

# Certificat interuniversitaire et haute école en management innovant des organisations et réseaux de soins

## Présentation du certificat

*1<sup>er</sup> décembre 2017 Congrès CIPIQ-S Luxembourg*





# Ordre du jour

## ➔ Le contexte

- Les objectifs et les spécificités du certificat
- Les différents modules
- Timing et organisation de la formation
- La prochaine formation



# Les organisations de soins travaillent de plus en plus en réseaux

- **L'augmentation de la demande de soins**, due au vieillissement, à la multiplication des cas polymorphiques et à la préoccupation croissante de santé de la population, de + en + actrice de ses soins
- **L'évolution de l'organisation des soins**, marquée par la diminution des durées de séjour en hôpital et la prise en charge de + en + précoce à domicile
- **Le travail de + en + fréquent en réseaux** qui en résulte, les hôpitaux organisant, pour certains patients, leur propre substitution à domicile en collaboration avec des services de santé de première ligne



## Le contexte: ces organisations de soins rencontrent des contraintes croissantes

- **Le patient devient un partenaire au centre d'une chaîne de valeur ajoutée**
- **La contrainte budgétaire croissante** dans laquelle ces organisations évoluent
- **L'exigence croissante de qualité :**
  - fournir des indicateurs de performance du travail des institutions,
  - soutenir l'accompagnement des patients par un dossier complet et sécurisé et des applications de télésanté

*« prescrire de l'information au patient » D.Dietrich*



# Le contexte: ces organisations doivent se transformer

- **Le Ministère de la Santé Belge** intègre bien évidemment ces éléments dans sa politique de santé au travers d'une stratégie de constitution de réseaux et dans une réforme de son financement touchant notamment les institutions hospitalières.

➔ **Agilité nécessaire de ces organisations**



# Le contexte: ces organisations doivent se transformer

- A ces défis particuliers au secteur, s'ajoute celui que rencontrent toutes les organisations de production de biens et de services, de **revoir profondément le paradigme du management**

= le rôle dévolu au chef de service évoluant

–de celui de prendre lui-même des décisions à l'intérieur d'un périmètre bien défini

–à celui d'aider ses collaborateurs à résoudre eux-mêmes les problèmes dans des équipes transversales

*« enrôler à l'intéressement » S.Nahon*

*« bon chef-bons collaborateurs-bon processus-bonne qualité » C.Baum*

# Ordre du jour

- Le contexte
  - ➔ Les objectifs et les spécificités du certificat
- Les différents modules
- Timing et organisation de la formation
- La prochaine formation

