 / 210.58.52

Monsieur Jacques LEFERE
Administrateur délégué
CPEONS

rue des Minimes 87-89
1000 BRUXELLES

Ref.: YD / Dossier pédagogique 2730

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1
----- Unité de formation : FORMATION CONTINUE DE CADRES EN SOINS DE SANTE :
COLLABORATION A LA COORDINATION DE LA QUALITE
DANS LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES POUR INSTITUTIONS
DE SOINS
Classement : ENSEIGNEMENT SUPERIEUR PARAMEDICAL DE
PROMOTION SOCIALE DE TYPE COURT
Code Référence : 821062U34C1
Domaine : 804 Services aux personnes-SU:services paramédicaux

Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier pédagogique relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

Veuillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

La Directrice générale adjointe,

Claudine Louis

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de
Mme Steels(02/210.58.42) ou Mr Dejardin(02/210.58.42)

2730.0.

1.2.a

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 bis **DOSSIER PEDAGOGIQUE** **UNITE DE FORMATION**

1. La présente demande émane du réseau :

O (1) Communauté française
● (1) Provincial ~~et communal~~
O (1) Libre confessionnel
O (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau : (2) .Jacques LEFERE
Administrateur CPEONS.....

Date et signature (2)
08.06.1999

2. Intitulé de l'unité de formation : (2)
Formation continue de cadres en soins de santé : collaboration à la coordination de la qualité dans la gestion des ressources humaines pour institutions de soins
.....
.....

Code de l'UF : 82 1062 U34 C1	Code du domaine de formation : 804

3. Finalités de l'unité de formation : Reprises en annexe n° **1** de ....1... page(s) (2)

4. Capacités préalables requises : Reprises en annexe n° **2** de ....1... page(s) (2)

5. Classement de l'unité de formation :

O 1) Enseignement secondaire de : O (1) transition O (1) qualification
du degré : O (1) inférieur O (1) supérieur

● (1) Enseignement supérieur de type court O (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de l'unité de formation de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement (1)		Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	O	Technique	O
Economique	O	Economique	O
Paramédical	●	Paramédical	●
Social	O	Social	O
Pédagogique	O	Pédagogique	O
Agricole	O	Agricole	O

Date de l'accord du Conseil supérieur : 10.06.1999

Signature du Président du Conseil supérieur :

6. Caractère occupationnel : O (1) oui ●(1) non

7. Constitution des groupes ou regroupement : Repris en annexe n° **3** de ...1.... page(s) (2)

8. Programme du (des) cours : Repris en annexe n° **4** de ...2.... page(s) (2)

9. Capacités terminales : Reprises en annexe n° **5** de ...1.... page(s) (2)

10. Chargé(s) de cours : Repris en annexe n° **6** de ...1.... page(s) (2)

(1) Cocher la mention utile
(2) A compléter
(3) Réservé à l'Administration

Code de l'unité de formation : (3)	Code du domaine de formation : 804
821062034C1	

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum :

1. Dénomination du (des) cours (2)	Classement du(des) cours (2) (4)	Code U (2) (5)	Nombre de périodes (2)
Qualité globale : approches et conception	CT	B	30
Pilotage du changement et des processus	CT	B	30
Evaluation financière et non-financière	CT	B	20
2. Part d'autonomie	XXXXXXXX	P	20
		Total des périodes	100

12. Réservé au Service d'inspection :

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

Avis favorable
29/10/99 Ch Leroy

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

29.11.99
A. COLLINET
ADM. PEDAG.

Date : .....

Signature :

---

(2) A compléter
(3) Réservé à l'Administration
(4) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM
(5) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

Annexe 1

UF : Formation continue de cadres en soins de santé : collaboration à la coordination de la qualité dans la gestion des ressources humaines pour institutions de soins

100 périodes

1. Finalités de l'unité de formation

1.1. Finalités générales de l'unité de formation

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté Française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières de l'unité de formation

Cette unité de formation vise à former des cadres en soins de santé à la prise de conscience des notions relatives à la gestion de la qualité dans le domaine des ressources humaines, à sa mise en application et son évaluation dans les institutions de soins.

