

# MAÎTRISE EN GESTION DES SERVICES DE SANTÉ (M.G.S.S.)

L'École de gestion Telfer offre un milieu exceptionnel aux personnes qui veulent poursuivre des études de 2e cycle en gestion des systèmes de santé, que ce soit au plan scolaire ou professionnel. En plus de la maîtrise en gestion des services de santé (M.G.S.S.), l'École de gestion Telfer offre plusieurs autres programmes d'études aux cycles supérieurs.

Les programmes de l'École de gestion Telfer sont régis par les règlements généraux (<http://www.etudesup.uottawa.ca/Default.aspx?tabid=1806>) en vigueur pour l'Université d'Ottawa.

Le programme de M.G.S.S. maintient des liens étroits avec d'autres facultés, y compris la Faculté des sciences de la santé et la Faculté de médecine, afin d'assurer la pertinence de la gestion des services de santé pour la pratique clinique.

Le programme de M.G.S.S. maintient de nombreux liens avec les hôpitaux, les établissements de soins prolongés, les organismes communautaires de santé, les institutions psychiatriques, les gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que les associations de santé internationales, nationales et provinciales pour assurer la pertinence et l'excellence de la formation offerte.

De plus, le programme entretient des relations étroites avec le Collège canadien des directeurs de services de santé et son équivalent américain (le American College of Healthcare Executives) ainsi qu'avec d'autres organismes professionnels d'Amérique du Nord. Il met l'accent sur la gestion proactive dans une perspective de leadership humaniste et de service au public dans le cadre des systèmes de soins de santé qui font face à des changements intenses partout dans le monde.

Le programme de M.G.S.S. vise à préparer les étudiants à des responsabilités de gestion et à un rôle de leadership leur permettant de faire face aux défis que présente un milieu de santé qui connaît des changements rapides.

Le programme de M.G.S.S. a été créé pour satisfaire aux exigences des étudiants qui sont déjà des professionnels en action. La structure de 24 mois du programme permet aux étudiants de compléter 9 unités par session. Tous les cours sont offerts en anglais. La M.G.S.S. exige une résidence administrative d'au moins 16 semaines ou un projet de consultation en gestion représentant environ 200 heures. Ces activités d'apprentissage expérientielles visent à élargir l'expérience des étudiants dans le domaine des soins de santé ou de la politique en matière de santé et à leur permettre de mieux comprendre l'applicabilité de la théorie étudiée en classe dans les milieux des services de santé. L'étudiant peut entreprendre sa résidence ou son projet de consultation en français ou en anglais, au sein de tout organisme de santé reconnu et approuvé.

## Mission

Fort de ses liens étroits avec la communauté, le programme de M.G.S.S. a pour mission de former des professionnels dotés d'un haut sens de l'éthique et de la responsabilité sociale, capables d'occuper des postes de gestion et de faire preuve de leadership dans un système de services de santé sujet à des transformations continues. Le programme poursuit

l'excellence en gestion des services de santé dans les domaines de l'éducation professionnelle et de la recherche.

Notre vision pour le programme est d'être le leader national dans l'éducation de la gestion des systèmes de santé.

## Buts et objectifs

Dans le contexte de son énoncé de mission, le programme de M.G.S.S. poursuivra les buts suivants :

- Développer une compréhension des fondements et des principes de gestion et comment l'appliquer aux systèmes de gestion des services de santé
- Développer une compréhension des systèmes de santé gouvernementaux provinciaux et territoriaux et être en mesure d'effectuer une comparaison contextuelle entre le système canadien et les systèmes de santé internationaux.
- Formuler, instaurer et évaluer les stratégies et politiques du domaine de la santé aux niveaux micro, méso et macro.
- Développer une perspective stratégique en santé des populations.
- Fournir des résultats concrets visant à apporter une valeur ajoutée au milieu de la santé.
- Développer des atouts en leadership, en communication et en travail d'équipe dans un environnement interprofessionnel axé sur le service aux patients
- Améliorer la pensée critique en prise de décision éthique.