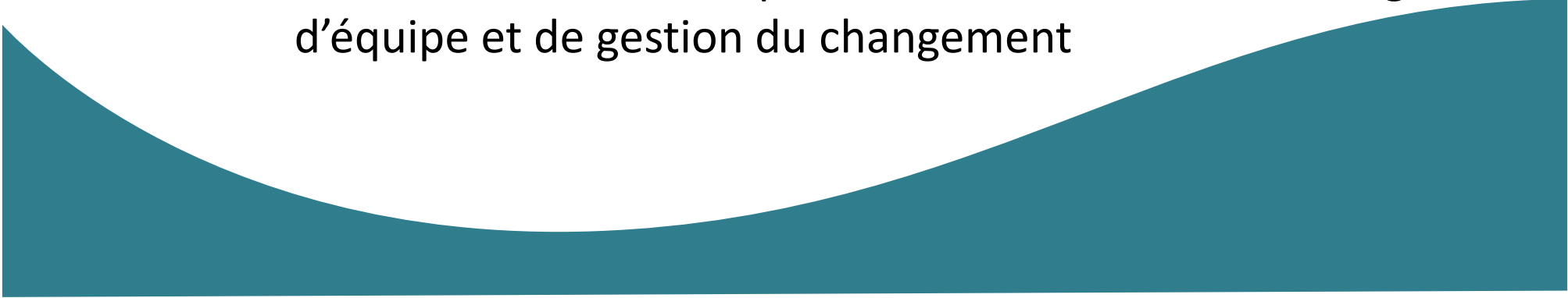




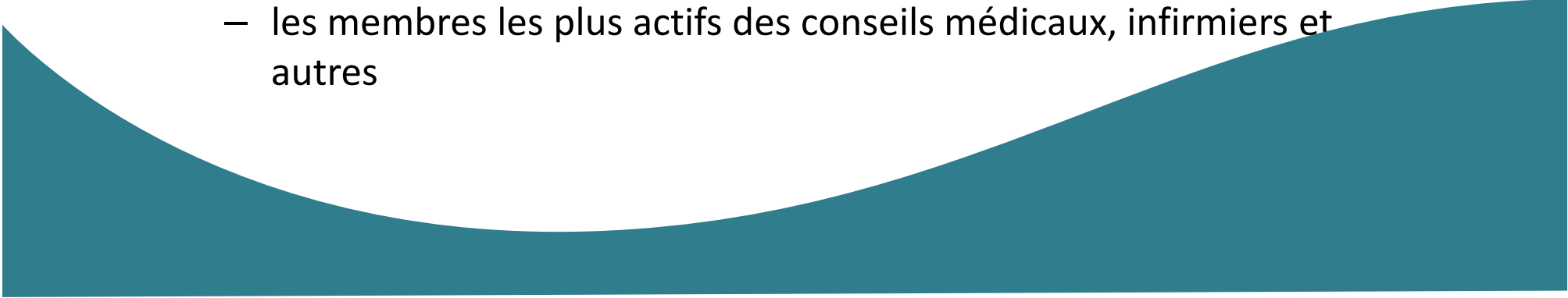
# Les objectifs du certificat

➔ Face à tous ces challenges, les cadres des organisations de santé et de soins disposent souvent d'une formation davantage de nature technique que managériale

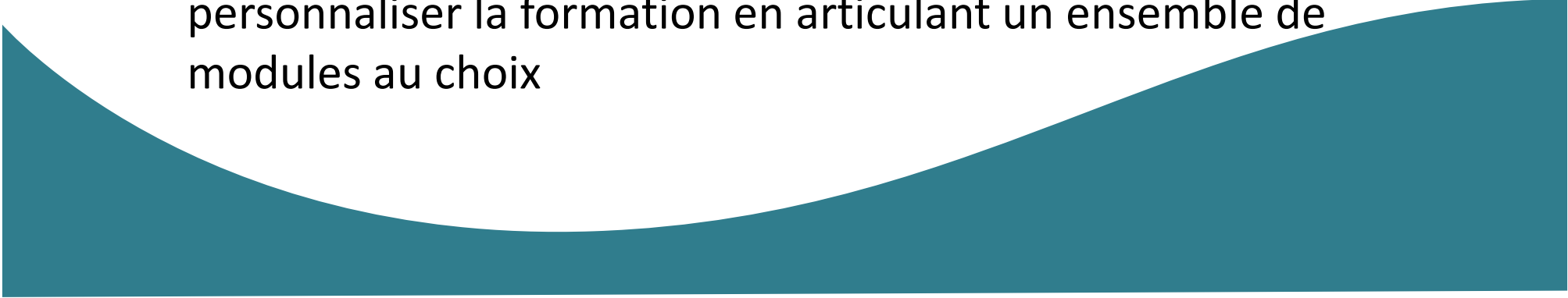
Les **objectifs** de la formation sont donc, essentiellement :

- De comprendre l'environnement dans lequel ils travaillent et son évolution
  - D'améliorer leurs compétences managériales de base afin qu'ils puissent assumer leur mission avec efficacité et efficacité
  - De renforcer leurs compétences de leader, de coaching d'équipe et de gestion du changement
- 

