



## POLITIQUE QUALITE DE LA FORMATION AU CHU DE NIMES SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

### 1- LA POLITIQUE QUALITE AU SEIN DU CHU

La délégation Qualité Gestion des Risques du CHU a pour principale mission de garantir la qualité et la sécurité des soins au sein du CHU de Nîmes.

La politique Qualité Gestion des Risques de l'établissement est définie dans le projet médical de l'établissement pour la période 2022-2027. Les axes de travail pour cette période sont les suivants :

*Axe 1 : Conforter le management institutionnel de la qualité et de la gestion des risques*

*Axe 2 : Garantir la pertinence des soins*

*Axe 3 : Développer le travail en équipe comme moteur d'amélioration des pratiques*

*Axe 4 : Ancrer une culture de la qualité, de la sécurité et de la prévention des risques au cœur des pratiques*

*Axe 5 : Promouvoir les droits des usagers et la bientraitance*

*Axe 6 : S'engager dans le partenariat patient en développant les modalités d'écoute, de dialogue et de recueil d'expérience*

*Axe 7 : Consolider la place des représentants des usagers*

La Délégation Qualité Gestion des Risques accompagne et soutien la démarche qualité mise en œuvre au sein de l'organisme de formation.

### 2- LA POLITIQUE QUALITE AU SEIN DU SERVICE FORMATION ET DE L'IFMS

L'attractivité des métiers de la santé est un enjeu majeur pour le CHU de Nîmes, au travers de ses Lignes Directrices de Gestion, et de son projet d'établissement, des orientations stratégiques essentielles en matière de parcours professionnel parmi lesquelles la définition d'une politique de formation initiale et continue corrélée à la politique de recrutement (création de filière de formation) est identifiée.

A ce titre, le CHU de Nîmes promeut des actions en faveur du développement de l'attractivité et de la fidélisation de l'établissement tout au long du parcours professionnel. Cela se traduit par le troisième axe des projets social et d'établissement « Favoriser le développement des compétences par la formation ». Inséré dans les deux projets, cet axe décline notamment l'objectif de développement de la formation pour tous et de poursuite des formations spécifiques ainsi que les modalités de gestion des enseignements en simulation.

Dans cette dynamique, l'établissement s'inscrit dans une démarche de certification reconnue QUALIOPi dont les objectifs sont de :

- Attester de la qualité du processus mis en œuvre d'actions concourant au développement des compétences ;
- Permettre une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises, professionnels et usagers ;
- Bénéficier de fonds publics ou mutualisés ;
- Obtenir une reconnaissance d'une certification officielle ;



- Satisfaire les clients, partenaires et professionnels dans une dynamique efficace.

La direction met à disposition les moyens humains, organisationnels et techniques nécessaires pour répondre aux 7 critères qualité suivants, en lien avec le référentiel de certification QUALIOPI :

- Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
- Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
- Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
- Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
- Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
- Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Les efforts porteront aussi sur les axes d'amélioration décidés notamment lors des comités de pilotage qualité, destinés à améliorer en permanence nos prestations et notre organisation.

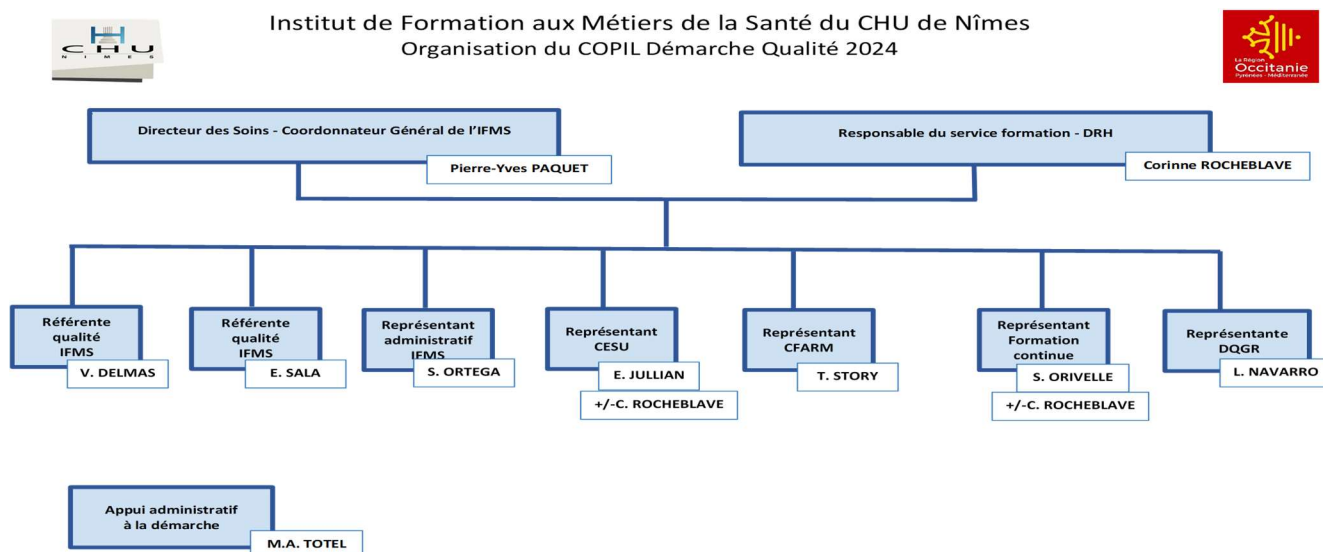
L'implication de chacun du personnel de l'organisme permettra la réussite et l'atteinte des orientations de cette politique, et nous demandons à chacun de l'appliquer dans le respect du système de management de la qualité et des bonnes pratiques professionnelles conformément à la réglementation en vigueur.