## Historique du programme

Le programme de maîtrise en gestion des services de santé a commencé en 1964 en tant qu'« École d'administration hospitalière ». En 1970, son nom a été modifié de manière à inclure la notion de santé, reflétant ainsi un domaine plus large. Lors de la restructuration de la Faculté d'administration suivant un système à base de programmes, en 1979, le nom de l'École a été remplacé par celui de « programme de maîtrise en gestion des services de santé ». De 1997 à 2019, les principes généraux de gestion ont été abordés dans des cours du M.B.A. qui étaient offerts aux étudiants du M.B.A. et du M.G.S.S. En 2019, le programme a subi des modifications majeures axées sur les besoins universitaires d'une clientèle professionnelle établie dans le domaine de la santé.

## Accréditation

L'École de gestion Telfer est l'une des trois seules écoles de gestion au Canada qui sont agréées à la fois par la AACSB International (*Association to Advance Collegiate Schools of Business*), par l'EQUIS (*European Quality Improvement System*), et par la AMBA (*Association for MBAs*).

## Bibliothèques

La bibliothèque de l'Université d'Ottawa renferme des collections d'ouvrages, de périodiques et de documents portant sur les sciences et les arts, y compris la gestion des services de santé, l'administration générale et la médecine. Les étudiants ont de plus accès à la Bibliothèque nationale et à l'Institut canadien d'information scientifique et technique, ainsi qu'à des dizaines d'autres collections spécialisées à Ottawa.

## Exigences d'admission

Pour connaître les renseignements à jour concernant les dates limites, les tests de langues et autres exigences d'admission, consultez la page

des exigences particulières (<https://www.uottawa.ca/etudes/etudes-superieures/exigences-admission-particulieres/>).

L'admission au programme de maîtrise en gestion des services de santé (M.G.S.S.) est ouverte aux titulaires d'un baccalauréat canadien ou d'un diplôme équivalent. Une moyenne générale d'au moins « B » (70 %) est requise. Les études supérieures déterminent l'équivalence des diplômes pour les candidats en provenance des universités étrangères. Par ailleurs, un nombre limité de demandes d'admission, provenant de personnes qui ne détiennent pas de baccalauréat canadien ou l'équivalent ou ne satisfont pas aux exigences minimales, peuvent être prises en considération, à condition que ces personnes aient acquis une expérience professionnelle considérable notamment en gestion (normalement 10 ans ou plus).

L'entrée au programme de M.G.S.S. a lieu à l'automne de chaque année. L'enseignement des cours débute en septembre. La date limite pour la réception des demandes d'admission pour l'automne est fixée au 15 mai de l'année d'entrée au programme.

À cause des exigences des services d'immigration, la date limite est fixée au 1er février pour les demandes d'admission provenant de pays autres que le Canada, les États-Unis et les pays d'Europe. L'École se réserve le droit de ne pas accepter les demandes reçues après les dates limites.

Lors de l'évaluation des dossiers des candidats, le comité d'admission identifiera les candidats dont la formation mathématique paraît incomplète et il leur sera alors recommandé ou possiblement exigé de compléter certains modules d'habiletés d'analyse quantitative afin de se préparer adéquatement au programme.

## Exigences et documents

L'admission au programme se fait sur une base concurrentielle et le nombre de candidatures qui peuvent être acceptées est limité. Seuls seront admis ceux démontrant « un haut niveau de succès probable » au programme de M.G.S.S. Lors de la demande d'admission au programme, les candidats doivent fournir les éléments suivants :

- le formulaire de demande d'admission dûment rempli;
- les frais d'admission, non remboursables;
- résultats scolaires : des relevés de notes officiels, pour tous les cours universitaires suivis précédemment, de même que toute autre preuve d'excellence dans les études, notamment une moyenne élevée, un classement supérieur, des prix reçus, des publications et des titres professionnels;
- expérience professionnelle pertinente : un curriculum vitae à jour mettant en évidence l'expérience professionnelle et de gestion.

