

**DIPLOME D'UNIVERSITE Démarche Qualité et pratiques de coopération
et de coordination du Parcours des usagers, MENTION 1 / MASTER 2
C3S**

Les étudiants et professionnels admis en M2C3S valident le DU PCCPU sous réserve de respecter le dispositif de validation d'études supérieures reposant sur les modalités suivantes :

Modalité 1 : Suivre les heures de DU ne trouvant pas d'équivalence en Master C3S et intégrer les enseignements correspondants dans le mémoire à soutenir devant le jury de certification.

Modalité 2 : Valider toutes les UE équivalentes l'année du Master 2 C3S pour bénéficier d'une dispense d'UE du DU.

Modalité 3 : Soutenir le mémoire du DU devant un jury de certification.

En conséquence, les étudiants bénéficiant de la double inscription Master C3S-DU PCCPU, Mention 1, sont tenus :

- d'assister aux heures de cours jugées non équivalentes aux UE du Master (cf. le tableau ci-dessous)
- de soutenir le mémoire du DU

Aménagements :

- 1) La non validation des UE M1C3S équivalentes aux UE DU exige la production et la remise d'un document de 5000 mots sur un sujet transmis par les responsables du Master et du DU.
- 2) La non validation des UE M2C3S équivalentes aux UE DU l'année de l'obtention du Master 2 C3S entraîne la production d'un document de 5000 mots par UE non validée sur un sujet transmis par les responsables du Master et du DU.

TRONC COMMUN :

Master C3S	DU Pratiques de coopération et de coordination du Parcours des usagers	Validation d'acquis
<p style="text-align: center;">UE 4 M1 Organisation et acteurs du parcours usager : 44h</p> <p>41h</p> <p>L'UE entend proposer une présentation des différents acteurs du secteur (Institutions européennes, nationales, régionales et départementales et communales). Les outils du territoire : PRS, PMT, SROS, SROMS, CRSA,...ainsi que les acteurs de terrain : structures, présentation générale des ESSMS</p> <hr/> <p style="text-align: center;">UE 2 M2 Droits des usagers du secteur sanitaire, social et médico-social 1 : 35h idem</p> <p>Maîtriser les différents droits des personnes vulnérables prises en charge dans les structures sanitaires, sociales et médicosociales. Droits du patient (accès aux soins, soins palliatifs); Prévention et repérage de la maltraitance; Droits des majeurs sous tutelle</p>	<p style="text-align: center;">UE 1 Organisation et acteurs du Parcours : 21h</p> <p>Enjeux épidémiologiques, sociétaux, mutation du système de santé et des établissements de santé et médico-sociaux conduisant à la nécessaire coordination ;</p> <p>Contexte réglementaire (SNS, LMNSS, etc.) et objectifs des politiques publiques ;</p> <p>Présentation des missions et des leviers des différents acteurs : ARS, CD, ES, ESSMS, MDPH, conférence des financeurs, GCSMS, GCS MSP, Centres de santé, SPASAD, RESEAU, MAIA, PTA..., Communauté professionnelle territoriale de santé, contrat territorial de santé ;</p> <p>Droits des usagers et des aidants ; présentation sommaire des prestations d'aide sociale et de sécurité sociale</p> <p>Fonction de coordinateur en structure et hors structure : identifier les relations professionnelles pour assurer la faisabilité du Parcours Personnalisé ; Délégation, rôle et posture, relation au cadre hiérarchique ; Éthique et déontologie professionnelles ; Initier la coopération ; Négociation : méthodes et techniques.</p>	<p>1-SUIVRE en DU :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5h de l'UE 1 : ▪ Fonction de coordinateur en structure et hors structure 1h30 : identifier les relations professionnelles pour assurer la faisabilité du Parcours Personnalisé ; Délégation, rôle et posture, relation au cadre hiérarchique ; ▪ Éthique et déontologie professionnelles : 3h30 <p>2-CONDITIONS de DISPENSE :</p> <p>Les inscrits en M2 souhaitant bénéficier de la dispense des 16 heures restantes de l'UE1 auront validé l'UE 2 et l'UE 4 du Master 1 et 2</p>
<p style="text-align: center;">UE 3 M2 Coordination et coopération – coordination décisionnelle et analyse de la complexité : 52h 49h</p> <p>Maîtriser les outils et les leviers de la coordination et de la coopération dans le secteur sanitaire, social et médico-social</p> <p>Le parcours de personne : concept fondateur et fédérateur de coordination et de la qualité de l'accompagnement (la notion de parcours, place et rôle des acteurs dans la coopération (services déconcentrés et décentralisés, place des établissements et services sanitaires sociaux et médicosociaux)</p> <p>Les outils de la coopération (diagnostic territorial partagé, les contrats locaux de santé, les contrats locaux de santé mentale, les plateformes territoriale d'appui...), les structures de la coopération (GHT, MSP, Centres de santé, GCSMS, SPASAD, RESEAU...)</p>	<p style="text-align: center;">UE 2 L'approche systémique, coordination décisionnelle et analyse de la complexité : 21h</p> <p>Approche systémique et théorie générale des systèmes. Comprendre le système et les interactions entre les systèmes. Définir des objectifs et des périmètres d'observation, modéliser le système.</p> <p>Modélisation des organisations : la méthode GRAI pour comprendre les principes de l'organisation et de la modélisation décisionnelle. Piloter une activité et comprendre les enjeux et interactions des processus décisionnels.</p> <p>Le concept de coordination : les différents modes de coordination et application des mécanismes de coordination aux acteurs du secteur.</p> <p>La complexité : définition et caractérisation du concept de complexité. Les problématiques de l'évaluation de la complexité et les différentes approches culturelles de la complexité.</p>	<p>1-SUIVRE en DU :</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 21h de l'UE 2 <p>2- INTEGRER :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les notions dispensées au mémoire