La direction de l'établissement confie aux membres du comité de pilotage qualité la responsabilité de cette mise en œuvre et de l'amélioration continue des performances.

## 2-1 LA FONCTION CENTRALE DU SMQ

### UN COMITÉ DE PILOTAGE

Le Comité de Pilotage Qualité représente la fonction centrale de l'organisme multi-sites.





## **MISSIONS DU COMITÉ DE PILOTAGE**

Il se réunit à minima 2 fois par an et a pour missions de :

- Définir la politique qualité et de formation commune et décline les objectifs
- Définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité
- Elaborer des dispositifs communs et des outils partagés
- Partager les bilans d'activités, et des bilans des réclamations
- Envisager les mesures d'amélioration (incluant les correctives) sur l'ensemble des sites comprenant notamment les changements organisationnels
- Veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées
- Gérer un programme de surveillance de l'ensemble des sites

## **2-2 PROCESSUS ET ACTIVITÉS COMMUNES DE L'ORGANISME DE FORMATION**

Les processus de l'organisme de formation se déclinent par les 7 critères du référentiel QUALIOPI. Ils permettent d'assurer la cohérence et la cohésion globales du système répondant aux besoins de management de la qualité et d'amélioration des performances de l'organisme.

Ils permettent de conduire la démarche et d'organiser les ressources pour atteindre les objectifs fixés.

### **1- Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus**

- Site internet et réseaux sociaux du CHU avec une gestion centralisée par la direction de la communication, affaires culturelles et marketing hospitalier
- Charte informatique, RGPD : L'organisme de formation est en conformité avec la loi du 20 juin 2018 « informatiques et libertés » et aux décrets d'application relatifs au Règlement général de la Protection des Données (RGPD), les données personnelles n'étant accessibles qu'à des professionnels autorisés, soumis à une obligation de confidentialité.
- Réseaux sociaux publiés par la direction de la communication, affaires culturelles et marketing hospitalier
- Politique d'accessibilité aux personnes en situation de handicap
- Bilan annuel et chiffres clés

### **2- Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations**

- Offrir des formations certifiantes (AFGSU, ETP) professionnalisantes ou montée en compétences

### **3- Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

- E-learning, journées d'accueil, etc.

### **4- Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre**

- Locaux du CHU, Planning des intervenants, Ressources pédagogiques, Référent handicap

### **5- Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations**

- Plan de formation des intervenants



#### 6- Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel

- Veille légale et juridique, veille sur les évolutions des compétences, innovations technologiques, partenaires handicap

#### 7- Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

- Appréciations des parties prenantes
- Traitement des réclamations et mesures d'amélioration

### **2-3 PROCESSUS ET ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES**

#### **SERVICE FORMATION ET CESU**

##### **Fonctionnement**

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'organisme de formation du CHU de Nîmes s'est doté d'une commission DPC (Développement Professionnel Continu) et EPP (Evaluation des Pratiques Professionnelles), qui se réunit une fois par mois et qui, entre autres, propose des thématiques de formations, participe à l'élaboration des cahiers des charges, décide du choix des formateurs internes, statue sur les programmes DPC dès leur élaboration par des experts, au regard des méthodes HAS et enfin, décide de l'inscription de ces programmes ou non au catalogue de formation.

De plus, le CHU a souhaité, depuis plusieurs années, associer les partenaires sociaux à la politique de formation au sein du CHU, en proposant un travail collaboratif et participatif au sein d'une commission de formation, qui se réunit une fois par mois.

Les programmes de formation proposés par le CESU30 sont validés par la Directrice Médicale du CESU.

##### **Intervenants/formateurs**

Il s'agit de professionnels du CHU qui répondent aux exigences de qualité tant dans le domaine de l'expertise du métier que dans le domaine pédagogique et dont la candidature a été validée par la commission DPC et EPP. Certains intervenants peuvent être des professionnels extérieurs au CHU, si besoin, selon certaines thématiques spécifiques ; leur sélection est identique à celle des professionnels du CHU.

