

# Cours de Formation en Leadership des Soins de Santé

## Questions d'Évaluation Sur Quatre Disciplines Essentielles

Nous recommandons que vous écrivez vos réponses sur une feuille de papier, donc vous pouvez passer ce cours à vos collègues et amis.

### MODULE 1: INTRODUCTION

1. Parmi les objectifs suivants, quelles sont les objectifs principales des institutions de santé? Encerclez toutes les réponses appropriées.

- a Soigner le malade
- b Rehausser le statut social des médecins
- c Prévenir la maladie et promouvoir des communautés saines
- d Sauver et prolonger la vie de chaque patient qui traverse la porte
- e Enrichir les membres du personnel

2. Lequel de ces énoncés se vérifie pour les institutions de santé efficaces?

- a Le meilleur moyen d'affirmer qu'une institution de santé sert ses objectifs consiste à s'appuyer uniquement sur ses résultats cliniques.
- b Une institution de santé efficace se développe et développe ses services en permanence.
- c Les institutions de santé prospères suivent des indicateurs dans plusieurs domaines : résultats cliniques, autonomie financière, croissance responsable et engagement des membres du personnel.
- d Le meilleur moyen de déterminer si une institution de santé est efficace dans une communauté est de demander l'avis des leaders politiques.

3. Indiquez si les énoncés suivants sur le rôle des leaders et des directeurs sont vrais ou faux.

- V/F Les directeurs mettent l'accent sur l'orientation de l'institution de santé.
- V/F Les leaders mettent l'accent sur la mise en œuvre des orientations fournies par les directeurs avec une efficacité opérationnelle
- V/F Les leaders et les directeurs doivent se battre pour gagner l'allégeance du personnel
- V/F Les leaders et les directeurs doivent inspirer les autres à travailler en vue de l'atteinte des objectifs communs

4. Pourquoi les médecins rencontrent-ils souvent des difficultés lorsqu'ils sont appelés à occuper des postes de gestion?

- a Les médecins ne sont pas généralement capables de gérer des institutions
- b Les médecins utilisent des méthodes scientifiques pour résoudre des problèmes, tandis que les directeurs emploient des méthodes moins logiques

- c Les médecins doivent être complètement précis dans leurs diagnostics, tandis que les directeurs peuvent se contenter de travailler avec des informations limitées
- d Les médecins doivent ne plus se concentrer sur leur rôle personnel dans le processus de guérison, mais exploiter leurs talents et celui des autres pour exercer un impact sur une plus grande communauté
- e Tout ce qui précède
- f C et D
- g A, B et C

## 5. Vrai ou Faux

- V/F Les médecins appelés à occuper des postes de gestion traverse souvent une période de deuil lorsqu'ils doivent abandonner leur ancien rôle
- V/F À travers l'acquisition des connaissances pertinentes, la pratique des compétences et l'adoption d'attitudes pour le succès, tout le monde peut devenir un meilleur directeur ou leader
- V/F L'écoute passive des séries de DVD suffira pour améliorer mes compétences en gestion et leadership
- V/F Des soins efficaces et de haute qualité nécessitent la collaboration des équipes de médecins, d'infirmiers, de professionnels des finances/ressources humaines/la chaîne d'approvisionnement ainsi que des leaders stratégiques.
- V/F Les quatre disciplines essentielles sont le leadership, la gestion, la durabilité et la compétitivité

## MODULE 2: LEADERSHIP -- EXPLORATION

### 1. Lequel des énoncés suivants à propos des évaluations des besoins est vrai?

- a Pendant l'évaluation des besoins externes, les leaders des services de santé doivent d'abord énumérer les attentes de leur communauté.
- b Pendant l'évaluation des besoins internes, les leaders doivent se demander : « Quelle est la capacité de notre institution à satisfaire les besoins actuels et futurs de la communauté ? »
- c L'objectif de l'évaluation des besoins est d'identifier les écarts entre vos niveaux de service actuels et futurs anticipés.
- d Les évaluations des besoins aident les leaders des services de santé à identifier et à répondre aux préoccupations des patients.
- e Tout ce qui précède.

### 2. Lequel des énoncés suivants ne se vérifie PAS pour les meilleures pratiques de gestion des services de santé?

- a Les meilleures pratiques sont les outils de gestion ou les modèles de comportements qui se sont avérés efficaces pour les leaders des services de santé dans leurs institutions.