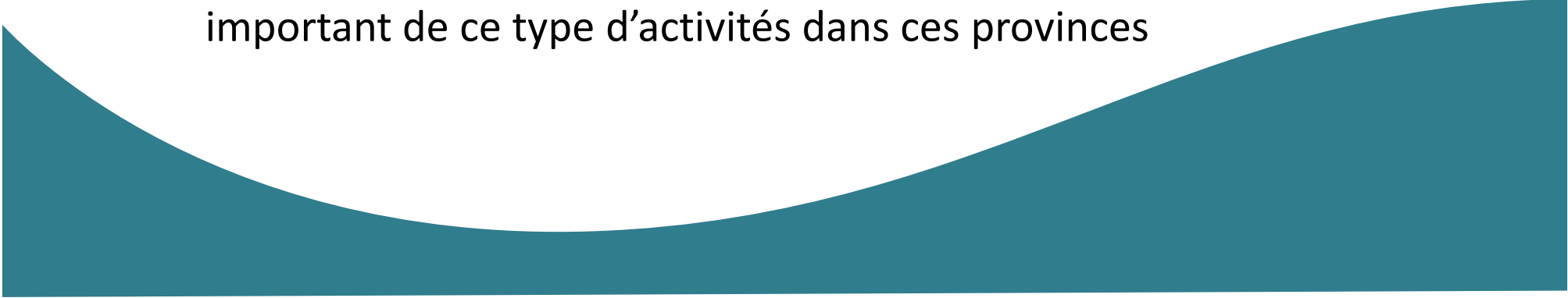
# Le public cible du certificat

- Les **organisations** de soins rassemblent :
    - les hôpitaux et institutions de soins, généraux et spécialisés
    - les maisons de repos et de soins
    - les instituts médico-pédagogiques
    - les services à domicile
    - les organisations professionnelles qui les fédèrent
  - Les **cadres visés** sont :
    - les membres des comités de direction de ces organisations
    - leurs collaborateurs directs, chefs de département, chefs de service médical, infirmier et de support
    - en cascade jusqu'aux chefs d'équipe de terrain
    - les membres les plus actifs des conseils médicaux, infirmiers et autres
- 

# Les spécificités du certificat

- Centré sur les **organisations de soins en réseaux**:
    - L'hôpital général, universitaire et psychiatrique
    - L'amont: les polycliniques, les maisons médicales, les médecins généralistes
    - L'aval: les maisons de repos et de soins, les services à domicile, ...
  - Axé sur **l'opérationnalité des cadres** impliqués dans les organisations de santé et de soins, dans l'ensemble de leurs responsabilités managériales et en interdisciplinarité
  - Organisé en une **structure modulaire** adaptable aux demandes du candidat et de sa hiérarchie. A partir d'un programme de base commun, il sera possible de personnaliser la formation en articulant un ensemble de modules au choix
- 

# Les spécificités du certificat

- vise à développer davantage **les comportements et attitudes** plutôt que les connaissances pures et à devenir un **acteur de changement** en transmettant des compétences managériales (gestion de la qualité, leadership,...)
    - Pédagogie interactive, basée sur la participation maximale
    - Réalisation d'un projet personnel, en phase avec l'environnement de travail et les propres défis du candidat
  - Combine approche **conceptuelle de type universitaire** et mise à la disposition **d'outils concrets directement utilisables**
  - A aussi pour but **d'enrichir l'offre de formations de type universitaire en matière de santé** dans les Provinces de Namur et de Luxembourg, assez déficitaire malgré le développement important de ce type d'activités dans ces provinces
- 

