

**Master 1 Management des Établissements de Santé (MES)**

⇒ **Matière : Démarche Qualité et Certification en Santé Publique**

⇒ **Année universitaire : 2021/2022**

## **EXAMEN DE RATTRAPAGE**

### **QUESTIONS DIRECTES :**

1) Définir brièvement les concepts suivants **(6 points)** : *Satisfaction du client ou de l'usager – Qualité interne – Qualité externe – Qualité en santé – Management de la qualité – Certification ISO 9001v2015.*

2) Répondez succinctement à la question suivante **(4 points)** :

Présenter le modèle du "**carré de la qualité**", en distinguant les notions de "*qualité attendue*", de "*qualité voulue*", de "*qualité délivrée*" et enfin de "*qualité perçue*".

**DISSERTATION (10 points)** : Traitez le sujet de dissertation suivant :

**SUJET** : 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 9001v2015**. 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**.

#### **REMARQUES :**

- Il est demandé à l'étudiant de **rédigier une dissertation bien structurée** (introduction/développement/conclusion), en mobilisant les connaissances et les informations pertinentes pour traiter le sujet.
- Il sera tenu compte, dans la notation, de la clarté de l'expression et du soin apporté à la présentation. **Un (1) point** sera ainsi attribué à la **présentation de la copie**, à la **cohérence textuelle** et à la **correction de la langue**.

Bon courage !