

## Diplôme d'Université

# Démarche qualité et gestion des risques



**en établissement de santé et en secteur médico-social (enseignement présentiel et à distance)**

La qualité est l'affaire de tous. Il est cependant nécessaire pour les professionnels de santé de terrain de connaître les concepts et le vocabulaire utilisés afin d'améliorer le parcours de soins, le service médical rendu aux usagers, la sécurité des prises en charge et activités de l'établissement. Pour cela, il est indispensable de savoir mettre en place une politique et un programme d'amélioration continue de la qualité dans un pôle, un service, une unité. C'est le but de ce Diplôme d'Université qui s'appuie essentiellement sur l'approche processus et la résolution de problèmes.

### Objectifs

- ▶ Former aux concepts, outils et méthodes dans le domaine de la qualité et le management des risques en établissement de santé et secteur médico-social,
- ▶ Faire acquérir aux stagiaires une autonomie dans la mise en place de la démarche qualité dans son unité, son service ou son pôle,
- ▶ Mettre en place un programme d'amélioration de la qualité, un système de gestion documentaire, une analyse de dysfonctionnement. Maîtriser les éléments de pilotage du système de management de la qualité, de la gestion des risques et de leurs indicateurs.

### Publics visés

- ▶ Professionnels de santé soignants ou administratifs (et plus spécialement les cadres de santé) intervenant dans un établissement de santé, dans le secteur médico-social ou l'hospitalisation à domicile.
- ▶ Médecins, pharmaciens hospitaliers ou d'officine, laborantins et toute personne désirant s'investir dans la démarche qualité.

### INTERVENANTS

#### Responsable pédagogique :

- ▶ Philippe BERTRAND, Maître de Conférences à l'université de Tours, Praticien Hospitalier au CHRU de Tours  
bertrand@med.univ-tours.fr  
<http://biostat.med.univ-tours.fr>

#### Principaux intervenants :

- ▶ Isabelle BARILLOT, Professeur à l'université de Tours, Praticien Hospitalier au CHRU de Tours
- ▶ Emmanuel RUSCH, Professeur à l'université de Tours, Praticien Hospitalier au CHRU de Tours
- ▶ René PAPON, Cadre supérieur de santé, Chargé de Mission au CHRU de Tours
- ▶ Hugues DE BOUËT DU PORTAL, Pharmacien-Praticien Hospitalier au CHRU de Tours
- ▶ Mary-Christine LANOUE, Pharmacien-Praticien Hospitalier au CHRU de Tours
- ▶ Bettina MALIVOIR, chef de projet en recherche clinique au CHRU de Tours

28 heures en présentiel (4 jours)  
Temps de travail personnel en e-learning estimé à 40h  
Groupe de 20 personnes

Lieu de formation :  
UFR de Médecine de Tours

Formation d'octobre 2018 à juin 2019

Renseignements et inscriptions : Catherine PESCHARD au 02.47.36.81.45

Tarif 2018/2019 : 950 € nets



## Programme

### ► Module 1 (présentiel 1)

- Analyse systémique et approche processus
- Eléments de gestion documentaire qualité
- Explication de la méthode de travail axée sur l'approche processus et la résolution de problème

### ► Module 2 (auto-formation par résolution de problème via internet)

- Contexte réglementaire
- Introduction aux normes ISO
- Gestion des risques, vigilances, signalement
- Articles à lire et à commenter
- Référentiel à consulter, constitution d'un e-portfolio sur l'Espace Numérique de Travail (ENT) de l'université

### ► Module 3 (présentiel 2)

- Approche processus (suite) : Input, Output, Consignes, Ressources, Gestion des risques, Pilotage
- Programme d'Amélioration continue de la Qualité (PAQ)
- Mener un groupe projet
- Point sur les mémoires

### ► Module 4 (auto-formation par résolution de problème via internet)

- Indicateurs de pilotage (activité, coût, efficacité)
- Les outils de la qualité et outils HAS (audit, enquête de satisfaction, échantillonnage, techniques d'analyse de données, RMM, EPP, retours d'expériences ...)
- Articles à lire et à commenter
- Référentiel à consulter, constitution du e-portfolio sur l'Environnement Numérique de Travail (ENT)

### ► Module 5 (présentiel 3)

### ► Module 6 (présentiel 4) - validation

- Validation finale
- Présentation et discussion du mémoire en présence des autres stagiaires

## Conditions d'admission

- La candidature doit être déposée en ligne (prévoir un CV et une lettre de motivation).

**CANDIDATURE  
EN LIGNE**

[www.formation-continue.univ-tours.fr](http://www.formation-continue.univ-tours.fr)

Un comité pédagogique vérifiera la possibilité du candidat à décrire un processus sur son lieu de travail.

- Candidat ayant accès à l'ADSL et maîtrisant un explorateur de fichier et un navigateur internet.

## Validation

- Assiduité aux 4 présentiels obligatoires.
- La validation du diplôme se fait par présentation orale du mémoire avec support de vidéo-projection devant le jury et remise d'un document écrit.
- Une seule session par an en juin.

## Service de Formation Continue

60 rue du Plat d'Étain - BP 12050  
37020 TOURS Cedex 1

[formation-continue@univ-tours.fr](mailto:formation-continue@univ-tours.fr)

Tél. : 02 47 36 81 31

Informations mises à jour le 11 mai 2018 et susceptibles d'évolutions. Les tarifs s'appliquent à l'année universitaire 2018-2019. Vous pouvez consulter les Conditions Générales de Vente (CGV170706) sur le site Internet de la formation continue.

[www.formation-continue.univ-tours.fr](http://www.formation-continue.univ-tours.fr)