# Les organisateurs du certificat

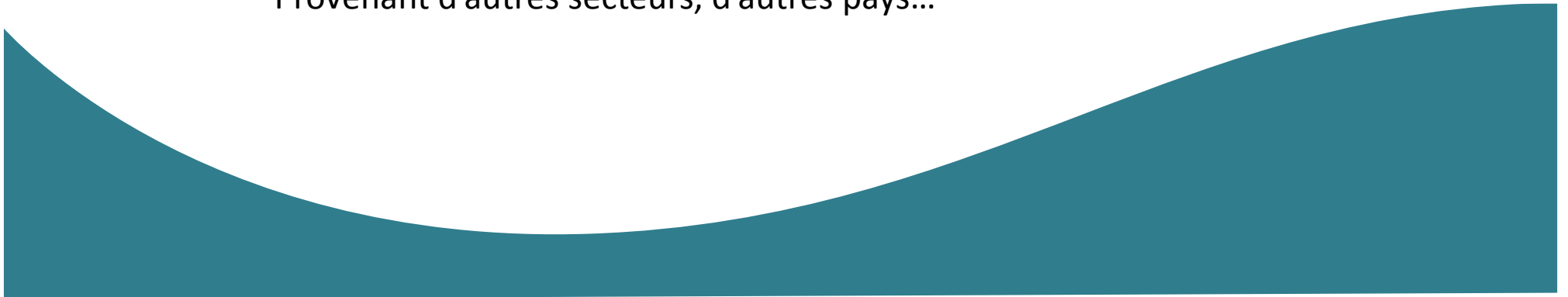
- **Prof. Baudouin Meunier**, Faculté des Sciences économiques, sociales et de gestion UNamur
- **Madame Fabienne Liesse**, Directrice des Formations Continues Certificatives FoRS paramédical, Hénallux
- **Prof. Maximilien Gourdin**, Directeur des affaires académiques CHU UCL Namur
- **Madame Patricia Winandy**, Directrice du site Ste. Elisabeth, CHU UCL Namur
- **Prof. Frédéric Thys**, Faculté de Santé Publique, UCL
  - Un Comité de Pilotage
  - Un Groupe Conseil ouvert à toutes les organisations qui veulent influencer l'évolution du certificat.



# Les enseignants du certificat

- Des Professeurs, des médecins, des cadres, des directeurs...
  - Apport des connaissances théoriques
  - Apport d'expériences créatives, innovantes
  - Mise en place de structures, de concepts transversaux
  - Apport de visions différentes, d'ouverture et d'analyse

Provenant d'autres secteurs, d'autres pays...



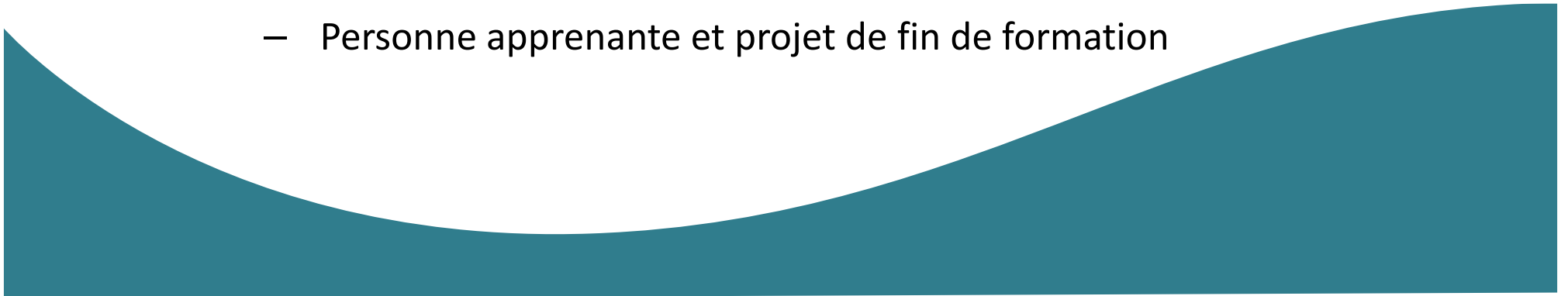
# Ordre du jour

- Le contexte
- Les objectifs et les spécificités du certificat
- ➔ Les différents modules
- Timing et organisation de la formation
- La prochaine formation



