

Master 1 Management des Établissements de Santé (MES)

- ⇒ **Matière : Démarche Qualité et Certification en Santé Publique**
- ⇒ **Année universitaire : 2022/2023**

EXAMEN DE RATTRAPAGE

PARTIE 1 → Question directe (06 points)

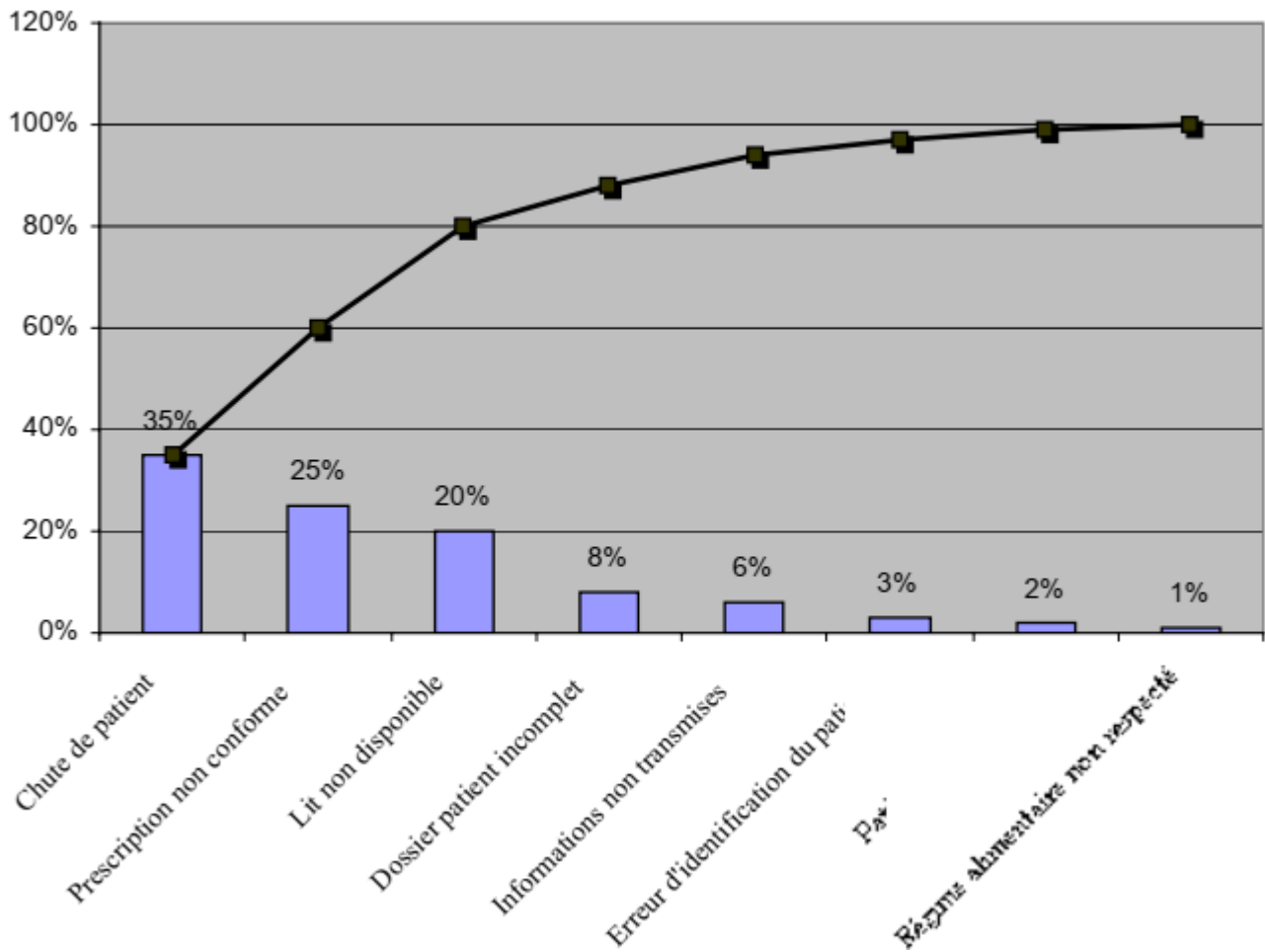
⇒ Définir brièvement les concepts suivants :

*Démarche qualité – Amélioration continue – Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act) –
Audit clinique – Diagramme causes-effets – Revue de morbidité-mortalité (RMM)*

PARTIE 2 → Analyse d'une étude de cas (06 points)

⇒ La figure ci-dessous présente l'**analyse de la fréquence de survenue des évènements indésirables** signalés dans un établissement de santé sur une période de 12 mois.

- 1) Identifier et définir le **type d'outils de résolution de problèmes** qui est mobilisé dans cette analyse.
- 2) Quel est le **champ d'application** (domaines d'utilisation) et les **objectifs** de cet outil de base de la *démarche qualité* dans les établissements de santé ?
- 3) La **méthode de résolution de problèmes** est basée sur une suite logique d'étapes :
i) Lister les problèmes ; ii) Choisir un problème ; iii) Identifier les causes possibles ; iv) Déterminer le poids de chaque cause ; v) Retenir les causes essentielles ; vi) Rechercher les solutions possibles ; vii) Choisir la solution ; viii) Mettre en œuvre la solution ; ix) Mesurer les résultats. À quelle(s) **étape(s)** du processus de résolution de problèmes peut-on mobiliser cet outil ?
- 4) Commenter brièvement les **résultats de l'analyse**, en termes d'*importance relative des différents évènements* et de *priorité de traitement de ces derniers dans la cadre du dispositif de gestion des risques de l'établissement*. Quels sont notamment les événements indésirables qui devront être sélectionnés en priorité pour la mise en place d'actions correctives ?



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 !