



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI



Schweizerische Vereinigung
der Spitaldirektorinnen und
Spitaldirektoren

Directive relative à la description de cas

Tâches à exécuter conformément aux directives relatives au règlement concernant l'examen professionnel de spécialiste* en gestion d'institutions de santé :

Épreuve 2 : TIC / gestion de projet et des processus

L'épreuve 2 se compose d'une description de cas et d'une partie orale sous la forme d'un entretien spécialisé.

2.1 : description de cas

La description de cas écrite constitue la moitié de l'épreuve 2 de l'examen. Elle est évaluée à l'aide d'une note de position.

Par le biais de la description de cas, les candidates et candidats doivent prouver qu'ils/elles sont en mesure de documenter, dans leur domaine de travail, l'introduction ou l'optimisation d'un processus existant en incluant les technologies de l'information et de la communication (TIC) et qu'ils/elles sont aussi capables de mener une analyse et une réflexion sur les forces et faiblesses en présence.

2.2 : entretien spécialisé

L'autre moitié de l'épreuve 2 de l'examen est un entretien spécialisé relatif à la description de cas écrite et à des questions de mise en réseau. La partie orale est également évaluée à l'aide d'une note de position.

La note de l'épreuve 2 de l'examen est le résultat de la moyenne des deux notes de position.

Compétences opérationnelles

Les tâches, les thèmes possibles et le degré de complexité de la description de cas tiennent compte des compétences opérationnelles décrites dans les directives. Le traitement du cas vise à contrôler la maîtrise des domaines de compétences opérationnelles B et D avec les critères de performance correspondants :

Domaine de compétences opérationnelles B :

Soutenir les processus techniques en rapport avec l'information et la communication

- B1 : présenter la situation visée et les modifications nécessaires des applications dans l'institution de santé
- B2 : traiter les données médicales et administratives
- B3 : préparer les mesures visant à préserver les processus essentiels en cas de défaillances systémiques au sein de l'institution de santé
- B4 : définir les canaux de communication pour les parties prenantes internes et externes

Domaine de compétences opérationnelles D :

Appliquer une gestion opérationnelle des projets et des processus

- D1 : planifier et conduire les projets de gestion au sein de l'institution de santé
- D2 : introduire les processus intersectoriels au sein de l'institution de santé
- D3 : optimiser et continuer à développer les processus de gestion et les processus organisationnels au sein de l'institution de santé

*Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

Exigences relatives au projet

Le projet à décrire satisfait aux exigences suivantes :

Le projet

- est un projet réel et si possible typique issu du domaine professionnel de la candidate / du candidat et prévoit l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il est réalisé conformément aux méthodes de gestion de projets. Citons en guise d'exemples l'introduction ou l'optimisation de processus existants ou de nouveaux logiciels, la saisie, le test et l'exploitation de données pertinentes pour les tarifs, l'évaluation ou le développement de nouvelles solutions logicielles, les processus de facturation, les mesures d'information et de marketing, le dépouillement d'enquêtes et de collectes de données ou encore les processus logistiques.
- est actuel, planifié ou déjà achevé. Il ne peut pas remonter à plus de deux ans.

La candidate, le candidat

- participe ou a participé au projet. Cette participation peut se dérouler dans le cadre de différents rôles : utilisatrice/utilisateur, testeuse/testeur, responsable de projet, super-utilisatrice/utilisateur, etc.
- mène une analyse et une réflexion sur les forces et faiblesses du projet eu égard aux méthodes et aux instruments de gestion, d'organisation et de planification de projet, aux prescriptions légales, tarifaires et contractuelles, aux dépendances techniques, aux interfaces, aux risques et à l'influence du marché.
- mène une analyse et une réflexion sur l'environnement interne et externe du projet.
- décrit le choix des mesures de communication (et y réfléchit), en particulier concernant les canaux de communication pour les parties prenantes.
- décrit la situation visée et la compare avec la situation réelle.
- décrit l'efficacité et le degré de réalisation de la situation visée du résultat du projet (et y réfléchit).
- décrit la vérification du résultat du projet et la phase de test ainsi que les mesures en découlant (et y réfléchit).
- présente les scénarios d'urgence possibles en cas de panne du système et les mesures visant à minimiser les risques.
- exprime ses réflexions et évaluations personnelles sur le projet.

Évaluation

L'épreuve 2 est évaluée à l'aide d'une note. Cette note comporte deux notes de position de pondération équivalente. Une note de position représente la partie écrite de l'épreuve et une autre note la partie orale. L'évaluation et l'attribution des notes sont précisées à l'art. 6.2 du règlement de l'examen. Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation. La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation. Elle est arrondie à la première décimale.

L'épreuve *2.1 Description de cas* est notée à l'aide d'une grille d'évaluation. Celle-ci tient compte de critères formels et de critères de contenu. Elle constitue la base décisionnelle de la notation et de l'attribution des notes. Si les directives de l'instrument d'évaluation ne sont pas satisfaites, un pourcentage peut être déduit.

Une grille est également utilisée pour l'évaluation et l'attribution des notes de l'épreuve *2.2 Entretien spécialisé*. Elle tient compte des questions individuelles et de l'exhaustivité / l'exactitude des réponses associées.

Utilisation de la grille d'évaluation

La grille d'évaluation se veut un outil d'aide à l'évaluation de la description de cas. L'évaluation est régie par des critères formels et d'autres portant sur le contenu. Néanmoins, il est ici essentiel d'évaluer la description du cas de la candidate, du candidat et non le projet décrit. Selon le degré de participation des candidats, ces derniers ne peuvent pas influencer la gestion du projet et son résultat.

