

3 crédits	30.0 h	Q2
-----------	--------	----

Enseignants	Bielen Frédéric ;Henaux Claudine coordinateur ;Simon Anne ;
Langue d'enseignement	Français
Lieu du cours	Bruxelles Woluwe
Préalables	Avoir suivi les enseignements correspondants précédents
Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation du travail et gestion des processus • La gestion et l'analyse de processus et leur modélisation • Qualité des soins • Processus d'approvisionnement • Hygiène hospitalière
Acquis d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> • 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 influant 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 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 1 • Comprendre l'activité hospitalière dans l'univers et la complexité des activités de services • Comprendre la nature et les spécificités des services dans une approche marketing et client • Analyser les services tant du point de vue interne qu'externe à l'organisation • Traduire les implications émanant de la nature et des spécificités des services en termes de gestion des processus et de la qualité • Mettre en question la place et le rôle du bénéficiaire des services dans l'organisation • Développer dans ses différents processus une approche "qualité " <p>-----</p> <p><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></p>

Modes d'évaluation des acquis des étudiants	<p>L'évaluation s'appuiera sur la présentation d'un rapport d'étude de maximum 20 pages hors annexes, rédigé avec la police « Arial » de taille 12 et un interligne de « 1,5 ligne », soit environ 8000 mots. Les étudiants y aborderont, en groupe de maximum 4 étudiants, un thème de leur choix (exemples : analyse d'une séance de kiné respiratoire en soins intensifs pédiatriques, mise en place d'une voie centrale chez un patient adulte hospitalisé, processus d'admission d'un patient venant de l'annexe psychiatrique de Lantin dans l'unité d'admission du secteur de défense sociale de Tournai...) soumis à l'approbation des enseignants. Ils y développeront notamment la représentation de leur thème sous la forme d'un diagramme de flux et des mesures associées. Ce rapport reprendra, sans être exhaustif, une approche des points repris ci-dessous :</p> <p>Collectivement,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analyse de l'expérience du patient dans son contexte et sa réalité, ainsi que dans la globalité du parcours (en amont et en aval du processus de soins). Présentez-le sous forme de photogramme (ou vidéo). Dans le processus choisi, pointez certains indicateurs clés de qualité perçue par le patient (ou par un proche). Identifiez l'ensemble des points critiques selon le vécu du patient (zones d'attente, état de stress, points de rupture/goulot d'étranglement dans le service, source de satisfaction et d'insatisfaction...). Proposez des recommandations pour améliorer l'expérience du patient et de ses proches (satisfaction), et favoriser sa place en tant que partenaire de soins (empowerment) <ol style="list-style-type: none"> 1. Fixer les objectifs à atteindre par le processus modifié tant du point de vue du patient que de l'organisation interne. 2. Représentation du diagramme de flux choisi en y indiquant toutes les données évaluées (débit moyen, temps passé...) 3. En moyenne, <ol style="list-style-type: none"> 1. Combien de temps un patient passe-t-il dans le processus choisi ? 2. Combien de patients y a-t-il dans le processus choisi... ? <ol style="list-style-type: none"> 1. Analyse du processus en fonction des objectifs à atteindre, de l'évidence sous-jacente (preuves scientifiques que l'intervention améliore la situation) et des moyens pour en assurer l'évaluation (indicateurs) et l'amélioration continue <p>Quoi qu'il en soit, les thèmes qui auront été abordés dans le cadre du cours devront être explicitement développés dans le travail en fonction de leur pertinence.</p>
Méthodes d'enseignement	Exposé magistral et méthodes plus interactives, par exemple : lectures personnelles, cours interactifs, études de cas, observation sur le terrain, travaux pratiques individuels et de groupe.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction à l'organisation du travail et la gestion des processus • Compréhension et représentation du service dans la perspective du patient et de ses proches • 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 • Qualité des soins et sécurité des patients à l'hôpital : concepts et définitions, dimensions et mesures, outils et techniques. Gestion de la qualité et développement d'un système de gestion • Révision et amélioration du système, services du futur et stratégie des services • Hygiène hospitalière et qualité des soins • Processus approvisionnement et gestion des stocks
Ressources en ligne	Moodle
Bibliographie	Ravi Anupindi, Sunil Chopra, Sudhakar D. Deshmukh, Jan A. Van Mieghem, Eithan Zemel, "Managing Business Process Flows", 3rd Edition, Prentice Hall
Faculté ou entité en charge:	FSP

Programmes / formations proposant cette unité d'enseignement (UE)				
Intitulé du programme	Sigle	Crédits	Prérequis	Acquis d'apprentissage
Master [120] en sciences de la santé publique	ESP2M	3		