Un minimum de cinq années d'expérience à temps complet est requis. En général, on favorise les candidats ayant une plus grande expérience de travail, particulièrement ceux qui ont réussi à accéder à des postes de responsabilité croissante. Dans des circonstances exceptionnelles, le bénévolat, les stages et d'autres rôles démontrant du leadership peuvent servir à satisfaire à ce critère;

- deux lettres de recommandation confidentielles qui mettent en évidence la capacité d'étudier au 2e cycle;
- un texte, rédigé par le candidat décrivant ses aptitudes, sa motivation et fournissant des preuves d'un engagement solide à réussir au programme de M.G.S.S. et à contribuer au milieu éducationnel;

- un test standardisé : le Graduate Management Admission Test (GMAT), est obligatoire pour tous les candidats (anglophones ou francophones) qui veulent suivre le M.G.S.S. (puisque les cours de spécialisation en gestion des services de santé ne sont offerts qu'en anglais). La note minimale au test GMAT doit être du 50e percentile et chaque élément individuel du test doit atteindre le 45e percentile. De plus, une note de 4,5 à l'épreuve de rédaction est exigée. Les formulaires d'inscription au GMAT peuvent être obtenus à l'adresse suivante : Educational Testing Service, P.O. Box 6103, Princeton, New Jersey, USA 08541-6103;

Dans certains cas, les candidats seront invités à participer à une entrevue personnelle avec un représentant du programme de M.G.S.S.

Les étudiants dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais doivent présenter une preuve de compétence dans une des langues officielles du Canada, en soumettant l'une des quatre pièces suivantes :

- Un résultat d'au moins 250 au Test of English as a Foreign Language (TOEFL), avec un score d'au moins 5 sur le Test of Written English (TWE) et un score d'au moins 50 sur le Test of Spoken English (TSE).

LE TOEFL est administré par le Educational Testing Service, Box 899, Princeton, New Jersey, USA, 08540. Voir [www.web1.toefl.org](http://www.web1.toefl.org).

- Un score minimum de 7 dans au moins trois des quatre tests (Reading, Listening, Writing, Speaking) du International English Language Testing System (IELTS) et un score minimum de 6 dans le quatrième.
- Un score d'au moins 14 sur le CANTEST, administré par l'Université d'Ottawa, avec un score individuel minimum de 4.0 et un score minimum de 4.5 sur la partie orale du test.
- Un diplôme sanctionnant des études universitaires dans un établissement anglophone. une preuve de résidence prolongée et de l'exercice d'une profession dans un pays de langue anglaise (au moins quatre ans dans les derniers 6 ans).

Les demandes de renseignements, les demandes d'admission et les documents requis des candidats au programme de M.G.S.S. doivent être envoyés à l'École de gestion Telfer.

N.B. Le Comité de sélection n'examinera un dossier que lorsque tous les documents requis lui seront parvenus.

## Langue d'enseignement

Les cours du programme de M.G.S.S. sont offerts en anglais seulement. Néanmoins, l'étudiant peut soumettre les devoirs, les rapports de recherche ou de lectures dirigées, ou les examens soit en français, soit en anglais. Les stages peuvent être effectués dans des milieux francophones.

## Reconnaissance de cours

### Équivalences

Après étude du dossier, un étudiant peut recevoir, au moment de l'admission, des équivalences pour des cours de 2e cycle en gestion réussis antérieurement à titre d'étudiant régulier soit dans un programme de maîtrise en gestion au Canada soit dans un programme accrédité par un organisme international reconnu tel que l'AACSB International.

Des crédits peuvent être également accordés pour des cours de 2e cycle suivis antérieurement dans un programme pluridisciplinaire de l'Université d'Ottawa auquel l'École de gestion Telfer participe.

Les équivalences ne peuvent pas dépasser 21 crédits de cours de 2e cycle. Aucun crédit ne sera accordé pour des cours qui datent de plus de cinq ans ou qui ont été réussis avec une note inférieure à B (70 %). Les équivalences sont normalement accordées uniquement pour les activités de tronc commun.