- b Les meilleures pratiques des pays occidentaux très développés sont complètement inadaptées pour les pays à faibles ressources, car elles sont basées sur des hypothèses qui ne vérifient pas dans les cultures non occidentales.
- c Les meilleures pratiques peuvent être trouvées dans les résultats de recherches sur Internet, dans les livres et dans les revues publiées par des associations professionnels du domaine, mais également à travers le suivi des leaders de l'industrie et le réseautage avec des collègues lors des conférences.
- d Les meilleures pratiques doivent être adaptées de manière à refléter les besoins actuels et futurs de la communauté que notre institution de santé sert.

3 Pour devenir un leader efficace, vous devez vous connaître et vous gérer avant de gérer les autres. Les énoncés suivants à propos du leadership sont-ils vrais ou faux?

- V/F Il est mieux de former une équipe dont les membres ont des intérêts qui complètent les vôtres que de former une équipe dont les membres sont dotés de compétences spécialisées similaires aux vôtres.
- V/F Les bons leaders peuvent devenir plus efficaces à travers l'introspection et la réflexion sur ce qu'ils apprennent, lisent, vivent et ressentent.
- V/F Il est inapproprié de demander l'avis des autres sur vos points cachés.

### **MODULE 3: LEADERSHIP -- ORIENTATION**

1. Quel énoncé décrit mieux le but d'une mission ou d'une vision?

- a Un énoncé de mission répond à la question, « Pourquoi existons-nous ? Quel est notre but? »; un énoncé de vision décrit la stratégie pour mettre en œuvre la mission.
- b Un énoncé de mission doit être clair, concis et mémorable et un énoncé de vision doit être une version élaborée de l'énoncé de mission.
- c Un énoncé de mission répond à la question, « Pourquoi existons-vous ? Quel est notre but?» ; un énoncé de vision décrit un représentation du futur qui doit se concrétiser à travers la mission.
- d Un énoncé de mission décrit une représentation du futur qui doit se concrétiser à travers la vision stratégique, qui répond de manière concise aux questions, « Pourquoi existons-vous ? Quel est notre but?»

2. Quel est le but d'une analyse des lacunes?

- a Comprendre les causes profondes d'un problème organisationnel
- b Évaluer les défis et les problèmes auxquels fait face l'institution de santé et qui constituent un obstacle à la concrétisation de la mission et de la vision
- c Identifier les ressources et les besoins de l'institution afin de satisfaire les demandes actuelles de la communauté

- d Identifier les valeurs requises pour accomplir la mission et la vision de l'institution

3. Les leaders doivent classer les tâches par priorité en fonction de l'urgence et de l'importance dans l'ordre suivant. Faites correspondre les descriptions à droite avec les caractéristiques à gauche.

- a. Urgent et important
- b. Important mais pas urgent
- c. Urgent mais pas important
- d. Ni urgent ni important
- e. La tâche peut être divertissante ou attirante, mais ni importante pour la réalisation de votre travail avec succès, ni limitée dans le temps par un délai.

- a La tâche est importante pour votre travail et doit être accomplie ce jour même.
- b La tâche est importante pour la réalisation de votre travail avec succès, mais le délai est une date future.
- c Il peut avoir une certaine pression pour que la tâche soit accomplie le jour même, mais elle n'est pas importante pour votre travail.

4. Les actions suivantes doivent être menées pour l'orientation d'une institution. Quelle est la meilleure séquence pour ces actions?

A -- Concevoir un énoncé de vision puissant et motivant.

B -- Évaluer les problèmes et les défis auxquels est confronté l'institution dans son contexte actuel.

C -- Rédiger un énoncé de mission clair et concis

D -- Articuler les valeurs de votre institution.

- a B,D,C,A
- b C, A, D, B
- c D, C, A, B
- d D, A, C, B

#### **MODULE 4: LEADERSHIP -- MOBILISATION**

1. Pourquoi les leaders sont-ils confrontés à des obstacles lorsqu'ils forment des équipes?

- a Les membres de l'équipe redoutent des confrontations et sont trop centrés sur les résultats.
- b Certains leaders ne sont pas suffisamment rigoureux et agressifs pour convaincre leur personnel de travailler en équipe.
- c Les membres de l'équipe préfèrent se protéger plutôt que de s'engager pour l'objectif commun et de se faire confiance mutuellement.

- d Les membres de l'équipe refusent de se soumettre à l'autorité du leader lorsqu'un conflit de valeurs survient.

2. Indiquez si les énoncés suivants au sujet de la formation des équipes sont vrais aux faux.

- V/F Pour renforcer la confiance, les leaders doivent éviter de devenir trop transparents ou vulnérables à l'égard de l'équipe.
- V/F Il n'incombe pas aux leaders de rechercher et de résoudre des potentiels conflits au sein de l'équipe.
- V/F Les membres de l'équipe qui agissent indépendamment, sans se préoccuper de l'impact sur les autres compromettent le progrès de l'équipe.
- V/F La peur du conflit, le manque d'engagement et l'inattention aux résultats constituent trois freins fréquents à l'efficacité du travail d'équipe.