<p style="text-align: center;">UE 6</p> <p>M1 Management appliqué au secteur sanitaire, social et médico-social–communication inter personnelle : 33h 36h</p> <p>Les structures sanitaires sociales et médico-sociales concentrent des compétences qu'elles soient médicales, techniques, juridiques, administratives sans oublier humaines et relationnelles visant à satisfaire une prise en charge dans le cadre d'un parcours personnalisé de santé, de soins dans le champ sanitaire et plus globalement dans le champ social et médico-social un projet personnalisé de vie.</p> <p>Il s'agit de présenter les points cardinaux du management dans le cadre de ce secteur et de décliner la complexité de la posture managériale (la communication et le positionnement du directeur / chef de service Communiquer et informer : savoir dire et pouvoir entendre; Penser le management dans la dynamique « Risques Bénéfices psychosociaux »)</p>	<p style="text-align: center;">UE 3</p> <p>La communication inter personnelle, posture professionnelle et gestion des crises : 16,5h</p> <p>Savoir dire et pouvoir entendre : la notion de communication et ses enjeux, les mécanismes de la communication, les outils de communication, les transmissions ;</p> <p>Comprendre et être compris : la dynamique relationnelle. Identité et Altérité, distinction entre identité professionnelle et identité personnelle, identifier, comprendre et gérer le principe de dualité, le positionnement, la gestion des émotions ;</p> <p>La gestion des conflits : la notion de conflit, l'intégration du conflit et sa résolution du conflit ;</p> <p>La posture professionnelle au travers de la relation triangulaire « Patients – Professionnels – Familles et proches » : notions de lien et de complexité dans la relation, la confrontation et l'expression de différentes réalités, la tertiarisation de la relation, l'affectivité dans la relation de soin. La bienveillance et la bientraitance. L'éthique professionnelle ;</p> <p>Animer des réunions, du storytelling au team building ;</p>	<p style="text-align: center;">CONDITIONS de DISPENSE :</p> <p>Les inscrits en M2 souhaitant bénéficier de dispense de l'UE 3 auront validé : UE 6 en M1 et UE 6 en M2</p>
<p style="text-align: center;">UE 6</p> <p>M2 Management du secteur sanitaire social et médico-social -posture professionnelle (2) : 39h 50h</p> <p>Le positionnement professionnel; L'autorité de compétence; La dynamique identité–altérité; Mutualiser et harmoniser les différentes compétences techniques et qualités; humaines; Créer, préserver et consolider une identité de groupe; Manager : sécuriser, autonomiser, valoriser; Clarté, cohérence, confiance; Sens, intention, objectif et résultat; Organiser, argumenter, prioriser; Suivi, réajustement, contrôle et validation; Présenter le projet et transmettre sa singularité et son unicité; Conduite de réunion; Dialogue social; etc. cas pratiques</p>	<p style="text-align: center;">UE 4</p> <p>Outils et méthodes pour la coordination des parcours et étude de cas : 21h</p> <p>Les outils de Gestion de projets et de gestion des plannings : outillage numérique et bases méthodologiques Dossier médical partagé, secret professionnel et régime d'échange et de partage de données de santé et des informations confidentielles Les outils de communication : les systèmes d'information partagés (SMA) Les plans personnalisés : soins, santé, ... les outils de l'HAS Étude de cas et mise en œuvre</p>	<p>1-SUIVRE en DU :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 14h de UE 4 : ▪ Les outils de Gestion de projets et de gestion des plannings : outillage numérique et bases méthodologiques 7h ▪ Étude de cas et mise en œuvre 7h <p>2-INTEGRER :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestion projet au mémoire
<p style="text-align: center;">UE 7</p> <p>M2 Droits des usagers du secteur sanitaire, social et médico-social 2 : 32h 25h</p> <p>Maîtriser les outils nécessaires à garantie des droits de la personne dans les structures sanitaires, sociales et médicosociales</p> <p>Analyse satisfaction usager; L'utilisateur patient expert (avantages, difficultés limites) ; Droits et information de l'utilisateur/Secret/Dossier patient; Responsabilité juridique; Projet d'établissement etc</p>	<p style="text-align: center;">UE 5</p> <p>Base méthodologique mémoire : 10,5h</p> <p>La communication institutionnelle : les contraintes institutionnelles et organisationnelles, le sentiment d'appartenance, les écrits professionnels, méthodologie de mémoire, retour d'expérience et soutenance de stage</p>	<p>1- SUIVRE en DU :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ UE5 pour validation du mémoire ▪ Mémoire à soutenir pour valider le DU 2-INTEGRER : • Éthique et déontologie professionnelles • Approche systémique • Gestion du projet