UF : Formation continue de cadres en soins de santé : collaboration à la coordination de la qualité dans la gestion des ressources humaines pour institutions de soins

100 périodes

2. Capacités préalables requises

2.1. Capacités

Pour être admis dans cette unité de formation, l'étudiant prouvera qu'il est capable :

- *au départ d'une situation donnée,*
  - de proposer un plan de gestion et coordination des soins d'une équipe infirmière ou paramédical dans une unité de soins ;
  - d'identifier au moins un problème de communication avec les patients ou entre les membres de l'équipe et de proposer une solution permettant de l'éviter ;
  - de se procurer des résultats de recherche permettant d'enrichir et de faire progresser sa pratique professionnelle et de présenter dans un rapport succinct les principaux résultats de recherche.

- *sur le terrain,*
  - d'évaluer l'état de santé d'une personne et dispenser des soins directs répondant aux problèmes mis en évidence par une étape préliminaire d'analyse diagnostique.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

- Diplôme de cadre en soins de santé,

Ou

- Attestation d'expérience de travail :
  - Soit comme cadre en soins de santé
  - soit comme infirmier chef d'unité de soins
  - soit comme cadre intermédiaire
  - soit comme directeur(rice) de nursing

  en institutions de soins ou en maisons de repos ou en maisons de repos et de soins.

UF : Formation continue de cadres en soins de santé : collaboration à la coordination de la qualité dans la gestion des ressources humaines pour institutions de soins

100 périodes

3. Recommandations particulières pour la constitution des groupes ou le regroupement

Pas de recommandation particulière.

UF : Formation continue de cadres en soins de santé : collaboration à la coordination de la qualité dans la gestion des ressources humaines pour institutions de soins

100 périodes

4. Programme

4.1. Qualité globale : approches et conception

Au travers d'approches du concept de la qualité mises en place en milieux industriel, éducatif ou de la santé, l'étudiant sera capable :

- de présenter les différents sens accordés au concept même de qualité ;
- de retracer l'évolution historique des différentes demandes et pratiques de gestion par la qualité totale ;
- de décrire les principes, les règles générales qui guident l'action de la démarche qualité (par exemple : Deming, Jura,Ishikawa) ;
- d'analyser l'évolution des conceptions respectives de qualité (de l'inspection à la qualité totale) ;
- de saisir les enjeux et objectifs d'une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations de soins et de services ;
- de prendre conscience des objections entretenues à l'égard de l'implantation de la qualité totale.

En ayant comme référence l'organisation d'une unité de soins dans une institution hospitalière ou dans une maison de repos ou dans une maison de repos et de soins et en se positionnant en tant que cadre en soins de santé , l'étudiant sera capable :

- de déceler et présenter les préalables, les qualités et les prédispositions que doivent posséder l'organisation, ses dirigeants et son personnel afin d'implanter la qualité totale (par exemple : le travail en équipe ;culture institutionnelle ; leadership ; changement ; formation) ;
- de reconnaître les pratiques employées dans les structures traditionnelles qui sont incompatibles avec la qualité totale ;
- de décrire les outils de base ou méthodes appropriés à l'amélioration de la qualité et à la démarche de qualité totale ;
- d'analyser les processus de fonctionnement qui sont à améliorer par le développement des équipes.

4.2. Pilotage du changement et des processus

En ayant comme référence l'organisation d'une unité de soins dans une institution hospitalière ou dans une maison de repos ou dans une maison de repos et de soins et en se positionnant en tant que cadre en soins de santé , l'étudiant sera capable :

- de repérer les difficultés inhérentes à l'implantation de la démarche qualité ;
- d'acquérir les notions nécessaires au pilotage du changement et des processus à travers la gestion des projets ;
- d'analyser ou de concevoir un plan d'actions :
  - qui repose sur un diagnostic préalable (analyse des besoins et identification des clients) ;
  - qui fixe les objectifs à atteindre en fonction des différents axes (acquisition ; développement ; réalisation ; consolidation ; ressources humaines, financières ou matérielles ; risques ; logistique ; information ; amélioration continue) ;
  - qui met en évidence les processus de fonctionnement (tâches à réaliser) afférents à ces axes et les acteurs du processus dans le cadre de la qualité totale ;
  - qui permet l'évaluation des solutions envisagées ;
- de prendre conscience de la nécessité du pilotage du changement et des processus par un comité ad hoc et du rôle des gestionnaires de la qualité.