3. Lesquels des énoncés suivants constituent des moyens que les directeurs peuvent employer pour encourager leurs personnels à travailler comme une équipe efficace.

- a Les directeurs peuvent mettre l'accent sur l'union des comportements des employés en proposant de meilleurs salaires ou une sécurité de l'emploi, par dessus tout.
- b Les directeurs peuvent associer les objectifs aux récompenses conformément à la hiérarchie des besoins de Maslow.
- c Les directeurs peuvent faire preuve de respect, de responsabilité et de fiabilité à l'égard de tous les employés.
- d Les directeurs peuvent aider à formuler une vision pour des soins de haute qualité. e Tout ce qui précède
- f a, b et c
- g b, c et d

4. Indiquez si les énoncés suivants à propos de la motivation sont vrais ou faux.

- V/F Les directeurs pensent généralement que le travail signification est le meilleur facteur de motivation, après l'argent et la sécurité de l'emploi.
- V/F Les meilleures équipes seront rémunérées en conséquence, soutenues avec respect et encouragées à atteindre leur plus haut potentiel.
- V/F Les directeurs peuvent influencer l'attitude des employés par la création d'un cadre de travail motivant et respectueux.
- V/F Les directeurs peuvent encourager un groupe constitués de médecins très indépendants à travailler ensemble en présentant une vision pour des soins de haute qualité.

## MODULE 5: LEADERSHIP – INSPIRATION

1. Laquelle des activités suivantes est la moins importante pour les leaders?

- a Assurer la cohérence entre les paroles et les actions, systématiquement, avec le temps.
- b S'assurer que tous les membres de votre personnel vous aime et apprécient toutes les décisions que vous prenez.
- c Agir toujours conformément à vos valeurs.
- d Ne pas autoriser la corruption et la malhonnêteté, même si elles portent des fruits sur le court terme.

2. Un moyen important pour les leaders de gagner la confiance et le soutien du personnel consiste à déléguer l'autorité aux personnes soumises à leur ordre. Les énoncés suivants à propos de la délégation sont-elles vrais ou faux?

- V/F Au troisième de la série de quatre niveaux de la délégation, le directeur peut dire à un employé, « Vous cherchez, décidez et appliquez les solutions, puis me rendez compte des résultats ».
- V/F Si la personne à qui une tâche est déléguée n'est pas dotée des compétences ou des ressources pour accomplir la tâche, il revient au directeur de s'assurer que l'employé acquiert ces compétences.
- V/F Sur le long terme, la délégation prend plus de temps que si le leader accomplit la tâche lui-même.
- V/F Le droit de déléguer, tout comme le droit de diriger, doit être acquis.
- V/F Il est important pour les leaders et directeurs de comprendre comment leurs employés s'acquittent de leurs tâches afin de pouvoir mieux les déléguer.

3. Quelles sont les phases impliquées dans le processus de changement?

- a Dégeler (Faire constater que le changement doit s'opérer), faire adopter le changement et recongeler le nouveau processus ou comportement.
- b Décrire le changement nécessaire, trouver des solutions, évaluer les alternatives, mettre en œuvre la décision et évaluer les changements apportés.
- c Sensibiliser sur la nécessité du changement, évaluer les alternatives, mettre en œuvre la décision et dégeler le comportement qui empêche au changement de se produire.
- d Écouter une situation organisationnelle, définir clairement le problème et apporter une solution concise et claire

4. Indiquez pour chacun des énoncés suivants à propos du leadership inspirant, lesquels sont vrais ou faux.

- V/F Les paroles et les actions doivent être cohérentes pour renforcer la confiance et la crédibilité.

- V/F Les leaders qui inspirent agissent avec tellement d'intégrité qu'ils ne commettent pas d'erreur. V/F Les leaders qui inspirent doivent être charismatiques de nature.
- V/F La délégation est une compétence apprise qui peut être développées et qui renforce la confiance entre les employés.
- V/F Tout le monde peut être un agent du changement.
- V/F Les leaders qui inspirent utilisent les compétences en résolution de problèmes et le brainstorming pour trouver des solutions.
- V/F L'efficacité du leadership inspirant dépend de l'intégrité, de l'honnêteté et du caractère.
- V/F Les leaders qui inspirent sont des apprenants de toute une vie.
- V/F Il est important pour les leaders qui inspirent d'éviter de critiquer les idées émises au cours d'un brainstorming.
- V/F Il est important pour les leaders qui inspirent de prendre le contrôle lorsque les membres de l'équipe émettent des idées inhabituelles et réorienter leurs processus de réflexion.

