



Politique Qualité des Ecoles et Instituts de Formation en Santé du Centre Hospitalier Régional Metz-Thionville et du Centre Hospitalier Briey

1. Objet social des Ecoles et Instituts de formation en Santé de la Coordination du CHR de Metz-Thionville et du CH Briey

La démarche qualité est un enjeu stratégique dans le monde de la santé médical et paramédical. Il est nécessaire pour nos structures de formation de disposer de tous les outils permettant de démontrer et d'assurer cette qualité.

De fait, la politique qualité des ECOLES et INSTITUTS de formation en santé¹ du CHR, se fonde-t-elle, sur la satisfaction de nos clients, usagers, professionnels, dans le respect des exigences des instances et administrations avec lesquelles nous collaborons, afin de mettre à disposition des établissements de santé et de la population, des professionnels compétents dans le respect des délais prévus par la réglementation.

Aussi, la vocation des Ecoles et Instituts de formation en santé du CHR de Metz-Thionville et CH de Briey est de former, des professionnels de santé² autonomes, responsables, réflexifs, et capables d'un haut niveau de qualité dans leurs pratiques, capables d'interroger leurs pratiques soignantes et remettre à jour leurs acquis en fonction de l'évolution des sciences et des techniques.

2. Ligne directrice du système de management de la qualité

L'application de cette politique est directement liée aux compétences de nos enseignants, formateurs, experts, et à l'environnement technique et technologique du lieu d'enseignement.

Afin de répondre aux attentes de nos clients régionaux et nationaux et pérenniser le développement des structures de formation, nous nous engageons depuis le début de l'année 2013 dans une démarche qualité basée sur la norme ISO 9001.

Compte tenu de nos activités, et pour répondre aux exigences réglementaires, aux attentes de nos partenaires, aux besoins des établissements de santé, des usagers, ainsi qu'aux besoins des personnes qui font confiance à nos Instituts, Ecole de spécialité et Ecoles en Santé pour se professionnaliser, j'ai choisi, en tant que Directeur des neuf structures de formation paramédicale, d'orienter ma politique qualité vers la satisfaction des clients et le développement d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité.

¹ Les Ecoles et Instituts de formation en Santé de la Coordination du CHR de Metz-Thionville et CH de Briey regroupent 9 Instituts et Ecoles

² Auxiliaires Puéricultrices, Aides-Soignants, Infirmiers diplômés d'Etat, Puéricultrices, Préparateurs en Pharmacie

3. Politique qualité et objectifs stratégiques

Pour atteindre ces objectifs qualité de manière régulière et sûre, la politique engagée s'appuie sur la mise en place d'un système de management de la qualité performant permettant d'évaluer la satisfaction de nos clients, de maîtriser tous les processus de notre démarche de formation depuis l'accueil des candidats aux épreuves de sélection dans les Ecoles et Instituts de Formation en Santé jusqu'à la certification en fin de formation.

L'amélioration de la qualité vise à garantir et maintenir un haut niveau dans les études, en lien avec l'évolution des pratiques soignantes conformément à l'évolution des sciences et des techniques. Elle s'appuie sur des axes politiques forts :

- **Un axe « cœur de métier »** visant à développer les compétences nécessaires au futur professionnel en santé.
- **Un axe « support à l'acquisition des compétences »** décliné pour les étudiants/élèves et les formateurs.
- **Un axe «valorisation»** centré sur l'analyse de la valeur ajoutée.

L'axe cœur de métier porte sur

- L'utilisation des TIC (*technologies de l'information et de la communication*) partie intégrante des formations, il s'agit de propositions de contenus de cours à partir de ressources numériques et supports multimédia (*diaporamas, vidéos numériques, blogs, forums, photographies...*),
- Les activités pédagogiques interactives incluant des travaux en groupe sur mannequins de simulation haute fidélité en partenariat avec le laboratoire CUESIM³ de la faculté de médecine du CHU de Nancy
- La mise à disposition des étudiants de cours en ligne sur l'Espace Numérique de Travail (ENT) de l'Université de Lorraine dont le but est de proposer des contenus pédagogiques des UE⁴ à contribution universitaire concernant : Sciences Humaines, Sociales et Droit – Sciences Biologiques et Médicales – Méthodes de Travail
- L'adaptation de l'organisation pédagogique afin de permettre aux étudiants d'accéder à la BU⁵ de l'université et participer aux ateliers qui sont organisés par les bibliothécaires
- Le développement de compétences des étudiants dans un domaine d'expertise et l'ouverture au monde professionnel en permettant dans le cadre de l'organisation pédagogique la participation à des congrès et manifestations thématiques à orientation sanitaire et sociale durant la formation.

