



**Co-funded by
the European Union**



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Projet : 101092414—FTLV Qualité SANTE

Clause de non-responsabilité : Ce travail a été cofinancé par l'Union européenne. Les opinions exprimées n'engagent que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ni de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues responsables.

Chişinău, 2025

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

MINISTÈRE DE LA SANTÉ DE LA RÉPUBLIQUE DE MOLDAVIE

**UNIVERSITÉ D'ÉTAT DE MÉDECINE ET DE PHARMACIE « NICOLAE
TESTEMIȚANU »**

**PROGRAMME
FORMATION CONTINUE EN
MÉDECINE**

**Intitulé du cours : Organisation et activité de la subdivision de gestion
de la qualité au sein de l'établissement médical**

Type de cours : perfectionnement thématique

Nombre total d'heures : 50

Chișinău, 2025

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

COORDONNÉ

**Ministre de la Santé
de la République de Moldavie**

_____ **Emil CEBAN**

" _____ " _____ **2025**

APPROBATION

**Premier vice-recteur, vice-recteur chargé
de la gestion des activités académiques,
Université d'État de Médecine et de
Pharmacie « Nicolae Testemițanu »
Dr. hab. MSc., professeure**

_____ **Olga CERNETCHI**

" _____ " _____ **2025**

Le programme a été examiné et approuvé dans le cadre des instances suivantes :

Réunion du Conseil de gestion de la qualité, Université
d'État de médecine et de pharmacie Nicolae
Testemitanu, 17 décembre 2025, procès-verbal n° 04
Vice-présidente du Conseil de gestion de la qualité,
cheffe du Département de formation médicale continue,
Dr. hab. pharm., professeure agrégée, Stela Adauji _____

Réunion du conseil des enseignants,
Centre d'excellence en médecine et pharmacie Raisa Pacalo
du 12 décembre 2025 procès-verbal n° 03
directrice adjointe chargée des activités éducatives,
didactiques et méthodologiques, Svetlana Cobileanschi _____

Le programme a été élaboré par l'équipe d'auteurs suivante :

Salaru Virginia, PhD MSc., maîtresse de conférences associée,
Adauji Stela, PhD Pharm., maîtresse de conférences associée,
Stratulat Silvia, PhD MSc., maîtresse de conférences associée,
Gherghelegiu Evelina, PhD MSc., maîtresse de conférences associée
Anisei Angela, directrice de la Direction de la gestion de la qualité des services de santé,
ministère de la Santé
Critchi Tatiana, enseignante en hygiène, grade didactique supérieur.

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

TABLE DES MATIÈRES

I.	PRÉLIMINAIRES.....	4
II.	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DU COURS	4
III.	THÈMES ET RÉPARTITION INDICATIVE DES HEURES	5
IV.	RÉFÉRENCES ET UNITÉS DE CONTENU	6
V.	SUGGESTIONS MÉTHODOLOGIQUES POUR L'ENSEIGNEMENT, L'APPRENTISSAGE ET L'ÉVALUATION.....	6
VI.	BIBLIOGRAPHIE RECOMMANDÉE :	7

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

I. PRÉLIMINAIRES

• **Aperçu du cours:**

Le cours s'adresse aux infirmiers généraux (enseignement supérieur) ainsi qu'aux infirmiers issus de l'enseignement professionnel technique exerçant au sein des subdivisions ou services de gestion de la qualité dans les établissements médicaux. Il vise principalement à développer les connaissances et les compétences pratiques nécessaires à l'organisation, à la mise en œuvre et à l'évaluation des activités liées à la gestion de la qualité dans différents types d'établissements de santé. Les méthodes d'enseignement sont actives et participatives, et le cours répond aux besoins des professionnels impliqués dans le processus d'assurance qualité au niveau du service ou de l'établissement médical. Les participants seront encouragés à présenter des études de cas spécifiques à leur domaine d'activité afin de relier les contenus théoriques aux réalités de la pratique. Le cours, d'une durée totale de 50 heures, est structuré en 5 modules, chacun disposant de ses propres objectifs d'apprentissage. À l'issue de la formation, les participants auront acquis les compétences nécessaires pour organiser, mettre en œuvre et évaluer les activités liées à la gestion de la qualité au sein d'établissements médicaux de différents niveaux, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité des services fournis.

