



FICHE DE MISSIONS

Coordonnateur Qualité, Risques et Usagers Cadre Administratif du secteur médico-social

FDM-QRU 01 CHB
V04 – 15/06/2020

Service / Unité	Cellule Management Qualité, Risques et Usagers.
Lien hiérarchique	Directeur d'établissement.
Liens fonctionnels	<p>En interne L'ensemble des responsables médicaux ou non des différents secteurs d'activités du Centre Hospitalier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médico-soignants, Médico-techniques, Administratifs, Techniques et Logistiques. <p>Spécifiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le Président et le vice-président de la CME, le Coordonnateur Général des Soins ou son représentant. <p>En externe Les différents professionnels des structures sanitaires, médico-sociales partenaires ou non du Centre Hospitalier, Les différents interlocuteurs des organismes de tutelle ou professionnels : ARS, Conseil Départemental, HAS L'ensemble des responsables des différents prestataires intervenant directement sur site ou non (bionettoyage, équipe opérationnelle d'hygiène).</p>
Diplôme requis	Master II en Management de la Qualité et Gestion globale des Risques

Les missions et activités

Mission	Définition et pilotage de la politique d'amélioration continue de la qualité sécurité des soins et activités
Résultats attendus	<i>Déterminer les orientations d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et élaborer un Programme global et coordonné de Management de la Qualité et de la Sécurité des Soins et Activités, au-delà des thématiques liées aux soins.</i>
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier, coordonner et évaluer le Programme global et coordonné de Management de la Qualité et de la Sécurité des Soins et Activités en relation avec les pilotes et professionnels de l'établissement. - Assurer un suivi de l'état d'avancement des projets par axes directeurs et orientations stratégiques. - Assurer un suivi des principaux indicateurs de la Politique Qualité Sécurité des Soins et Activités. - Sensibiliser les différentes instances et les professionnels sur les résultats de la Politique QSSA et l'avancée de son programme.

Mission	Aide au développement d'une culture qualité sécurité des soins et activités à l'ensemble des professionnels de l'établissement
Résultats attendus	<i>Diffuser les organisations, les outils et méthodes liés à la démarche qualité sécurité des soins et activités.</i>
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - assurer des prestations de conseil et d'accompagnement méthodologiques et outils qualité auprès des professionnels. - sensibiliser les pilotes sur la gestion documentaires et les standards/formats des documents qualité : procédures, protocoles - participer à l'élaboration des procédures, guide de bonnes pratiques, protocoles, fiches techniques, formulaires - sensibilisation des nouveaux arrivants. - encouragement au signalement des FEI. - promouvoir la non sanction. - créer des affiches et supports de sensibilisation : flash info, diaporama ... - participer, aider les pilotes de processus à la création des éléments d'information pour les semaines sécurités du patient. - Coordonne les démarches d'évaluation au sein de l'établissement : programme institutionnel (EPP, audits internes et externes, contrôles qualité).

Mission	Coordonne la démarche qualité et gestion des risques
Résultats attendus	<i>Mettre en place une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins permettant de définir et de mettre en œuvre les actions de prévention et de correction</i>
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - Organise, met en oeuvre et pilote le système de management de la qualité et de gestion des risques à travers le concept de la cartographie des processus. - Animer le bureau QSS de la CME et les groupes pilotes. - Assurer un suivi et une coordination des différents groupes pilotes. - Récupérer les bilans annuels des divers commissions/groupes institutionnels composant la gestion globale des risques. - Elaborer le bilan annuel de la démarche QSS et activités.
	Gestion des risques a posteriori
	Définir et organiser le circuit de gestion des risques a posteriori : <ul style="list-style-type: none"> - procédure d'organisation et de traitement - matrice de criticité et de maîtrise - formulaire de signalement - tableaux de gestion et statistiques - sensibilisation des personnels - aider à la réalisation d'analyse sur des situations sensibles ou à la demande du responsable identifié pour le traitement d'un EI : crex, retex - alerter la direction sur les risques graves et informer les chefs de service concernés
	Développer les démarches CREX et RETEX au sein de l'établissement.
	Gestion des risques a priori
	Créer les outils d'analyse et de synthèse. Aider, les pilotes de processus, à la réalisation des cartographies de risques.
	Organiser, en collaboration avec le DIM, les cadres de santé et secrétaires médicales, le recueil des indicateurs IQSS, communiquer les résultats et assurer le suivi du plan d'actions
Coordonner, avec les référents désignés, la mise en place des plans de secours/prévention des risques nationaux (Plan Canicule, Plan Bleu, Plan blanc, POIS, PCA ...)	
Assurer une veille réglementaire et technologique sur la gestion des risques : <ul style="list-style-type: none"> - consulter les sites Internet et les revues professionnelles - gérer et actualiser le fond documentaire 	

