

Cours	
Titre	Gestion des opérations et gestion de la qualité
Nombre de crédits	3
Sigle	ASA6766
Site StudiUM	En ligne, à l'onglet du cours sur Studium
Faculté / École / Département	École de santé publique de l'Université de Montréal (ESPUM) Département de gestion, d'évaluation et de politique de santé (DGEPS)
Trimestre	Hiver
Type de formation	En présentiel

Description du cours	
Description simple	Ce cours expose les concepts et les outils clés en matière d'analyse et d'optimisation des processus ainsi qu'en gestion de la performance et de la qualité.
Description détaillée	<p>Les principaux sujets abordés dans ce cours sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le concept de la performance et de la qualité du système de santé et services sociaux - Les différents cadres conceptuels pour l'analyse et l'amélioration de la performance et la qualité - L'information comme ressource essentielle à la mesure et la gestion de la performance et de la qualité - La gestion de l'information dans les organisations de santé et services sociaux - L'amélioration continue et ses différentes approches - La réingénierie des processus - L'outillage nécessaire à l'amélioration continue - La gestion des risques et la gestion intégrée des risques - La mesure de la performance et de la qualité : les sources d'information, la notion d'indicateurs et de tableau de bord <p>Les principaux concepts, méthodes et outils seront approfondis à l'aide d'ateliers et d'analyses de cas dans le système de santé et services sociaux effectués par les étudiants et discutés en classe.</p> <p>Ce cours est essentiel pour tout gestionnaire du système de santé et services sociaux étant donné les défis importants en matière de performance et qualité auxquels ils font face. Il permet aussi d'acquérir les connaissances et les habiletés pour soutenir l'atteinte des attentes de la population.</p>