# Les modules d'introduction

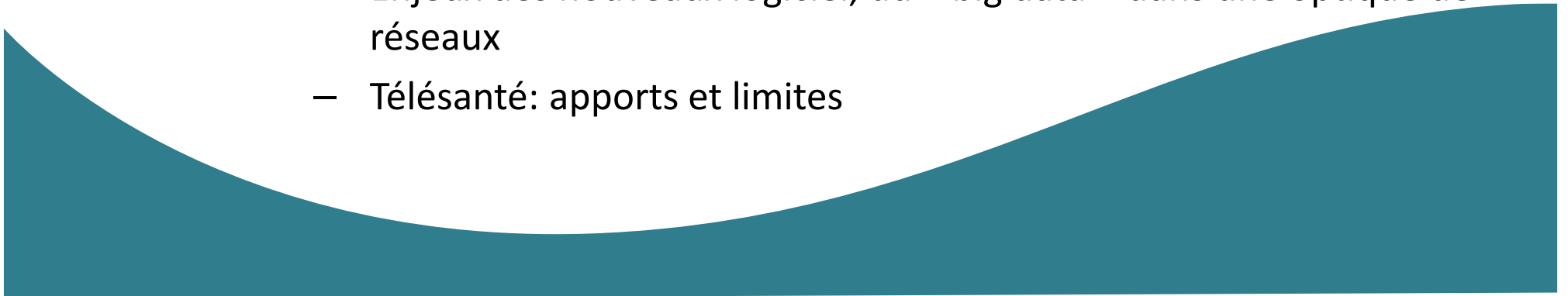
- Les réseaux de soins, aujourd'hui et demain
  - Emergence des réseaux, horizontaux et verticaux
  - Le patient, partenaire au sein d'une chaîne de valeur ajoutée
- Gouvernance et organisation des institutions de soins hospitalières et extra-hospitalières
  - Structures de gouvernance face aux fusions et collaborations intra-réseaux
- Organisations et personnes apprenantes
  - Organisations « apprenantes » et introduction au Lean
  - Personne apprenante et projet de fin de formation





# Les modules de gestion des grandes fonctions

- Gestion des finances, des coûts et de la productivité
  - Financement des institutions – l'impact des réseaux
  - Calcul des coûts et réalisation d'un budget
  - Notion de productivité
- Gestion des ressources humaines
  - Fonctions classiques et modernes
  - Émergence de nouveaux métiers
- Optimisation des systèmes d'information
  - Enjeux des nouveaux logiciels, du « big data » dans une optique de réseaux
  - Télésanté: apports et limites



# Les modules de gestion des grandes fonctions

- Gestion de la qualité et de la sécurité des soins
  - Monitoring de la qualité, gestion des événements indésirables
  - Approche par processus et gestion des risques au sein de réseaux
- Gestion de l'infrastructure et de la logistique
  - D'une approche réactive à une démarche proactive
  - Impact des rapprochements et fusions



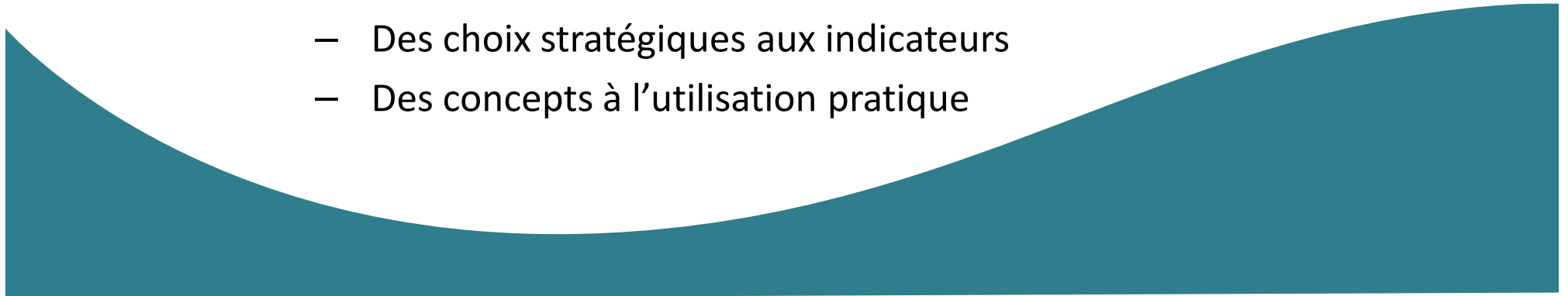
# Des modules inscrits dans les changements en COURS

