

3.00 crédits	30.0 h	Q2
--------------	--------	----

Enseignants	Bielen Frédéric ;Dehanne Fabian ;Schirvel Carole ;
Langue d'enseignement	Français
Lieu du cours	Bruxelles Woluwe
Préalables	Avoir suivi les enseignements correspondants précédents
Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation du travail et gestion des processus • La gestion et l'analyse de processus et leur modélisation • Qualité des soins • Processus d'approvisionnement • Hygiène hospitalière
Acquis d'apprentissage	<p>A la fin de cette unité d'enseignement, l'étudiant est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les principaux éléments d'un système de prestation de service : input - output - processus - ressources • Au sein d'un processus : analyser et discuter les paramètres influant principaux : durée moyenne (de séjour), débit moyen et capacité • Modéliser et expliquer un processus " type cas d'école " et ses flux, à partir de données concrètes et dimensionner les paramètres qui en découlent • Faire preuve d'un esprit critique et étudier les relations qui existent entre la structure d'un processus et les mesures de performance du processus • Comprendre l'activité hospitalière dans l'univers et la complexité des activités de services • Comprendre la nature et les spécificités des services dans une approche marketing et client • Analyser les services tant du point de vue interne qu'externe à l'organisation • Traduire les implications émanant de la nature et des spécificités des services en termes de gestion des processus et de la qualité • Mettre en question la place et le rôle du bénéficiaire des services dans l'organisation • Développer dans ses différents processus une approche "qualité "
Modes d'évaluation des acquis des étudiants	<ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation s'appuiera sur la présentation d'un rapport d'étude. Les étudiants y aborderont un système de prestation de service de leur choix soumis à l'approbation des enseignants. Ils y développeront notamment la représentation du processus sous la forme d'un diagramme de flux et des mesures associées. • Les thèmes qui auront été abordés dans le cadre du cours devront être explicitement développés dans le travail en fonction de leur pertinence
Méthodes d'enseignement	<ul style="list-style-type: none"> • Les méthodes d'enseignement combineront des exposés magistraux couplés à des cours plus interactifs. • Une étude de cas par groupe de maximum 4 étudiants nécessitera également de recourir à des observations sur le terrain
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction à l'organisation du travail et la gestion des processus • Compréhension et représentation du service dans la perspective du patient et de ses proches • Détermination des normes et planification des moyens, dont entre autre le calcul de charge de travail, l'analyse de capacité et la mesure de flux • Qualité des soins et sécurité des patients à l'hôpital : concepts et définitions, dimensions et mesures, outils et techniques. Gestion de la qualité et développement d'un système de gestion • Révision et amélioration du système, services du futur et stratégie des services • Hygiène hospitalière et qualité des soins • Processus approvisionnement et gestion des stocks
Ressources en ligne	Moodle
Bibliographie	Ravi Anupindi, Sunil Chopra, Sudhakar D. Deshmukh, Jan A. Van Mieghem, Eithan Zemel, "Managing Business Process Flows", 3rd Edition, Prentice Hall
Faculté ou entité en charge:	FSP

Programmes / formations proposant cette unité d'enseignement (UE)				
Intitulé du programme	Sigle	Crédits	Prérequis	Acquis d'apprentissage
Master [120] en sciences de la santé publique	ESP2M	3		