MENTION I : Qualité et parcours de l'utilisateur

Contenu des enseignements :

Master C3S	DU Pratiques de coopération et de coordination du Parcours des usagers Mention I	Validation d'acquis
<p>UE 1 M2 Démarche qualité et méthodes d'évaluation : 64h</p> <p>Maîtriser les fondements et les différents concepts et outils de la qualité dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux Histoire de l'évaluation et de la qualité; les principales distinctions sémantiques et conceptuelles (évaluation, autoévaluation, qualité, démarche qualité, amélioration continue, management par la qualité totale, ...); Le sens de la qualité dans l'industrie, le tertiaire et dans le secteur sanitaire et social, L'action en situation complexe, la démarche systématique, le réseau, L'utilisateur dans le secteur sanitaire et social : son statut, sa place dans le système d'évaluation et d'amélioration de la qualité, la dimension éthique, la distinction offre/besoin/demande, Théories professionnelles et idéologies liées à la qualité;</p>	<p>UE 6 Fondements de la qualité : 18 h</p> <p>Histoire de l'évaluation et de la qualité; les principales distinctions sémantiques et conceptuelles (évaluation, autoévaluation, qualité, démarche qualité, amélioration continue, management par la qualité totale, ...); le sens de la qualité dans l'industrie, le tertiaire et dans le secteur sanitaire et social, les fondements juridiques, les différents dispositifs, la Haute Autorité de Santé (HAS) et l'Agence Nationale de l'Évaluation de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM); la sanction de la qualité : la responsabilité juridique dans les établissements de santé et les établissements sociaux et médicosociaux, la responsabilité des dirigeants et des professionnels; la roue de Deming et les démarche de PDCA.</p>	<p>CONDITIONS de DISPENSE :</p> <p>Les étudiants de M2 souhaitant bénéficier de la dispense de l'UE 6 auront validé l'UE1 du M2</p>
<p>UE 1 M2 Démarche qualité et méthodes d'évaluation : 64h</p> <p>Management de la qualité et conduite du changement; Certification à l'hôpital (compte qualité audit de processus); Evaluation interne et se préparer à l'évaluation externe; Démarche qualité et sécurité sociale; Systèmes d'information indicateurs tableaux de bord</p>	<p>UE 7 Management de la qualité : 21h</p> <p>Connaître les missions et fonctions des référents / responsable qualité en établissement ; Comprendre les normes qualité et les enjeux de leur mise en œuvre ; Savoir définir une stratégie Qualité ; Savoir construire un plan d'action qualité et un tableau de bord d'indicateur ; les outils et méthodes de pilotage de projets ; étude de cas sur la gestion de projets.</p>	<p>CONDITIONS de DISPENSE :</p> <p>Les étudiants de M2 souhaitant bénéficier de la dispense de l'UE 7 auront validé l'UE 1 du M2</p>
<p>UE 5 M2 La démarche qualité et l'amélioration continue des accompagnements : Qualité et Parcours usager : 39h</p> <p>Appliquer les différents outils et concepts de la qualité Management de projet-Gestion des risques Les outils de la qualité au service du management Normes audit évaluation, plans d'actions indicateurs Analyse et maîtrise des processus Référentiels</p>	<p>UE 8 Évaluation, démarche qualité et management de risques, méthodes et outils : applications et études de cas : 21h</p> <p>Les enjeux et contexte des cycles d'évaluation ; les outils de la loi 20022 ; savoir mener l'évaluation interne ; savoir conduire l'évaluation externe ; savoir élaborer un rapport d'évaluation ; la posture de l'évaluateur ; certification dans le champ sanitaire ; analyse de satisfaction des patients/usagers ; prévention repérage, traitement des violences et maltraitements</p>	<p>CONDITIONS de DISPENSE :</p> <p>Les étudiants de M2 souhaitant bénéficier de la dispense de l'UE 8 auront validé l'UE 5 du M2</p>
<p>UE 10 M2 Mémoire de stage, méthodologie de la recherche et suivi (Stage 135 jours soit 945 heures répartis sur le S3 et le S4) 3h CM et 46 h TD</p>	<p>UE 9 Suivi de mémoire – 30h</p> <p>Conférence de méthodes : organisée sous forme de 4 regroupements de 2,5h entre des groupes de 6 étudiants maximum et un référent Mutualisation avec Mention II-UE9</p>	<p>1-SUIVRE en DU : UE 9</p> <p>2- SOUTENIR : le mémoire pour valider le DU</p>
<p>UE 10 M2 Mémoire de stage, méthodologie de la recherche et suivi (Stage 135 jours soit 945 heures répartis sur le S3 et le S4) 3h CM et 46 h TD</p>	<p>UE 10 Stage - 105 heures de stage dans un établissement</p> <p>Comprendre in situ les enjeux de la mise en œuvre d'une démarche qualité et de l'évaluation des parcours</p>	<p>CONDITIONS de DISPENSE :</p> <p>Sous réserve de la validation de la mission de stage en M2 et en accord avec l'institution d'accueil</p>