## **MODULE 6: CONCLUSION SUR LA DISCIPLINE DE LEADERSHIP**

1. Lequel des énoncés suivants est faux?

- a Les compétences cliniques sont certes utiles pour créer des connaissances liées à l'industrie de la santé, cependant, elles sont séparées et distinctes des compétences en leadership.
- b Les leaders des services de santé doivent afficher de manière authentique une attitude de compassion et de responsabilité envers la communauté, outre les qualité de confiance, fiabilité, curiosité, humilité et responsabilité.
- c Aujourd'hui, les meilleures institutions de santé sont celles qui sont dirigées par des directeurs généraux dotée d'une expérience clinique de contact avec le patient significatif.
- d Les leaders des services de santé doivent savoir comment gérer les finances, la comptabilité et les fonctions de conformité en plus de la mise en œuvre des plans organisationnels dans les équipes.

2. Comment un leader de services de santé peut-il élaborer son propre plan d'apprentissage pour un développement professionnel continu?

- a Commencez par réfléchir personnellement aux défis liés à la direction des services de santé
- b Utilisez les outils tels quel le profil DiSC ou Myers-Briggs, pour mieux comprendre votre propre personnalité
- c Identifiez les lacunes dans vos connaissances, compétences, attitudes et entourez-vous de personnes qui possèdent des forces complémentaires
- d Lisez les derniers best-sellers en gestion
- e Tout ce qui précède
- f a, b et c
- g a, c et d

3. Quelles sont les connaissances importantes pour les leaders des services de santé?

- a Les politiques de santé nationales et les exigences de gouvernance de l'institution
- b Comment gérer les médecins en collaboration avec les autres employés
- c Comment mettre en place des structures de prise de décisions au sein de l'hôpital d Leurs forces, faiblesses et vulnérabilités
- e Tout ce qui précède
- f b et d

4. Quelles sont les compétences que les leaders des services de santé doivent développer dans le cadre de leur plan de développement personnel? Identifiez toutes les réponses qui s'appliquent.

- a Capacité à équilibrer les intérêts de la profession médicale avec d'autres segments de l'institution de santé.
- b Capacité à équilibrer les intérêts des différents segments de l'institution de santé avec ses intérêts politiques personnels.
- c Comment utiliser les outils d'évaluations tels que Myers-Briggs, DiSC et la Fenêtre de Johari
- d Taire sa curiosité afin de se focaliser sur un système efficace de définition des objectifs et suivre l'évolution vers l'atteinte de ces objectifs
- e Comment exploiter la puissance du leadership à travers la maîtrise de soi
- f Comment maximiser son potentiel en se focalisant d'abord sur ses faiblesses et prendre les mesures pour les surmonter

## **MODULE 7: GESTION -- PLANIFICATION**

1. Laquelle des informations suivantes n'est PAS nécessaire pour l'élaboration d'un plan stratégique?

- a. Une liste des sources de subvention
- b. Statistiques de prévalence des maladies
- c. Attentes des propriétaires, investisseurs et autorités gouvernementales
- d. Connaissances au sujet d'autres prestataires des soins de santé dans la communauté
- e. Besoins potentiels des futurs patients

2. Quels sont les éléments clés à inclure dans un plan stratégique? Cochez les éléments qui s'appliquent.

- a. Détails de tarification des médicaments en stock
- b. Informations sur les concurrents et les besoins non satisfaits de la communauté
- c. Types de services requis et les programmes médicaux que nous prévoyons fournir
- d. Les projections de volume

- e. Les prévisions financières sur la base du nombre de patients, des recettes et dépenses requises pour prendre soin des patients
- f. Le personnel requis pour la prestation des services aux patients
- g. L'aperçu des installations et des équipements requis pour la prise en charge des patients
- h. Les données financières des institutions de santé concurrentes

3. Grâce à ces outils, les équipes de gestion peuvent facilement évaluer la position concurrentielle de leur institution et leur capacité à répondre aux besoins et attentes des intervenants. Faites correspondre chaque outil avec le point focal correspondant.