Une formation pédagogique est proposée aux formateurs sélectionnés ainsi qu'un plan de formation selon leur expertise.

Chaque formateur signe une charte l'informant de ses droits et de ses obligations en qualité de formateur et dans laquelle il s'engage à respecter la politique de formation et les exigences du référentiel Qualiopi.

Les formateurs du CESU sont sélectionnés par la Directrice Médicale du CESU et suivent une formation de formateur CESU.

##### **Programmes de formation**

Les thématiques abordées sont issues soit du recueil des besoins, élaboré durant la période estivale via les entretiens de formation des professionnels, soit de recommandations de diverses autorités médicales et hospitalières, soit suite à des demandes spécifiques d'établissements extérieurs au CHU. Les formations proposées sont présentielles mais le CHU dispose également d'une plateforme de formation à distance, E-Learning, « SE FORMER AUTREMENT ».

Les programmes répondent aux critères de qualité exigés par la certification Qualiopi mais également par l'ANDPC.

Ils prévoient donc :

- Les méthodes pédagogiques, le public, la durée, (simulation, théorie, ateliers, etc...)
- Le contexte et les objectifs généraux et pédagogiques,



- Le contenu des séquences,
- Les méthodes d'évaluation et la bibliographie.

Une aide technique à l'élaboration des programmes est proposée aux concepteurs.

Le CHU répond à diverses thématiques dont les plus importantes sont :

- Le management,
- Les conditions de travail,
- La qualité, sécurité et gestion des risques,
- La qualité de la prise en soin des patients,
- La simulation en anesthésie/réanimation, pédiatrie, gynécologie/obstétrique/urgence.

Tous ces pôles de compétences témoignent de la volonté de répondre au mieux aux attentes des professionnels et de s'adapter aux besoins selon la conjoncture.

Le format pédagogique des formations du CESU répondent aux mêmes critères.

### Catalogue/inscription

Le service formation dispose d'un catalogue, formation continue et CESU, disponible sur le site internet du CHU de Nîmes, rubrique « TRAVAILLER ET SE FORMER AU CHU ».

Toutes les informations nécessaires concernant les programmes, les calendriers, les modalités d'inscription y sont disponibles. Ce dernier est réactualisé chaque année.

Il est précisé sur le site internet que le service formation répond aux demandes spécifiques d'adaptation de la formation dans les cas de situations de handicap.

Les stagiaires ont accès à un livret d'accueil leur donnant toutes les informations nécessaires pour leur venue en formation.

### Satisfaction

Une enquête de satisfaction est systématiquement requise au sortir d'une formation. Ces évaluations sont accessibles par un QR Code.

Le service formation analyse ces évaluations afin de pouvoir réajuster ou améliorer si nécessaire certains programmes et répondre au mieux aux attentes des stagiaires. C'est un gage de progrès et d'évolution permanente de la qualité des prestations.

### Réclamations

Les stagiaires ont la possibilité de rédiger une réclamation. Un imprimé est disponible en ligne, sur le site internet du CHU. Le service formation traite au plus vite ces réclamations et tente de trouver des solutions.

### Bilan d'activité

Le service formation publie chaque année, sur le site internet du CHU, le bilan d'activité formation continue et CESU de l'année précédente ainsi que le taux de satisfaction des participants.

### CFARM

Le CFARM assure la formation conduisant au diplôme d'Assistant de Régulation Médicale sur 42 semaines, afin d'aborder les 4 compétences métiers du référentiel de formation :

- Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU – Centre 15
- Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale
- Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et la vie de service



- Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle

Les enseignements sont répartis entre :

- 735 heures de théories, dont
  - Des cours magistraux
  - Des e-learning
  - Des travaux pratiques
  - Des simulations
- 735 heures de stages, dont
  - 5 semaines de stage découverte
  - 16 semaines de stage métier

### **IFMS**

L'Institut de Formation aux Métiers de la Santé du CHU de Nîmes est intégré, avec la Direction des Ressources Humaines, au Pôle Politiques Sociales.

L'IFMS est situé sur le site principal du CHU de Nîmes (Carémeau) mais dispose de deux antennes, l'une à Uzès, l'autre au sein de la commune Le Vigan.

L'IFMS regroupe 6 filières de formation :

La Filière conduisant au diplôme d'Etat d'infirmier,  
La Filière conduisant au diplôme d'Etat d'infirmier Puériculteur,  
La filière conduisant au diplôme d'Etat d'Aide-soignant,  
La filière conduisant au diplôme d'Etat d'Infirmier de Bloc Opératoire,  
La filière conduisant au diplôme d'Etat d'Infirmier Anesthésiste.

L'équipe de direction travaille en collaboration avec :

Les équipes pédagogiques,  
L'équipe administrative,  
L'équipe de la logistique.