

I. MISSIONS

Le responsable qualité est identifié comme personne ressource dans l'établissement pour la réussite des projets de démarche qualité et la gestion des risques. Il collabore à la définition de la politique qualité de l'établissement et la met en œuvre. Il pilote la mise en œuvre des actions d'amélioration et d'évaluation de la qualité et la sécurité des soins.

II. TEXTES ET REGLEMENTATIONS

Métier coordonnateur de la gestion des risques

Code métier 30C10 : Répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie, Fonction publique hospitalière.

III. DIPLÔMES ET QUALIFICATIONS REQUISES

- Bac+5 dans le domaine concerné
- Expérience professionnelle suffisante complétée par un DU ou un Master dans le domaine concerné
- Diplôme de cadre de santé
- Concours sur titre de cadre supérieur de santé

IV. LIENS HIERARCHIQUES ET FONCTIONNELS

• Hiérarchiques

- Directeur d'établissement
- Directeur adjoint de la qualité, de la gestion des risques et de l'ingénierie

• Fonctionnels internes et externes

- Equipes de Direction
- Présidente de CME
- Coordinatrice des risques associés aux soins
- Sous-commissions de la CME dans le cadre d'un apport méthodologique, et pour soutenir la politique qualité/gestion des risques dans les domaines concernés par les sous-commissions (médicaments, hygiène, douleur, etc)
- Responsables médicaux et soignants, techniques et administratifs pour mener avec eux les projets d'amélioration de la qualité/gestion des risques
- Service des relations usagers dans le cadre de la satisfaction des usagers, service contentieux pour suivre les dysfonctionnements et aider l'établissement à fournir des preuves (traçabilité)
- Réseau d'appui et de coordination pour l'amélioration des pratiques professionnelles (GCS Capps) et services qualité des établissements du GHT
- Assureurs, dans le cadre de partenariats en vue de la maîtrise des risques
- Organismes d'accréditation et de certification pour les démarches de reconnaissance externe

V. MODALITES DE TRAVAIL (horaires et précisions diverses)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Selon le règlement intérieur du CHF pour le statut cadre

VI. DESCRIPTION DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

- Contribuer à la conception de la politique qualité et à l'élaboration du programme d'actions qualité sécurité des soins en lien avec la direction et les instances représentatives, en assurer le suivi.
- Concourir au développement d'une culture d'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement

- Communiquer sur la politique et le programme qualité de l'établissement
- En liaison avec la direction et les instances représentatives, structurer le discours sur la qualité
- Accompagner et soutenir les équipes (méthodologie et l'évaluation des projets) :
 - o dans les démarches d'évaluations des pratiques et les audits internes (conçoit les méthodes et outils appropriés, accompagne les professionnels dans le déploiement, l'analyse, le reporting et le suivi des évaluations)
 - o dans l'analyse de parcours patient selon la méthode du patient traceur
- Susciter la coopération en se positionnant en tant que manager transversal
- Élaborer les contenus de formation dans le domaine de la qualité
- Organiser et/ou animer des formations
- Créer et animer des réunions ou groupes de travail, notamment pour préparer les équipes aux échéances réglementaires dans les domaines de la qualité et de la gestion des risques
- Coordonner le suivi du programme annuel d'EPP
- Suivre les projets d'amélioration
- Mettre en œuvre les campagnes de recueil des Indicateurs Qualité et sécurité des Soins (obligatoires et hors protocoles)
- En période de certification HAS, organiser la conduite de projet (préparation des travaux, organisation de la visite, traitement et suivi du rapport)
- Coordonner la cellule d'identito-vigilance
- Centraliser les bilans annuels des vigilances et réalise le bilan annuel des risques
- Animer la cellule hebdomadaire d'analyse des événements indésirables
- Assurer le suivi des événements indésirables
- Mener des analyses systémiques sur les événements indésirables avec les professionnels concernés
- Organiser le recensement, l'identification, l'analyse et le traitement des risques (analyse de processus et cartographie des risques)

GESTION DOCUMENTAIRE

- Délivrer aux professionnels des conseils méthodologiques sur la rédaction de types documentaires
- Valider méthodologiquement les documents (algorithmes décisionnels notamment)
- Rédiger des documents (documents d'information, procédures, etc.) et des articles à diffusion interne et externe, à l'intention des partenaires et des personnes accueillies.
- Assurer une veille documentaire sur les champs relatifs à la qualité et gestion des risques
- Etre la personne ressource SIH sur le paramétrage du module EProcess et EDoc (logiciel ENNOV)

VII. APTITUDES ET COMPETENCES

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Sens du dialogue et de la communication, qualités d'écoute et excellent relationnel afin de faire adhérer à la politique qualité
- Pédagogie et souplesse pour convaincre et former les équipes
- Savoir s'adapter à différents interlocuteurs, afin de pouvoir intervenir auprès de publics variés internes et externes
- Capacité d'analyse pour repérer les dysfonctionnements
- Rigueur méthodologique et organisationnelle
- Capacité à définir des priorités d'action
- Capacité à anticiper et à analyser les évolutions sectorielles et réglementaires en matière de qualité
- Capacités rédactionnelles : synthèse et objectivité

COMPETENCES

- Maîtrise des outils et des méthodes de management de la qualité : normes qualité, référentiels qualité, méthodes d'audit
- Outils et méthodes de gestion de projet transverse
- Connaissance des techniques d'enquête et de recherche documentaire
- Outils informatiques (tableaux de bords, GED)
- Connaissance du secteur sanitaire et/ou social

REDACTION	VERIFICATION	VALIDATION
Nom : Christelle RAFFRAY (Responsable Qualité)	Nom : Jean-Michel LACROIX (Directeur de la qualité de la gestion des risques et de l'ingénierie)	Nom : Benedicte SIMON (Directrice des ressources humaines)
Date : 05/02/2018	Date : 06/02/2018	Date : 14/02/2018
Date d'application du document : 16/02/2018		
Version : 003	Date limite de validité du document : 05/02/2021	