## Connaissance en informatique

On s'attend à ce que les étudiants aient une connaissance des ordinateurs et des applications courantes dans le domaine de l'administration, dont le traitement de textes, les tableurs et les logiciels de présentation.

## Exigences du programme

Le programme de M.G.S.S. comporte 45 crédits répartis comme suit :

- Cours de gestion des systèmes de santé (MHA) : 39 crédits
- Stage administratif et projet pratique : 6 crédits

Les cours du programme comprennent des cours de 3 crédits et des cours de 1.5 crédits. 1 crédit représente 12 heures d'enseignement.

### Cours

Les cours du programme comprennent des cours de 3 crédits et des cours de 1.5 crédits. 1 crédit représente 12 heures d'enseignement.

#### Cours obligatoires

MHA 5140	Financial Accounting	1.5 crédits
MHA 5141	Managerial Accounting	1.5 crédits
MHA 5300	Fundamentals of Data Analytics: Making Data Useful for Health Care Managers	3 crédits
MHA 5330	Human Resource Management in Health Care	3 crédits
MHA 6203	Program Evaluation for Health Care Managers	1.5 crédits
MHA 6250	Health Care Finance	1.5 crédits
MHA 6260	Project Planning and Management	1.5 crédits
MHA 6271	Application of Information Technology in Health Care	1.5 crédits
MHA 6301	Epidemiology and Population Health	3 crédits
MHA 6312	Strategy, Governance, and Ethical Management in Health	3 crédits
MHA 6315	Quality and Performance Management in Health Care	3 crédits
MHA 6351	Health Economics	3 crédits
MHA 6360	Health Care in Canada in a Comparative Context	3 crédits
MHA 6361	Organizational Behavior and Change in Health Care	3 crédits
MHA 6370	Health Informatics	3 crédits
MHA 6380	Quantitative Methods and Their Applications to Health Care Decision Making	3 crédits
<b>Stage/Projet</b>		
MHA 6990	Residency and / or Field Project	6 crédits

## Évaluation et promotion

Le terme « cours » fait référence à la fois à des cours de trois crédits et à des modules de 1,5 crédits.

Les notes sont attribuées selon l'échelle suivante :

A+	90 - 100 %	10 points	Exceptionnel
A	85 - 89 %	9 points	Excellent
A-	80 - 84 %	8 points	Excellent
B+	75 - 79 %	7 points	Très bien
B	70 - 74 %	6 points	Très bien
C+	65 - 69 %	5 points	Bien
Toute note inférieure à C+ constitue un échec au 2e cycle			
C	60 - 64 %	4 points	
D+	55 - 59 %	3 points	
D	50 - 54 %	2 points	
E	40 - 49 %	1 point	
F	0 - 39 %	0 point	

ABS-EIN\*

\* ABS - (absence, aucun travail remis) Utilisé lorsqu'on n'a pas assisté au cours et que l'on n'a pas avisé par écrit l'unité scolaire de l'abandon du cours dans les deux semaines suivant le début du cours. Ce symbole équivaut à une note d'échec (F).

\* EIN - (incomplet) Utilisé lorsque au moins l'une des exigences annoncées comme obligatoires n'a pas été remplie. Ce symbole équivaut à un échec (F).

## Durée du programme

Le programme est conçu afin d'être complété en 24 mois. La durée maximale pour satisfaire à toutes les exigences du programme est dans les cinq années qui suivent l'inscription initiale au programme.

## Transferts de crédits

Les étudiants en cours de programme peuvent, dans certains cas, être autorisés à suivre des cours qui leur seront crédités dans une autre faculté ou dans une autre université. L'inscription à ces cours doit être approuvée à l'avance par l'École de gestion Telfer et les formalités d'inscription accomplies avant le dernier jour d'inscription du programme de M.G.S.S. pour le trimestre en question.