Les **critères formels** permettent d'évaluer le respect des directives relatives à la description écrite de cas.

Les **critères de contenu** présentent les aspects d'évaluation possibles se rapportant au contenu de la description de cas.

Directives formelles

Date de remise	Deux mois avant l'examen écrit
Étendue de la documentation	La documentation comprend au minimum 10 pages et 12 au maximum, y compris la synthèse (sans page de titre, table des matières, annexe et bibliographie) exclusivement des textes, tableaux et graphiques rédigés par les candidats (matériel complémentaire en annexe).
Mise en forme	Police Arial, taille 11
	Interligne simple
	Marge droite : 15 mm ; marge gauche : 25 mm ; marges haut et bas : 20 mm
	En-tête Gauche : nom de l'auteur Droite : titre de la documentation
	Pied de page Droite : numéro de page
Réalisation	Reliure simple ou reliure WIRO à fil métallique; impression recto Numérotation consécutive des pages Trois exemplaires plus un fichier au format PDF sur une clé USB
Page de titre	Désignation du diplôme Spécialiste en gestion d'institutions de santé
	Thème de la description de cas
	Nom de la candidate / du candidat
	Date d'achèvement
Table des matières	Table des matières sur la page suivant la page de titre
	Numéros de chapitres et de page complets et actualisés
Projet	Le projet est réel (critère obligatoire).
	Le projet est issu du domaine professionnel de la candidate / du candidat (critère obligatoire).
	Les TIC sont utilisées dans le cadre du projet (critère obligatoire).
	Le projet est actuel, planifié ou déjà achevé. Il ne remonte pas à plus de deux ans.
Participation	La candidate / le candidat participe au projet (p. ex.: utilisatrice/utilisateur, testeuse/testeur, responsable de projet, super-utilisatrice/utilisateur) (critère obligatoire).
Synthèse	La synthèse se compose d'une page au maximum.

Abréviations	Les abréviations utilisées sont correctes (conformes aux dictionnaires) ou utilisées couramment dans le langage familier.
	Les termes pertinents sont écrits entièrement à leur première occurrence, et l'abréviation utilisée par la suite est ajoutée entre parenthèses p. ex. : hôpital cantonal de Saint-Gall (KSSG), technologies de l'information et de la communication (TIC).
Notes de bas de page	Les indications des sources et les remarques sont placées dans les notes de bas de page.
	Celles-ci sont séparées du texte par un trait horizontal, et la taille de leur police est plus petite.
	Les notes de bas de page sont numérotées dans l'ensemble du document.
Tableaux et illustrations	Les tableaux et illustrations sont numérotés de manière consécutive et sont munis d'un titre, p. ex. : Figures : fig. 3 : organigramme Tableaux : tab. 8 : schéma de calcul
Bibliographie	La bibliographie est complète. Toutes les sources sont indiquées.
	Les sources utilisées sont classées par ordre alphabétique.

Directives relatives au contenu

Synthèse	La synthèse décrit les principaux contenus et résultats.
Introduction	Le thème de la description de cas ou du projet est présenté de manière compréhensible.
	Le mandat de projet est décrit de manière compréhensible.
	La partie du projet/processus pertinente pour la description de cas doit être décrite.
	L'institution de santé (y c. le domaine professionnel) est brièvement présentée.
	Le rôle de la candidate / du candidat est décrit.
Description du projet et/ou du processus	Comparaison entre situation réelle et visée : le besoin de développement du processus lié au projet est clairement mis en évidence sur la base de la comparaison entre les descriptions des situations réelle et visée.
	Les particularités du processus sont décrites de manière compréhensible.
	Les prescriptions et conditions-cadres légales, tarifaires et contractuelles déterminantes sont présentées.
Travail lié au processus	Les méthodes et instruments de gestion de processus sont décrits.
Éléments des TIC	L'utilisation des éléments des TIC dans le cadre du projet est décrite.
	La procédure professionnelle et technique est décrite.
Réflexion	Les forces du déroulement du projet sont décrites et soumises à une réflexion.
	Les faiblesses du déroulement du projet sont décrites et soumises à une réflexion.
	Les forces du nouveau processus sont décrites et soumises à une réflexion.
	Les faiblesses du nouveau processus sont décrites et soumises à une réflexion.
	L'application du calendrier et de la planification des étapes principales est décrite et soumise à une réflexion.
	Les décisions prises pendant le projet sont décrites et soumises à une réflexion.
	Les moments, situations, résultats, etc. réjouissants et ceux moins satisfaisants sont décrits, et leur importance est évaluée à l'aune du déroulement du projet.
	Des conclusions claires sont tirées pour les projets futurs comparables.

Épreuve orale

L'oral consiste en un entretien spécialisé consacré à la description de cas et à des questions de mise en réseau (domaines de l'informatique, de la gestion de projet et des processus).

Le déroulement est le suivant :

- La candidate / le candidat présente brièvement le traitement du cas (trois minutes environ, sans documents).
- Les experts abordent ensuite plusieurs thèmes en rapport avec le traitement du cas et posent des questions se rapportant à ce travail.
- La seconde moitié de l'épreuve orale se compose de questions de mise en réseau sur les thèmes de la gestion de processus/projets et des TIC.