- a Évaluation des besoins du marché
- b Évaluation SWOT
- c Diagrammes des causes et effets
- d Le point focal est l'institution
- e Le point focal est l'analyse d'un problème donné
- f Le point focal est la communauté

4. Lequel des énoncés suivants ne se vérifie PAS à propos des objectifs?

- a Les objectifs tendent à durer 3 à 5 ans, mais peuvent se prolonger
- b Ils sont parlés, mesurables, admissibles, rationnels et temporels
- c Ils impliquent un plan d'action correspondant qui détermine comment ils seront atteints
- d Ils vous permettent de vous centrer sur les tâches quotidiennes importantes tout en vous permettant de garder votre mission à l'esprit

5. La conception d'un plan stratégique se fait en cinq étapes. Quelles sont les deux étapes qui n'en font pas partie?

- a. Identifier les besoins et les attentes des intervenants
- b. Évaluer l'état de l'institution
- c. Concevoir des plans financiers et budgétaires
- d. Évaluer les résultats
- e. Articuler la mission, la vision et les valeurs de l'institution
- f. Définir les objectifs et concevoir des plans d'action
- g. Interroger les membres du personnel des institutions concurrentes pour déterminer les meilleures pratiques

## **MODULE 8: GESTION-- ORGANISATION**

1. Pourquoi le droit de prise décision est-il important?

- a Il garantit la circulation des ressources et fournitures et maintient les prix à des niveaux bas
- b Il renforce l'autorité de gestion nécessaire pour maintenir l'ordre et la stabilité

- c Il permet à chaque membre du personnel de sentir que son opinion est prise en compte dans la prise de décisions
- d Il garantit la libre circulation des informations pour améliorer la communication

2. Quels sont les principes d'efficience et d'efficacité organisationnels? Cochez les énoncés qui s'appliquent.

- a Réserver les décisions quotidiennes prises sur le lieu de travail à la haute direction
- b Plat, c'est-à-dire, la présence de moins de structures organisationnelles favorise l'efficacité
- c Les recherches indiquent que les institutions les plus efficaces sont celles qui prévoient un directeur pour chaque 3 à 6 employés
- d Les informations doivent circuler facilement entre les chefs de département et l'équipe de direction afin de réduire les pertes et garantir la sécurité

3. Pourquoi les normes de performance constituent-elles une partie importante de la description de poste?

- a. Elles permettent aux directeurs de recruter les meilleurs employés
- b. Elles confèrent le pouvoir aux directeurs d'aider les employés à réussir en indiquant les conséquences des bonnes et mauvaises performances
- c. Elles présentent ce que doivent faire les employés pour gagner un bonus
- d. Elles ne sont pas importantes dans les descriptions de poste

4 Les énoncés suivants à propos de la planification de la main d'œuvre sont-ils vrais ou faux?

- V/F Le rôle du directeur des services de santé est de trouver l'équilibre entre les besoins et les ressources au sein de l'institution en fonction des exigences réglementaires, des recherches de l'industrie, de l'analyse des tâches et des stratégies départementales
- V/F Les directeurs devraient automatiquement ajuster les ratios en personnel en fonction des publications des données d'enquête sur les ratios en personnel dans les hôpitaux des marchés matures.
- V/F L'analyse des tâches implique le calcul du nombre de personnes nécessaires et les compétences que doit maîtriser chaque personnel pour atteindre les objectifs départementaux.
- V/F Les ratios en personnel dans certains départements peuvent en fin de compte être déterminés par les exigences réglementaires
- V/F Les directeurs de niveaux supérieurs peuvent être appelés à ajuster les niveaux d'effectifs dans les départements en fonction des changements de stratégie organisationnelle.
- V/F Généralement, il est mieux pour les directeurs de se séparer des employés dans un département qui se rétrécit afin de recruter un nouveau personnel spécialisé dans un département en pleine expansion, plutôt que de recycler le personnel en interne

## MODULE 9: GESTION-- MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

1. Pourquoi les politiques, systèmes et procédures constituent-ils d'importants éléments de base pour les institutions de santé? Encercliez l'énoncé qui s'applique.

- a Ils apportent de la cohérence dans la gestion des ressources
- b Ils peuvent gérer une institution sans faire recours au discernement d'un directeur
- c Ils simplifient la formation pour les nouveaux employés
- d Ils contribuent à la mise en place d'un cadre de travail sain
- e Ils peuvent être créés pour chaque situation, éliminant ainsi toute incertitude en cas d'incident inhabituel
- f Ils aident les directeurs à prendre des décisions de recrutement conformément aux réglementations nationales