## Recherche

### Domaines de recherche et installations

Située au cœur de la capitale du Canada, à quelques pas de la colline du Parlement, l'Université d'Ottawa est l'une des 10 principales universités de recherche au Canada.

uOttawa concentre ses forces et ses efforts dans quatre axes prioritaires de développement de la recherche :

- Le Canada et le monde
- La santé
- La cybersociété
- Les sciences moléculaires et environnementales

Grâce à leurs recherches de pointe, nos étudiants diplômés, nos chercheurs et nos professeurs exercent une forte influence sur les priorités à l'échelle nationale et internationale.

## La recherche à l'École de gestion Telfer

Veuillez consulter la liste des professeurs par champs d'expertise (<http://www.telfer.uottawa.ca/fr/repertoire/professeurs-par-champ-dexpertise/>).

### Cours

Explication des cotes de cours

#### 1er chiffre :

**Niveau 5000** : activités du tronc commun

**Niveau 6000** : activités de spécialisation en gestion des services de santé

#### 2e chiffre :

2, 4 cours offerts en anglais

6, 8 cours offerts en français

9 cours bilingues

#### 3e chiffre :

0 Analyse des données, statistiques

1 Politique publique, gestion du secteur public

2 Marketing

3 Comportement organisationnel, ressources humaines

4 Comptabilité

5 Finance, économie

6 Politique de santé ou des affaires, gestion internationale, haute technologie

7 Systèmes d'information

8 Modèles décisionnels en gestion, gestion des opérations

9 Séminaires, projets, stage administratif

#### **MHA 5140 Financial Accounting (1.5 unit)**

Introduction to the foundations of financial accounting including theoretical aspects, the principles of financial reporting and preparation of financial statements and accounting for inventory and capital assets. Creation and interpretation of financial performance measurements.

**Course Component:** Lecture

MHA 5140 and MHA 5141 cannot be combined for credit with MBA 5340 or with MBA 5140 and MBA 5141.

#### **MHA 5141 Managerial Accounting (1.5 unit)**

Introduction to the preparation and use of accounting information to support managerial decision making. Topics include product and process costing and activity based costing and management.

**Course Component:** Lecture

MHA 5140 and MHA 5141 cannot be combined for credit with MBA 5340 or with MBA 5140 and MBA 5141.

#### **MHA 5300 Fundamentals of Data Analytics: Making Data Useful for Health Care Managers (3 units)**

Analysis and data modelling skills, develop the ability to interpret large amounts of data and draw sound implications for the health care problem at hand, and to exhibit the usefulness of data analytics in health care problem solving and decision-making.

**Course Component:** Lecture

MBA 5300 and MHA 5300 cannot be combined for credit.

#### **MHA 5330 Human Resource Management in Health Care (3 units)**

Focus on the major issues unique to effective health human resources management. Measuring needs and planning for the current and future supply of human resources. Recruitment, retention and development strategies to meet changing workforce conditions. Understanding the unique regulatory environments where professions are regulated by provincial laws and professional colleges. Labor relation issues and approaches in unionized environment. Funding, team work and inter-professional practice, scope of practice issues and organizational design. Interactions of organizational and professional accreditation mechanisms (such as professional colleges and associations, and accreditation bodies).

**Course Component:** Lecture

#### **MHA 6203 Program Evaluation for Health Care Managers (1.5 unit)**

Provides students with an overview of planning, designing and conducting applied program evaluations, which are applicable in health care organizations and community settings. Topics include: types of evaluations; formulation of evaluation questions; evaluation designs, methodologies, and tools; evaluation results to different stakeholders, and critical appraisal of evaluation research and reports.

**Course Component:** Lecture

#### **MHA 6213 Directed Readings in Health Care Management (3 units)**

Personal definition, investigation and synthesis of broadly based literature on a topic from a list prepared in advance by the MHA faculty. Bi-weekly progress reports submitted by e-mail or in person. Presentation of the report at a seminar organized by a supervisor.

**Course Component:** Research

Prerequisites: must have completed the common core and at least 10.5 MHA units.

#### **MHA 6250 Health Care Finance (1.5 unit)**

Overview of financial concepts, including time-value of money analysis, risk and rate of return, bond and equity pricing, and financial planning. Financial decision-making and risk assessment tools in administrative decisions within the unique context of health care organizations.

