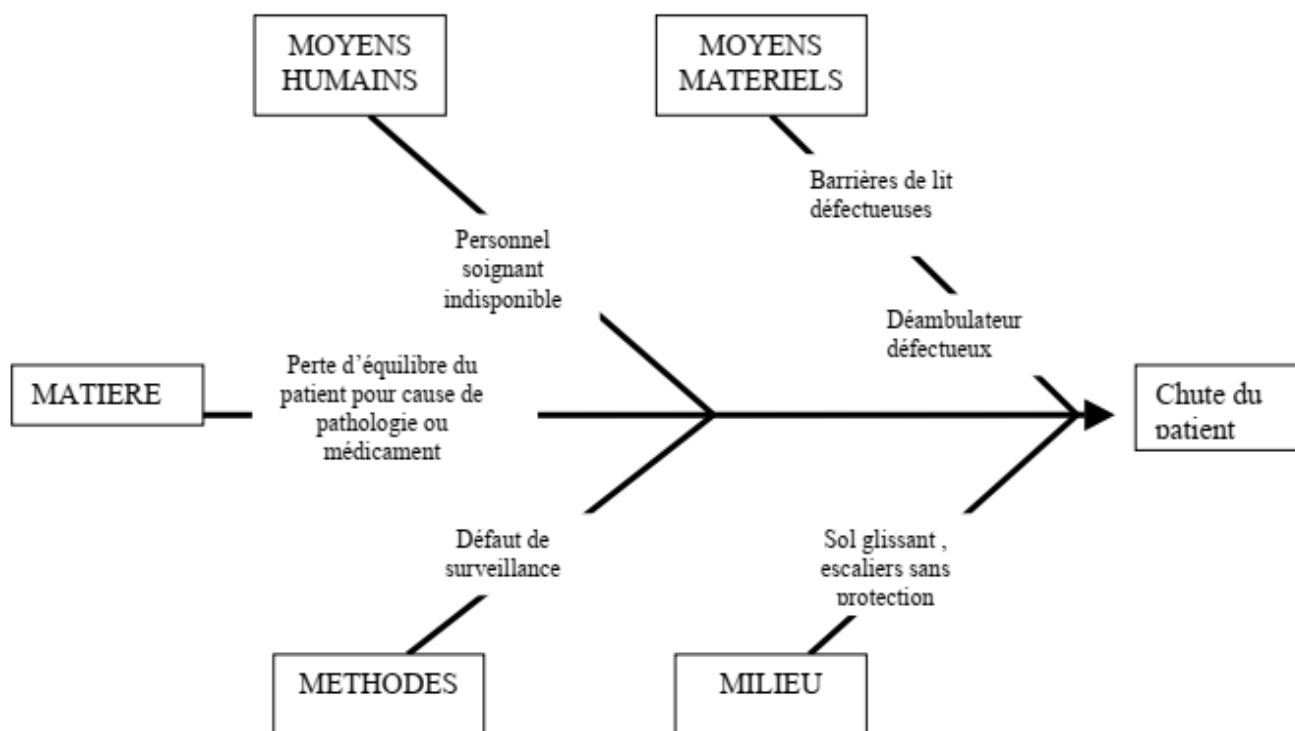


EXAMEN FINAL

PARTIE 1 → Analyse d'une étude de cas (06 points)



Causes identifiées	Actions correctives
Personnel soignant indisponible	Planification des services et révision des effectifs
Barrières de lit défectueuses	Programme de maintenance préventive
Déambulateur défectueux	Programme de maintenance préventive
Perte d'équilibre du patient pour cause de pathologie ou prise de médicament	Définition de profil de patient à risque de chute
Défaut de surveillance	Formation des équipes
Sol glissant, escaliers sans protection au palier	Changement de produit lustrant, installation de barrières

⇒ La figure et le tableau ci-dessus présentent l'**analyse des causes de chute d'un patient dans un service hospitalier**, ainsi que la **détermination des actions correctives à mettre en œuvre** qui en découle.

- **QUESTION 1** : Après avoir identifié et défini le **type de méthodes de résolution de problèmes** qui est mobilisé dans cette analyse, vous préciserez le **champ d'application** (domaines d'utilisation) et les **objectifs** de cet outil de base de la démarche qualité dans les établissements de santé.
- **QUESTION 2** : Commenter brièvement les **résultats de l'analyse**, en termes de *causes principales du problème* et d'*actions d'amélioration proposées*.

PARTIE 2 → Questions directes (06 points)

1) Définir brièvement les concepts suivants (4 points) : *Démarche qualité – Norme ISO 9001_{v2015} – Approche processus – Amélioration continue*

2) Répondez succinctement à la question suivante (2 points) :

Présenter le **modèle PDCA (Plan-Do-Check-Act)** – appelé aussi *principe de la roue de Deming* – sur lequel s'appuie toute *démarche qualité*, et qui est également sous-jacent à la norme ISO 9001_{v2015}.

PARTIE 3 → DISSERTATION (08 points)

⇒ Traitez **au choix** l'un (1) des deux (2) sujets de dissertation suivants :

SUJET 1 : Après avoir détaillé les raisons objectives à la **montée en puissance des exigences en matière de qualité** dans les sociétés contemporaines et pourquoi on met aujourd'hui carrément en place des **organisations spécifiquement dédiées à l'obtention de la qualité**, vous vous interrogerez sur la pertinence de mettre en œuvre une **politique qualité/sécurité des soins** au sein d'un établissement de santé et l'intérêt pour ce dernier de s'engager dans une démarche volontariste de **certification du système de management de la qualité (SMQ)** selon la **norme ISO 9001_{v2015}**. Enfin, vous direz dans quelle mesure **l'application de cette norme internationale** est aujourd'hui à la portée (ou non) des **établissements de santé algériens**.

SUJET 2 : Après avoir exposé sommairement les **sept (7) principes de management de la qualité** selon la norme ISO 9001_{v2015}, vous présenterez les **douze (12) étapes-clés pour implémenter une démarche qualité structurée au sein d'un établissement de santé** dans l'esprit de cette norme internationale. Enfin, vous direz dans quelle mesure **l'application de la norme ISO 9001_{v2015}** est aujourd'hui à la portée (ou non) des **établissements de santé algériens**.

BON COURAGE !