2. Déterminez si les énoncés suivants à propos de la mise en œuvre et du suivi sont vrais ou faux.

- V/F Un plan de travail identifie les tâches requises pour réaliser les grands projets avec succès
- V/F Un plan de travail décompose les projets en petites étapes logiques
- V/F Le directeur devrait déterminer les personnes responsables d'accomplir des tâches précises
- V/F Les plans de travail sont précisément d'excellents outils à utiliser avec des équipes constituées de personnes dotées de connaissances cliniques similaires
- V/F Les indicateurs clés de la performance peut contrôler la quantité et la qualité des mesures
- V/F Les KPI qui doivent être suivis inclus la satisfaction des patients, les niveaux d'occupation, la durée moyenne du séjour et le nombre de patients
- V/F Les tableaux de bord doivent être examinés une fois par an
- V/F Les directeurs doivent examiner les rapports d'incident et les registres de sécurité toutes les semaines

3. Comment les directeurs peuvent-ils mieux aider leur institution à évoluer de manière continue?

- a. Ignorer les plaintes des employés
- b. Observer les changements dans les attentes des clients
- c. Réduire les dangers liés à la sécurité
- d. S'en tenir aux objectifs fixés à la création de l'institution

## MODULE 10: DURABILITÉ -- APPROPRIATION

1. Pour parvenir à la durabilité organisationnelle, les directeurs doivent appliquer laquelle des mesures suivantes? Encercliez toutes les propositions qui s'appliquent.

- a Se concentrer sur ce que les autres peuvent faire pour vous ou pour votre organisation
- b Éviter les risques et assumer la responsabilité personnelle en cas de problème
- c Inculquez les comportements, attitudes et valeurs appropriées aux autres employés et aux membres de la communauté
- d Solliciter régulièrement d'importantes subventions des fondations caritatives
- e S'assurer que l'institution apporte de la valeur ajoutée à la communauté à des prix inférieurs aux retombés économiques

2. Déterminez si les énoncés suivants à propos de la durabilité organisationnelle sont vrais aux faux.

- V/F Les institutions durables sont toujours complètement indépendantes des sources de financements externes
- V/F Les membres de l'institution s'approprient psychologiquement de l'institution
- V/F Ils fournissent des services à valeur ajoutée aux clients à des prix supérieures à leurs retombés économiques
- V/F La plupart d'institutions commencent à un niveau de dépendance absolue aux bailleurs de fonds extérieurs

3. Quelles questions les directeurs peuvent-ils poser pour déterminer les attentes du marché qui les aideront à parvenir à la durabilité ou à la maintenir? Cochez les propositions qui s'appliquent.

- a Quelle est la vitesse de croissance de la population ?
- b Quel sera l'impact des changements économiques au sein de la communauté sur notre croissance ?
- c Quel sera l'impact des mouvements migratoires sur la taille de notre institution de santé ?
- d Quelle est l'influence des autres industries sur les attentes des clients ?
- e Quel équipement devons-nous acquérir pour réaliser notre plan stratégique?

## **MODULE 11: DURABILITÉ-- SUIVI**

1. Qu'est-ce qui doit être intégré dans un bilan?

- a. Passifs + Actifs = Fonds propres
- b. Actifs - Passifs = Fonds propres
- c. Recettes- Coût = Bénéfice
- d. Bénéfice + Recettes = Coût

## 2. Vrai ou Faux

- V/F Si les fonds propres diminuent d'une année à une autre, l'institution est devenue financièrement plus forte
- V/F Si votre institution est rentable, vos fonds propres augmenteront dans le bilan
- V/F Les actifs renvoient aux ressources que l'institution possède sans aucune dette
- V/F Le élément du budget d'immobilisations sont les principaux achats qui ont une durée prévue d'au moins trois ans
- V/F Le budget d'immobilisations est la somme d'argent dont vous avez besoin pour fournir les services avant de recevoir un paiement en retour
- V/F Les rapports budgétaires comparent toujours les dépenses prévues de l'année précédente aux dépenses réelles actuelles
- V/F Les états de recettes et de dépenses signifient également les bilans.

## 3. Pour élaborer le budget d'un hôpital, il est important de prévoir:

- a. Nombre d'admission de patients
- b. La durée des séjours
- c. La fréquence d'utilisation du laboratoire et de la radiologie
- d. Tout ce qui précède

## 4. Qu'est-ce qu'un plan de faisabilité financière?

- a. Une analyse prospective des coûts et bénéfices d'une nouvelle initiative majeure
- b. Une analyse rétrospective des coûts et bénéfices d'un projet récemment réalisé
- c. Une analyse prospective de l'impact prévu d'un nouveau projet sur le bilan de l'institution
- d. Une analyse prospective du retour sur investissement prévu d'un nouveau projet