Axe support à l'acquisition des compétences pour les étudiants et pour les formateurs

Pour les étudiants :

- Améliorer de manière constante et mesurable la performance de nos processus d'apprentissage en offrant aux apprenants une diversification et une alternance des modalités de formation. Elle s'appuie en particulier sur l'alternance entre les terrains de stage et l'institut de formation
- Développer l'enseignement en informatique pour permettre aux étudiants d'acquérir le niveau PIX et valider le certificat dans un délai de 3 ans
- Développer, dans un délai de 5 ans, les aptitudes des étudiants à communiquer en anglais, dans un contexte professionnel, à l'oral et à l'écrit et les préparer à passer le test Linguaskill qui prouve un niveau d'anglais aux recruteurs/employeurs/dans l'enseignement supérieur

³ « Centre Universitaire d'enseignement et de simulation médicale »

⁴ « Unités d'Enseignement »

⁵ « Bibliothèque Universitaire »

- Développer la formation au langage des signes dans le cadre de la prise en charge du handicap
- Développer des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour initier de nouvelles compétences permettant de :
 - Travailler dans un environnement numérique évolutif et utiliser des logiciels professionnels (*dossier patient informatisé*)
 - Traiter, produire et diffuser des documents numériques
 - Respecter les règles de sécurité et confidentialité du numérique
 - Rechercher, traiter et utiliser des informations professionnelles
 - Communiquer, collaborer et travailler en réseau à distance
 - Participer à des projets de télémédecine
 - Engager les étudiants dans une démarche de travail en réseaux.
- Permettre l'acquisition de ces nouvelles compétences en facilitant l'accès pour les étudiants et l'équipe pédagogique à Internet.

Pour l'équipe pédagogique

- Initier et encourager l'utilisation des moyens pédagogiques offerts par l'environnement numérique, cours en ligne sur l'Espace Numérique de Travail (ENT) de l'Université de Lorraine
- Pérenniser et développer les actions de formation continue assurées par les formateurs :
 - Formation au tutorat
 - Formation aux aspirations endo-trachéales
 - Préparation au concours d'entrée dans les Instituts et Ecoles
 - Pratiques simulées dans les différents domaines d'expertise des formations en santé (pharmacie, maïeutique, pédiatrie, médecine, chirurgie, réanimation, personnes âgées...)
 - Adaptation à l'emploi

Axe valorisation pour :

- Innover afin de conforter notre position d'acteur du développement d'un potentiel de recherche dans le domaine des soins et pratiques professionnelles aux côtés des professionnels paramédicaux hospitaliers, dans le but de faire avancer la recherche au bénéfice des patients
- Participer à la recherche paramédicale en développant l'axe de recherche en partenariat avec le terrain et s'inscrire au côté des paramédicaux au PHRIP⁶
- Communiquer pour convaincre par la mise en place d'une politique de communication et de marketing performante et réactive et une évaluation permanente de son efficacité
- Valoriser la recherche des étudiants par la mise en ligne sur la plateforme de diffusion en ligne des thèses et mémoires numériques de l'université de Lorraine (HAL) des travaux retenus par une commission de choix des TFE et TIP⁷
- Développer les mobilités académiques des étudiants et des enseignants dans le cadre d'ERASMUS.

⁶ Programme hospitalier de recherche infirmière et paramédical

⁷ « Travail de fin d'Etude et Travail d'Intérêt Professionnel »

4. Engagement de la Direction

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et les moyens matériels nécessaires à cette politique qualité. Je tiens à m'assurer personnellement que le système de management de la qualité tel qu'il est consigné dans le manuel est mis en œuvre et entretenu.

Je confirme la nomination de Danièle REATO, Elodie ALLENBACH, Olga SCHMITT, Véronique MELEY, Sandrine STAHL, Nadine BARTHEL comme relais qualité, assistés du comité de pilotage composé de Didier WILLERS coordonnateur qualité.

Les missions des relais qualité sont de développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, et me représenter auprès des partenaires internes et externes pour tous les sujets concernant l'assurance de la qualité, sensibiliser le personnel aux exigences des clients, développer l'esprit qualité, animer le système qualité des Ecoles et Instituts de Formation en santé de la coordination et rendre compte de son fonctionnement.

Je demande à l'ensemble du personnel de nos Ecoles et Instituts de formation de s'impliquer dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée, et d'obtenir et maintenir le niveau de certificabilité ISO 9001.

Je compte sur l'engagement personnel de chacun des membres des équipes pour développer cet état d'esprit qualité auprès de nos clients directs ou indirects et assurer la satisfaction de notre mission de fournir des professionnels compétents.

Les directives de travail pour atteindre l'ensemble des objectifs sont :

- Identifier les processus qui ont un impact sur la qualité de nos prestations afin d'en maîtriser tous les risques
- Définir pour chacun de ces processus des objectifs mesurables avec des indicateurs d'avancement ou de résultat
- Elaborer et appliquer les procédures et instructions nécessaires pour assurer la régularité de nos méthodes de travail, au-delà des compétences développées par chaque membre de nos équipes
- Réagir immédiatement à chaque anomalie et mettre en œuvre des actions correctives et préventives afin d'éviter l'apparition ou le renouvellement des problèmes
- Accorder autant d'importance au résultat des actions qu'au respect de nos règles de bonnes pratiques

Metz le :

Madame le DIRECTEUR GENERAL

Madame SCHONS
Coordonnateur général des Ecoles en Santé
CHR de Metz-Thionville et CH de Briey