• **La mission (objectif) du cours dans le cadre de la formation professionnelle:**

Développer les connaissances et les compétences nécessaires pour mettre en œuvre, consolider et développer le système interne de gestion de la qualité dans différents types d'établissements médicaux.

- **Langue d'enseignement : roumain.**
- **Bénéficiaires de la formation : infirmiers diplômés d'État (enseignement supérieur) et infirmiers issus de l'enseignement professionnel technique.**

II. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DU COURS

À l'issue du cours, le stagiaire sera capable de :

- **au niveau des connaissances**
 - ✓ d'expliquer le concept de gestion de la qualité ;
 - ✓ d'identifier les avantages et les inconvénients des différentes approches de la gestion de la qualité ;
 - ✓ de décrire les méthodes d'évaluation de la qualité ;
 - ✓ de différencier les techniques et les objectifs des différentes formes de retour d'information ;
- **au niveau de l'application:**
 - ✓ appliquer les outils d'assurance qualité ;
 - ✓ préparer les formulaires/fiches nécessaires conformément aux normes de qualité ;

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

- ✓ sélectionner les méthodes et outils d'évaluation spécifiques à une mission d'évaluation de la qualité ;
- ✓ élaborer une liste de contrôle pour évaluer un processus ou une activité de soins ;
- ✓ fournir des commentaires constructifs ;
- **au niveau de l'intégration:**
 - ✓ considérer l'évaluation sur le lieu de travail comme une évaluation des performances ;
 - ✓ planifier une mission d'évaluation de la qualité/un audit médical interne ;
 - ✓ réaliser des exercices d'auto-réflexion afin d'améliorer ses propres pratiques ;
 - ✓ élaborer un plan d'actions correctives et préventives basé sur un rapport d'audit médical.

III. THÈMES ET RÉPARTITION INDICATIVE DES HEURES

No. crt.	Matière	Nombre d'heures				
		Cours magistraux	Travaux pratiques	Séminaires	Travaux individuels	Total
1.	Gestion de la qualité des services de santé. Concept, dimensions et principes d'organisation du système de gestion de la qualité.	2	2	2	3	9
2.	Organisation et rôle de la subdivision chargée de la gestion de la qualité des services de santé dans un hôpital/établissement médical.	2	2	2	4	10
3.	Normalisation des services de santé. Outils d'assurance et d'amélioration de la qualité.	2	2	2	4	10
4.	Évaluation des services de santé. Types, méthodes et outils utilisés.	2	2	2	3	9
5.	Évaluation du degré de satisfaction des bénéficiaires/patients et des employés.	2	2	2	3	9
6.	Colloque		3			3
Total :		10	13	10	17	50

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

IV. RÉFÉRENCES ET UNITÉS DE CONTENU

No.	Nom du thème	Contenu thématique
1.	Gestion de la qualité des services de santé. Concept, dimensions et principes d'organisation du système de gestion de la qualité.	Gestion de la qualité des services de santé. Définitions. Caractéristiques/dimensions. Principes. Fonctions. Structures et responsabilités conformément aux exigences du cadre réglementaire.
2.	Organisation et rôle de la subdivision chargée de la gestion de la qualité des services de santé dans un hôpital/établissement médical	Mission, fonctions de base, responsabilités, droits et obligations de la subdivision chargée de la gestion de la qualité.
3.	Normalisation des services de santé. Outils d'assurance et d'amélioration de la qualité	Notions dans le domaine de la normalisation. Objectif et avantages. Types de normes. Élaboration et mise en œuvre au niveau institutionnel.
4.	Évaluation des services de santé	Types, méthodes et outils utilisés. Plan d'amélioration de la qualité des services et de la sécurité des patients. Corrélation entre le plan d'amélioration de la qualité et de la sécurité et les objectifs stratégiques et opérationnels au niveau de l'hôpital/de l'unité médicale
5.	Évaluation du degré de satisfaction des bénéficiaires/patients et des employés	Évaluation du degré de satisfaction des bénéficiaires des services médicaux, des patients et des employés. Outils, méthodes et analyse des données collectées.
6.	Colloque	Tests et évaluation des connaissances théoriques et des compétences pratiques.