- **Leadership et gestion d'équipe**
  - Styles de leadership, communication, gestion de la performance
  - Le leader comme coach, agent de développement
- **Gestion et accompagnement du changement**
  - Diagnostic des types de résistance au changement
  - Modes de gestion et d'accompagnement selon ce diagnostic
- **Gestion de projets et projets interdisciplinaires**
  - Projets de services, interdisciplinaires, transversaux dans les réseaux
  - Gestion et accompagnement d'itinéraires patients



# Des modules inscrits dans les changements en COURS

- Compréhension des attentes, satisfaction et fidélisation des patients
  - Mesure des comportements et des perceptions – et utilisation
  - Patient partenaire au sein d'un réseau et impact de la télésanté
- Démarche stratégique et accréditation
  - Démarche et plan stratégique en réseaux
  - Accréditation : enjeux, impacts
- La mesure de la performance dans les organisations de santé et de soins
  - Des choix stratégiques aux indicateurs
  - Des concepts à l'utilisation pratique

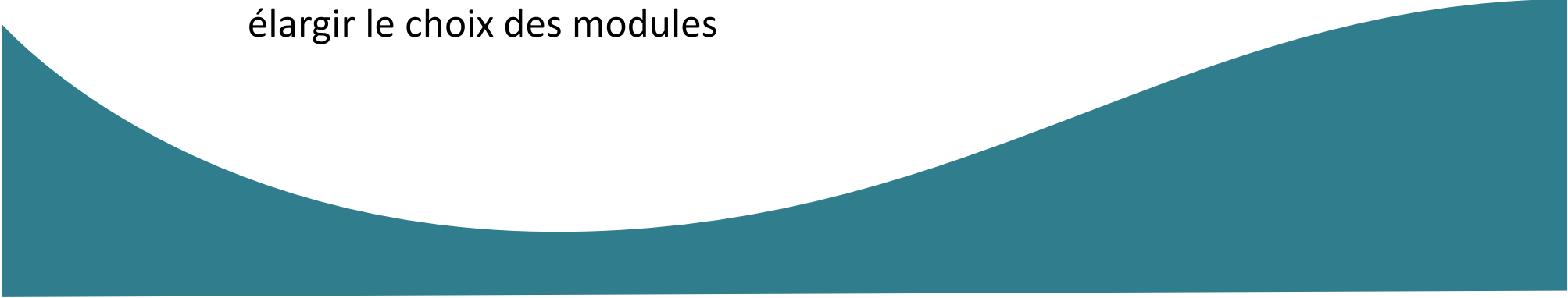


# Ordre du jour

- Le contexte
- Les objectifs et les spécificités du certificat
- Les différents modules
  - ➔ Timing et organisation de la formation
- La prochaine formation