## 5. Vrai ou Faux

- V/F Les directeurs doivent constamment chercher à réduire les coûts sans compromettre la qualité des soins
- V/F Dans la plupart de pays, la loi exige que les rapports de recettes et dépenses réelles soient comparés aux recettes et dépenses prévues.
- V/F Il est approprié de facturer à tous les patients un montant juste en dessous du coût des fournitures et dépenses
- V/F Trouver les moyens d'utiliser le personnel le plus efficacement possible peut aider à parvenir à la viabilité financière
- V/F Il est important pour les directeurs dotés d'une expérience clinique, de mettre davantage l'accent sur les aspects relatifs aux soins de santé que sur les détails financiers

## MODULE 12: DURABILITÉ-- TARIFICATION ET AUDIT

1. Comment les directeurs peuvent-ils s'y prendre pour déterminer la valeur de leurs services?

- a. Stratégie de prix de production majoré, qui implique ajouter une majoration pour une croissance future
- b. Enquêter pour savoir si les membres de la communauté sont disposés à payer pour un service de santé spécifiques
- c. Rechercher et adopter les prix pratiqués pour des services similaires dans les marchés les plus matures
- d. Tout ce qui précède
- e. a et b
- f. a et c

2. Faites correspondre les besoins à droite avec leurs exemples correspondant à gauche conformément au modèle de planification financière

- a Coûts directs
- b Frais généraux
- c Fonds de roulement
- d Améliorations des immobilisations
- e Excédent de recettes

3. Selon la planification financière de modèle, les paiements hypothécaires, les services publics, les salaires du personnel de soutien, les paiements d'intérêts et coûts des installations serait appelé:

- a Coûts directs
- b Frais généraux
- c Fonds de roulement
- d Améliorations des immobilisations
- e Excédent de recettes

4. Quand est-il approprié d'utiliser des stratégies de rabais?

- a. Lorsque l'institution de santé se bat pour atteindre le budget mensuel
- b. Lorsque l'institution est engagée à favoriser l'accès aux services de santé aux pauvres
- c. Lorsque aucun membre dans la communauté n'a les moyens de s'offrir les services de santé
- d. Lorsque l'excédent de recettes est constamment supérieur aux prévisions pendant une certaine période de temps

## **MODULE 13: SERVICE --PRÉPARATION ET FORMATION**

1. Lequel des énoncés suivants n'est PAS une raison pour laquelle les directeurs des services de santé devrait accorder de l'importance au service?

- a Un service de qualité peut améliorer l'avantage concurrentiel de l'institution
- b Les soins médicaux sont très personnels et la réussite des résultat dépend, en partie, de la qualité des relations docteur-patient
- c Les patients jugent la qualité des soins sur la base du service qu'ils reçoivent
- d Fournir des services de qualité coûte cher

2. De quelle manière les directeurs des services de santé peuvent-ils influencer la qualité du service que le patient reçoit?

- a. En fournissant une formation aux médecins et aux infirmiers sur les compétences de communication appropriées pour la prise en charge du patient
- b. En s'assurant que chaque département est doté d'un personnel qualifié en quantité suffisante
- c. En s'assurant que le personnel réponde aux attentes en matière de comportement
- d. En allouant les ressources à l'entretien des installations et à la formation du personnel pour la prestation de services appropriés
- e. a, b, c
- f. b, c, d

3. Vrai ou Faux

- V/F Les directeurs sont les principaux membres du personnel responsables de la résolutions de problèmes liés au service lorsqu'ils surviennent
- V/F Les adultes apprennent mieux lorsqu'ils suivent les cours et répondent favorablement aux méthodes d'enseignement cohérentes
- V/F Il est peut être avantageux pour les médecins d'être formés sur comment leur comportement à l'égard des infirmiers influence les résultats du patient
- V/F Le personnel doit être formé pour mieux gérer les patients irrespectueux

## **MODULE 14: SERVICE -- CONFIRMATION ET AMÉLIORATION**

1. Quel est l'aspect le plus important des questionnaires de satisfaction des patients?

- a Ils permettent aux directeurs de totaliser les notes de satisfaction des patients afin de suivre les évolutions avec le temps
- b Ils permettent aux directeurs de recevoir l'avis des patients en leurs propres mots.