MENTION II : La coordination de parcours complexes

Contenu des enseignements :

DU Pratiques de coopération et de coordination du Parcours des usagers Mention II

UE 6

L'approche populationnelle sur le territoire de la Nouvelle Aquitaine : 21h

Approche structurée par types de populations, par pathologies, types de problèmes : personnes âgées, personnes en situation de handicap, santé mentale, maladies chroniques et vulnérabilité sociale :

- Connaissances de la maladie/du problème spécifique et manifestations spécifiques limitant l'autonomie
- Types d'aides mobilisables
- Acteurs spécifiques
- Autonomisation / « empowerment » des personnes du point de vue de l'utilisateur, des aidants
- Promotion de la santé, éducation et ETP

UE 7

Construire et animer un réseau d'acteurs territoriaux : 21h

Analyser et comprendre le territoire, ses dynamiques et ses acteurs (cartographie des acteurs, des flux de leurs relations ...) ; Optimiser la prise en charge individuelle ; Travailler sur la formalisation des partenariats ; Travailler à partir des matrices de parcours ; Connaître les principaux modes de coordination ; savoir coordonner un réseau d'acteur et étude de cas.

UE 8

La démarche qualité et l'amélioration continue des accompagnements : 18h

Approche par la gestion du risque : prise en charge graduée selon les besoins ; Savoir évaluer la dimension complexe et activer des modes de coordination ; savoir définir un parcours et évaluer sa réalisation ; étude de cas via l'expérience COSMOS et transfert de résultats ; Présentation des outils et méthodes, cas pratiques Identification de points d'amélioration d'un établissement dans la dynamique Parcours ; savoir identifier des axes d'amélioration dans les rapports d'évaluation interne et externe ; mettre en œuvre des actions correctives (identifier les ressources relatives dans la réglementation, dans les synthèses de RBPP et d'autres outils mobilisables).

UE 9

Suivi de mémoire : 30h

UE 10

Stage : 105 heures de stage dans un établissement

Comprendre in situ les enjeux de la mise en œuvre d'une démarche qualité et de l'évaluation des parcours