V. SUGGESTIONS MÉTHODOLOGIQUES POUR L'ENSEIGNEMENT, L'APPRENTISSAGE ET L'ÉVALUATION

Méthodes d'enseignement et d'apprentissage utilisées

Le cours mobilisera diverses méthodes modernes de formation et d'éducation des adultes : exposés interactifs, exercices individuels, travail en binôme, étude de cas, méthode « mosaïque », discussion en séance plénière, explication, jeux de rôle, simulation, autoévaluation et travail en petits groupes.

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

✓ **Méthodes d'évaluation:**

- **en cours**

Elle sera réalisée tout au long du module au moyen de l'observation directe, de tests, de l'analyse d'études de cas, de questions-réponses, de questionnaires, de l'évaluation par les pairs, de l'autoévaluation et d'exercices de réflexion.

- **FINALE**

Une épreuve écrite ainsi qu'une évaluation des compétences pratiques seront organisées. À l'issue du cours, les enseignants mèneront une séance de débriefing et de retour d'information avec les participants et mettront à leur disposition le formulaire standard d'évaluation du cours de FMC (formation médicale continue) à compléter.

VI. BIBLIOGRAPHIE RECOMMANDÉE :

A. OBLIGATOIRE:

1. République de Moldova. Gouvernement. (2023). *Stratégie nationale de santé « Santé 2030 »* (Décision du Gouvernement n° 387 du 14 juin 2023).
2. République de Moldova. (1995). *Loi sur la protection de la santé n° 411 du 28 mars 1995*.
3. République de Moldova. (2016). *Loi sur la normalisation nationale n° 20 du 4 mars 2016*.
4. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2024). *Ordre n° 915 du 11 novembre 2024 portant approbation du règlement-cadre relatif à l'organisation et au fonctionnement de la subdivision de gestion de la qualité des services médicaux*.
5. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2025). *Ordre n° 1115 du 5 décembre 2025 portant approbation du plan d'action pour la sécurité des patients pour les années 2026-2030*.
6. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2024). *Ordre n° 1024 du 12 décembre 2024 portant approbation de la méthodologie d'élaboration et de mise en œuvre des actes normatifs relatifs à la normalisation des services de santé*.
7. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2008). *Ordre n° 519 du 29 décembre 2008 relatif au système d'audit médical interne*.
8. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2017). *Ordre n° 426 du 6 juin 2017 portant approbation de la procédure opérationnelle-cadre relative à l'élaboration des procédures*.
9. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2011). *Ordre n° 569 du 11 juillet 2011 portant approbation de la liste des indicateurs de qualité des soins médicaux*.
10. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2024). *Ordre n° 660 du 5 août 2024 portant approbation des normes d'évaluation et d'accréditation dans le domaine de la santé*.
11. République de Moldova. Ministère de la Santé. (2024). *Guide pratique pour l'évaluation du degré de satisfaction des bénéficiaires des services médicaux, des

	PEC 8.5.1 PROGRAMME FORMATION CONTINUE	Rédaction:	10
		Date:	10.04.2024
		Page 2/ 7	

patients et des employés du système de santé* (approuvé par l'Ordre n° 380 du 16 avril 2024).

B. Supplémentaire:

1. République de Moldova. Ministère des Finances. (2015). *Ordre n° 189 du 5 novembre 2015 portant approbation des normes nationales de contrôle interne dans le secteur public* (modifié en 2020).
2. Organisation internationale de normalisation. (2015). *ISO 9001:2015 — Systèmes de gestion de la qualité — Exigences*.
3. Organisation internationale de normalisation. (2017). *ISO 15224:2017 — Services de santé — Systèmes de gestion de la qualité — Exigences fondées sur l'ISO 9001:2015*.
4. Organisation internationale de normalisation. (s. d.). *Système de gestion de la qualité dans les établissements de santé — Exigences*.