- c Ils rendent le processus d'amélioration du service plus efficace
- d Ils évaluent la conformité du personnel aux normes de service

2. Rehausser les normes de service implique trois efforts. De quels efforts s'agit-il?

- a Augmenter les recettes, réduire les coûts et analyser les lacunes
- b Rehausser les normes de compétence technique, trouver de nouvelles options de service et autoriser les erreurs sur le lieu de travail
- c Explorer les changements des attentes, reproduire les meilleures pratiques et punir les erreurs commises
- d Explorer les changements des attentes, trouver de nouvelles options de service et former et recycler le personnel pour l'adaptation avec les normes changeantes

3. Vrai ou Faux

- V/F les normes de service ne changent généralement pas avec le temps
- V/F pour qu'une opportunité devienne une opportunité d'apprentissage, les directeurs doivent déterminer des conséquences sévères pour ces erreurs
- V/F Les évaluations de la performance sont des occasions adéquates pour les directeurs de discuter avec un employé de l'impact de son attitude sur la performance individuelle
- V/F L'objectif principal des évaluations de performance de l'employé est d'attirer l'attention des employés sur leurs erreurs et d'en déterminer les conséquences
- V/F Il est plus probable que les attentes en matière d'amélioration des services proviennent des personnes externes à l'institution que des patients actuels

## **MODULE 15: RÉVISION & PROGRÈS**

1. Qu'est-ce qu'un « Système élégant »?

- a Une série d'actions correspondant aux activités neurologiques
- b Des outils tangibles débouchant sur une production efficace, une haute qualité et une valeur excellente
- c Une série de questions posées par des apprenants curieux et qui favorisent l'efficacité organisationnelle
- d Une institution prise dans un climat de tension entre le flux créatif et les procédures systématiques

2. Pourquoi devez-vous élaborer votre propre plan de développement professionnel continu?

- a. Les institutions changent et vous pouvez développer une flexibilité pour vous ajuster.
- b. Pour vous former à réagir aux changements du marché qui arrivent inopinément

- c. Combler les lacunes dans vos propres compétences et connaissances par rapport à vos aspirations
- d. Tout ce qui précède
- e. b et c
- f. a et b
- g. a et c

### 3. Vrai/Faux

- V/F Les institutions curieuses réagissent face aux pressions du marché
- V/F Les institutions curieuses sont disposées à abandonner les anciennes idées qui ne sont plus valides
- V/F Les institutions curieuses sont généralement plus systématiques que joyeuses
- V/F Ce cours est conçu dans le but de fournir une éducation professionnelle universitaire en gestion d'entreprise à faible coût
- V/F Les quatre disciplines essentielles sont le leadership, la gestion, la durabilité et la curiosité.

# Cours de Formation en Leadership des Soins de Santé

## Réponses d'Évaluation Sur Quatre Disciplines Essentielles

### MODULE 1: INTRODUCTION

1. b
2. c
3. F  
F  
F  
V
4. f
5. V  
V  
F  
V

### MODULE 2: LEADERSHIP - EXPLORATION

- 1 e
2. b
- 3 V  
V  
F

### MODULE 3: LEADERSHIP - ORIENTATION

1. c
2. b
3. c.
4. b

### MODULE 4: LEADERSHIP – MOBILISATION

1. c
2. F  
F  
V  
V
3. g
4. F  
V  
V  
V

## MODULE 5: LEADERSHIP – INSPIRATION

1. b
2. V  
V  
F  
V  
F
2. V  
V  
F  
V  
F
3. a
4. V  
F  
F  
V  
V  
V  
V  
V  
F

## MODULE 6: CONCLUSION SUR LE LEADERSHIP

1. c
2. f
3. e
4. d

## MODULE 7: GESTION – PLANIFICATION

1. a
2. a
3. b
4. f

## MODULE 8: GESTION – ORGANISATION

1. a
2. b
3. b
4. V  
F  
V  
V  
V  
F

**MODULE 9: GESTION – MISE EN ŒUVRE ET SUIVI**

1. g
2. V  
V  
V  
F  
V  
V  
F  
V
3. b

**MODULE 10: DURABILITÉ – APPROPRIATION**

1. d
2. F  
V  
F  
V
3. e

**MODULE 11: DURABILITÉ – SUIVI**

1. b
2. F  
V  
F  
V  
V  
F  
F  
F
3. d
4. a
5. V  
F  
F  
V  
F

**MODULE 12: DURABILITÉ – TARIFICATION ET AUDIT**

1. e
2. d
3. b
4. b

**MODULE 13: SERVICE – PRÉPARATION ET FORMATION**

1. d
2. e
3. F  
F  
V  
V

**MODULE 14: SERVICE – CONFIRMATION ET AMÉLIORATION**

1. b
2. d
3. F  
F  
V  
F  
V

**MODULE 15: CONCLUSION DU COURS**

1. b
2. g
3. V  
V  
F  
F  
F

À la fin de ce cours s'il vous plaît nous écrire ou nous envoyer un courriel  
pour demander votre  
Certificat d'Achèvement Leadership des Soins de Santé:

Medical Missions for Children  
35 Getty Avenue, Building 400  
Paterson, NJ 07503 USA  
info@mmissions.org | Tel: (973) 754-4960 | www.mmissions.org