4.3. Evaluation financière et non-financière

En ayant comme référence l'organisation d'une unité de soins dans une institution hospitalière ou dans une maison de repos ou dans une maison de repos et de soins et en se positionnant en tant que cadre en soins de santé , l'étudiant sera capable :

Eléments de base de l'évaluation de la qualité des soins infirmiers ou paramédicaux dans l'unité de soins

- de porter un regard critique sur les différentes formes de contrôle de la qualité (de l'inspection à la qualité totale) et leur conception respective ;
- de comparer différentes approches et méthodes pour identifier leurs limites ou leurs avantages ;

Guide d'évaluation des coûts résultant de la non-qualité

- d'identifier les coûts directs et indirects dérivant de la non-qualité ;
- d'acquérir les notions nécessaires à l'établissement d'un coût par service, par centre de frais :
  - calcul du coût des matières,
  - calcul de la quantité économique de commande,
  - calcul du nombre économique de commande,
  - calcul des effectifs par service ;

Logistique globale

- d'évaluer et d'améliorer la performance logistique aux niveaux :
  - des formations à l'hôtellerie au sein des unités de soins,
  - du pilotage par flux, des processus,
  - de la qualité des flux,
  - de la qualité des opérations ;

Gestion des risques dans les institutions de soins

- de tenir compte des règles relatives au respect de la législation, à la protection des personnes et des biens, aux risques médicaux et paramédicaux ;

Le patient et ses droits

- d'informer le patient sur l'ensemble du processus de sa prise en charge, les conditions de séjour et de soins ;
- de tenir compte dans l'évaluation de la démarche qualité de la satisfaction du patient ;

Développement des ressources humaines

- de montrer la place et l'importance des ressources humaines dans la qualité totale ;
- de décrire les modes de gestion les plus appropriés à la gestion des ressources humaines dans une perspective de qualité totale et les compétences et qualités dont les gestionnaires doivent faire preuve ;
- de prendre conscience de la place de la formation dans cette démarche et d'élaborer des plans de formation internes ;

Contrôle et évaluation de la qualité

- d'utiliser les procédés d'évaluation et les outils de contrôle statistique intégrés à la démarche de qualité globale (par exemple : histogramme, diagramme de Pareto, corrélation).

Annexe 5

UF : Formation continue de cadres en soins de santé : collaboration à la coordination de la qualité dans la gestion des ressources humaines pour institutions de soins

100 périodes

5. Capacités terminales

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant prouvera, au départ d'une situation vécue dans une institution hospitalière ou dans une maison de repos ou dans une maison de repos et de soins, qu'il est capable de :

- de présenter par écrit un rapport circonstancié mettant en évidence sa perception de la fonction de collaboration à la coordination de la qualité et les actions qu'il mènerait pour y parvenir tant aux niveaux de la conception que du pilotage du changement et des processus ;
- d'en justifier l'apport lors d'une présentation orale.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- de la clarté de l'expression écrite et de la précision dans la formulation,
- du niveau de cohérence de contenu,
- de l'utilisation adéquate des termes spécifiques,
- du niveau de prise de conscience des missions de la fonction de collaboration à la coordination de la qualité et des compétences à mettre en œuvre.

UF : Formation continue de cadres en soins de santé : collaboration à la coordination de la qualité dans la gestion des ressources humaines pour institutions de soins

100 périodes

6. Chargé(s) de cours

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera d'une expérience professionnelle dans le domaine de l'approche ou de la gestion de la qualité ou des ressources humaines, dans le milieu hospitalier ou dans d'autres (éducatif, industriel...).