# L'organisation générale du programme (1)

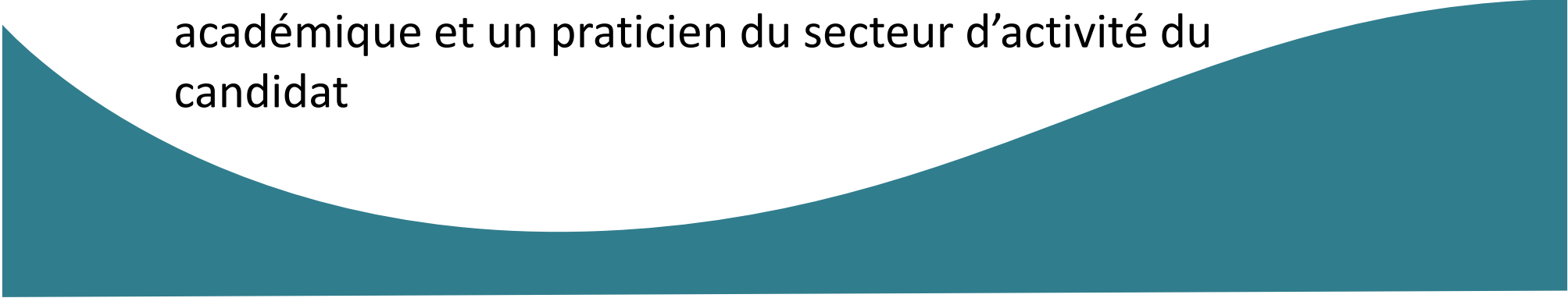
- La formation complète comprend **15 crédits**
  - Elle se donne par **modules** organisés autour d'un thème central
  - Chaque candidat doit participer à **12 modules** au moins, répartis comme suit :
    - 8 à 10 parmi les 10 modules de base
    - 2 à 4 parmi les 4 modules optionnels
  - Ce choix est laissé à la discrétion du candidat en fonction de son métier, de son expérience, de ses souhaits et de l'avis de son supérieur hiérarchique
  - Des **collaborations** sont en cours de discussion avec **d'autres institutions** délivrant des certificats dans des domaines connexes pour élargir le choix des modules
- 

# L'organisation générale du programme (2)

- Le certificat débute en **mars** pour se terminer en **décembre**. Les modules de formation sont répartis sur toute l'année civile et donnés le **vendredi** toute la journée (8h) et le **samedi matin** (4h)
- Pour ménager le temps des cadres, le certificat peut s'étaler sur **deux ans**, à la demande
- Des inscriptions seront admises pour un ou plusieurs **modules particuliers** et donneront lieu à la délivrance d'une attestation de participation



# L'évaluation des candidats

- L'ensemble de la formation est évaluée à travers un « **projet de fin de formation** » (PFF), travail personnel de 20 pages et d'une présentation orale et discussion de 30 minutes
  - Ce travail porte sur :
    - un projet que le candidat conçoit durant son année de formation
    - ou sur un projet existant où le participant est impliqué ou qu'il connaît bien
  - Il y développera une analyse sur la base des cours d'au moins deux modules
  - L'**encadrement** du travail personnel sera assuré par un académique et un praticien du secteur d'activité du candidat
- 