**Course Component:** Lecture

#### **MHA 6260 Project Planning and Management (1.5 unit)**

Introduction to program planning and management of health management projects. Program planning and management methods including management of a project throughout its life cycle (identification, design, planning, realization and close-out).

**Course Component:** Lecture

MHA 6260 cannot be combined for credit with ADM 6260.

#### **MHA 6271 Application of Information Technology in Health Care (1.5 unit)**

Presents an overview of timely topics related to the application of information technologies (IT) in health care, and prepares students to better understand and work with IT in the current healthcare environment. The course discusses research and evidence on contemporary health IT solutions and their role in improving, transforming and supporting the delivery of health care, as well as the decisions and challenges that managers face when considering the implementation of these new technologies.

**Course Component:** Lecture

Prerequisite: MHA 6370

**MHA 6301 Epidemiology and Population Health (3 units)**

Understanding of the principles of epidemiology and research designs in the health related fields, and the ability to critically evaluate clinical, epidemiological, and health care management evidence in support of decision-making. Topics include: determining research designs most appropriate to specific research conditions; overview of epidemiologic approaches; important measures; issues related to validity, confounding effect, selection bias, misclassification bias, and effect modification; and general concepts related to population health.

**Course Component:** Lecture

Prerequisite: MBA 5300 or MHA 5300

**MHA 6312 Strategy, Governance, and Ethical Management in Health (3 units)**

Key concepts and theories on each of strategy, governance, and ethical management. Interdependencies among strategy, governance, and ethical management and how these topics span beyond organizational boundaries to a system level.

**Course Component:** Lecture

**MHA 6315 Quality and Performance Management in Health Care (3 units)**

Overview of approaches and tools used for managing, evaluating, and promoting quality in health care. Emphasizes the importance of context and stakeholder engagement in quality improvement and performance management initiatives. Topics include: important key theories and concepts related to quality; patient safety measures and practices; performance management; evidence-based management; and quality improvement strategies.

**Course Component:** Lecture

**MHA 6351 Health Economics (3 units)**

An economists' perspective illuminating the systems behavior of Health-Care. Such insights inform strategies for managing/improving Health-care. The survey course introduces key concepts from economics (e.g., micro-economics, trade-offs, opportunity costs, efficiency, equity) that are pivotal to this illumination. The unique attributes of health-care (e.g., uncertainty of demand and information asymmetry) and the incentives (some perverse) that ensue are discussed. Indices of population health impact and their links to health economic valuation are covered, including cost-effectiveness and benefit-cost analysis.

**Course Component:** Lecture

**MHA 6360 Health Care in Canada in a Comparative Context (3 units)**

Overview of the Canadian health care system including its history and evolution with an emphasis on the relationship between federal government and the provincial/territorial systems. Current forces (e.g. societal, political, economic) that influence health care policy. Canadian system compared to international health care systems.

**Course Component:** Lecture

**MHA 6361 Organizational Behavior and Change in Health Care (3 units)**

Overview of organizational behavior and change in the health care context. Motivation, stress and stress management, group dynamics, power and negotiation. Leadership of change and different types of change that can be pursued in various contexts are considered.

**Course Component:** Lecture

**MHA 6370 Health Informatics (3 units)**

Overview of current developments, issues and challenges in the emerging field of health informatics, with an emphasis on the role it plays in health care transformation initiatives. Historical development and basic foundations of health informatics including theoretical, methodological and ethical/legal underpinnings will be studied. Management implications of health informatics.

**Course Component:** Lecture

**MHA 6380 Quantitative Methods and Their Applications to Health Care Decision Making (3 units)**

Provide health care decision makers with an overview of several useful quantitative methods that can provide insight and support for complex decisions. Mathematical model formulation, linear programming and optimization, queuing theory and simulation modeling. Mathematical tools available to help optimally utilize the resources.

**Course Component:** Lecture

**MHA 6990 Residency and / or Field Project (6 crédits / 6 units)**

Capstone course where students apply what they have learned in the classroom to a health care management project.

**Volet / Course Component:** Recherche / Research