

6.0 crédits	45.0 h + 10.0 h	2q
-------------	-----------------	----

Enseignants:	Henaus Claudine (coordinateur) ; De Béthune Xavier ; Simon Anne ; Bielen Frédéric ;
Langue d'enseignement:	Français
Lieu du cours	Bruxelles Woluwe
Thèmes abordés :	Principaux thèmes à aborder 1. Introduction à l'organisation du travail et la gestion des processus 2. Produits et processus dans le cadre des services : nature et classification, conception et développement de services. Typologie de ressources - Diagramme de flux (es itinéraires cliniques) 3. Processus approvisionnement et gestion des stocks 4. Détermination des normes et planification des moyens, dont entre autre le calcul de charge de travail, l'analyse de capacité et la mesure de flux 5. Gestion de la qualité et gestion du risque à l'hôpital : concepts et définitions, dimensions et mesures, outils et techniques. Gestion de la qualité et développement d'un système de gestion 6. Révision et amélioration du système, services du futur et stratégie des services 7. Hygiène hospitalière et qualité des soins
Acquis d'apprentissage	Au terme du cours, l'étudiant sera capable de : - Identifier les principaux éléments d'un système de prestation de service : input - output - processus - ressources . - Au sein d'un processus : analyser et discuter les paramètres influants principaux : durée moyenne de séjour, débit moyen et capacité - Modéliser et expliquer un processus " type cas d'école " et ses flux, à partir de données concrètes et de dimensionner les paramètres qui en découlent - Faire preuve d'un esprit critique et étudier les relations qui existent entre la structure d'un processus et les mesures de performance du processus - Développer dans ses différents processus une approche " qualité " <i>La contribution de cette UE au développement et à la maîtrise des compétences et acquis du (des) programme(s) est accessible à la fin de cette fiche, dans la partie « Programmes/formations proposant cette unité d'enseignement (UE) ».</i>
Contenu :	Méthode : Exposé magistral et méthodes plus interactives, par exemple : les lectures personnelles, les cours interactifs, les études de cas, l'observation sur le terrain, travaux pratiques individuels et de groupe.
Autres infos :	Cours pré-requis : avoir suivi les enseignements correspondants précédents Cours en relation : les autres enseignements de l'option L'évaluation doit s'appuyer sur les méthodes pédagogiques utilisées: contrôle de connaissances via un examen oral ou écrit, et la présentation de rapport d'étude.
Cycle et année d'étude: :	> Master [120] en sciences de la santé publique
Faculté ou entité en charge:	FSP