

## Démarche Qualité



ON EN PARLE



### « La Qualité, l'affaire de tous ».

C'est sous ce titre que le groupe qualité a publié en mars dernier dans le n°234 de la revue *Objectif Soins et Management*, un article portant sur la démarche qualité dans notre institut. Rédigé par Malika Musard, Karine Chelles, Agnès Bocquet, cadres de santé chargées de formation, et Patrice Lombardo, directeur de l'institut, il met l'accent sur le travail réalisé depuis la mise en place du groupe qualité en 2008 notamment à travers la rédaction d'un rapport d'autoévaluation finalisé en 2012. Il souligne également l'impact de la démarche en termes d'échanges et de réflexion commune sur les pratiques professionnelles, ainsi que les bénéfices de l'implication des étudiants et élèves sur le fonctionnement de l'institut.

### FOCUS SUR LES SOUS-GROUPES DE TRAVAIL « VISION INSTITUTIONNELLE » & « COMMUNICATION »

Un des axes d'amélioration pointé par le rapport d'autoévaluation en 2012 concerne la **vision stratégique globale**. En effet, la direction ne disposait que de très peu de données chiffrées et synthétisées pouvant servir d'outils d'analyse et d'aide à la décision. Un sous-groupe a donc travaillé sur la question en établissant un état des lieux des tableaux de bord existants et manquants. Certains ont été complétés comme le suivi des validations d'UE ou le suivi des mouvements de promotions ; d'autres ont été créés comme les suivis de cohorte permettant ainsi une lecture plus claire et précise du parcours des étudiants et élèves de l'institut.



Un sous-groupe a également travaillé sur l'évaluation des **moyens de communication** proposés par l'IFSI aux apprenants. Menée en collaboration avec des étudiants et élèves sous forme de questionnaire, il en ressort un taux de satisfaction général correct (64% des apprenants interrogés). L'enquête met en évidence les moyens de communication les plus prisés (site internet, affichage, mail), ceux qui sont moins appréciés (téléphone, portail documentaire) et ceux dont l'utilité s'avère discutable (fiche évènement indésirable). Elle souligne également l'intérêt des étudiants et élèves pour le type d'informations diffusées : documents de cours, groupes de TD et livrets d'accueil des terrains de stage entre autres.



### DU COTE DES PROCEDURES

Une démarche d'actualisation et de balayage de l'existant a été initiée : certaines procédures obsolètes ont été supprimées, d'autres ont été mises à jour (« mise en stage IDE/AS ») ou tout simplement créées. Parmi les nouveautés, citons : l'**ajout d'un nouvel intervenant dans Winhebdo** / l'**accueil des nouveaux cadres de santé** chargés de formation / la **gestion des absences** / le fonctionnement de la Commission d'Attribution des Crédits / le **rôle des délégués** de promotion / l'**utilisation des salles d'autoformation**, etc.

*Rappelons que ce travail n'est pas systématiquement à l'initiative du groupe Qualité, il est de la responsabilité de tous et émane des besoins de chaque personnel, direction, secrétariat, équipe pédagogique et documentation.*