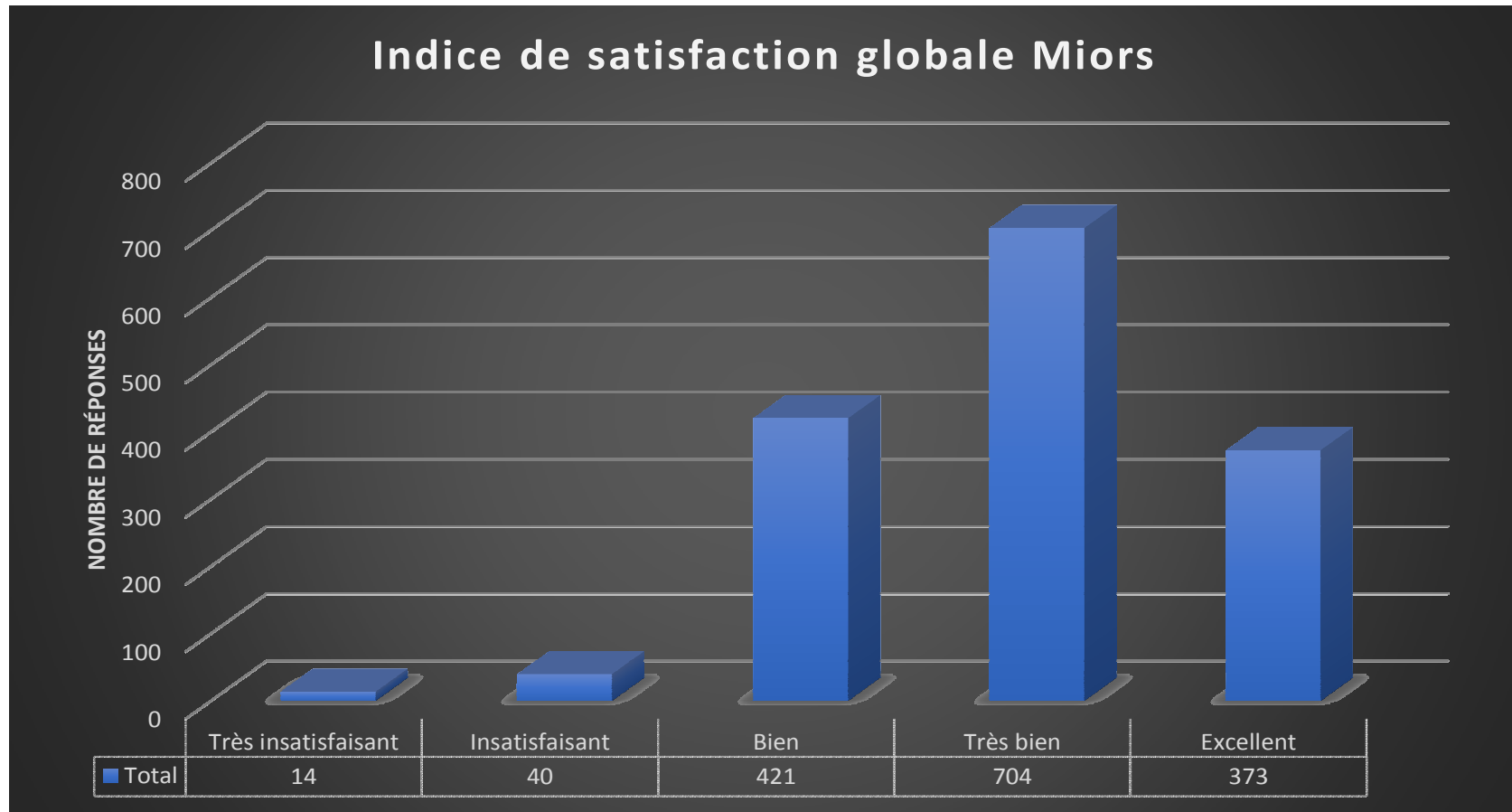


# L'évaluation par les candidats

- Chaque année, **les participants évaluent** le programme, chaque module et chaque professeur via un questionnaire en ligne
- Sur cette base, le Comité de Pilotage soumet au Groupe Conseil une note synthétique des résultats et des recommandations de modifications éventuelles
- Les institutions partenaires auront alors l'occasion d'exprimer leur propre appréciation du programme et de son apport à leurs cadres



# L'évaluation par les candidats



# Les aspects pratiques

- Le **droit d'inscription** au certificat est de 2.500€.  
L'inscription pour un module particulier s'élève à 700€
- Les cours et séminaires sont donnés principalement à l'UNamur



# Prochaine formation

- La prochaine formation débutera les 2 et 3 mars 2018 pour se terminer en décembre 2018.
- La présentation du projet de fin de formation : janvier 2019 ou juin 2019.



# Prochaine formation

- **Renseignements – Inscriptions**
- Renseignements :
- Professeur Baudoin Meunier : [baudouin.meunier@unamur.be](mailto:baudouin.meunier@unamur.be)
- Fabienne Liesse – Directrice des formations continues certificatives :  
[fabienne.liesse@henallux.be](mailto:fabienne.liesse@henallux.be) – 081/468 600
- Gestion administrative et inscriptions :
- Site Henallux – FoRS paramédical – onglet recherche.
- Céline André : [celine.andre@henallux.be](mailto:celine.andre@henallux.be) – 081/468 593



Merci de votre attention