Mission	Coordonne la procédure de Certification HAS des établissements de santé
Résultats attendus	<i>Mettre en situation de Certification l'établissement et éviter une procédure de signalement HAS</i>
Activités	Veiller au respect des exigences méthodologiques établies par la Has pour chacune des phases de la procédure :
	<ul style="list-style-type: none"> - Engager le Centre Hospitalier dans la procédure de certification des établissements de santé : <ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'engagement et ses volets, Echanges avec le chef de projet – Has, Fiche interface HAS - ARS - Planifier et manager la réalisation des comptes qualité : <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des travaux réalisés par les groupes des pilotes, Cadrage méthodologique et respect des échéances, Veiller à la cohérence du contenu général et au respect des exigences HASiennes - Préparer l'établissement à la visite de certification et les groupes de synthèse à la rencontre des experts-visiteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Préparation et sensibilisation des pilotes, instances et services, Mise en situation des groupes des pilotes, Préparation logistique de la visite des experts-visiteurs - Assurer le suivi des conclusions issues du rapport de certification : <ul style="list-style-type: none"> • Adapter le programme institutionnel de l'amélioration de la qualité en conséquence.

Mission	Coordonne le dispositif « Ecoute du Patient »
Résultats attendus	<i>Mettre en place une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins permettant de définir et de mettre en œuvre les actions de prévention et de correction</i>
Activités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestion et animation de la Commission des Usagers – Médiateur non médical, Conciliateur. ✓ Traitement des réclamations. ✓ Traitement des demandes de recours gracieux en lien avec le service économique et le service patientèle. ✓ Coordinateur des conciliations. ✓ Traitement des questionnaires de sortie et enquêtes ponctuelles de satisfaction. ✓ Traitement des demandes d'accès au dossier patient. ✓ Gestion des indicateurs CDU. ✓ Diffusion des indicateurs ✓ Elaboration du bilan annuel d'activité de la CDU ✓ Membre du Comité des Usagers du GHT ✓ Assurer une veille réglementaire sur les droits des usagers : <ul style="list-style-type: none"> - consulter les sites Internet et les revues professionnelles - gérer et actualiser le fond documentaire

Mission	Cadre administratif du secteur médico-social
Résultats attendus	<i>Avec le Médecin Coordonnateur de l'EHPAD et le cadre de santé du secteur médico-social, organise, coordonne et encadre les moyens du secteur médico-social</i>
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - Conception et réalisation d'outils et / ou de méthodes spécifiques au domaine d'activité - Conseil aux décideurs concernant les choix, les projets, les activités du domaine d'activité - Contrôle, suivi et bilan des actions réalisées, dans son domaine - Suivi de la prise en charge de prestations techniques et logistiques - Élaboration et mise en place des programmes de formation et de DPC, en relation avec l'équipe pédagogique - Élaboration et rédaction de rapports d'activité - Mise en œuvre et suivi du plan de retour à l'emploi ? - Gestion et développement des personnels (formation GPMC) - Établissement / actualisation, organisation et mise en œuvre de processus, procédures, protocoles, consignes, spécifiques à son domaine d'activité - Gestion des moyens et des ressources : techniques, financières, humaines, informationnelles - Veille spécifique à son domaine d'activité

Capacités Générales

Savoir	Outils et méthodes de la gestion des risques / de la qualité
	Bueautique (Word, Excel, Power Point)
	Conduite de projet
	Méthodes d'évaluation et d'audit
	Qualités oratoires et rédactionnelles
Savoir Faire	Adapter les méthodes et outils de gestion des risques à l'établissement
	Planification, organisation, répartition de la charge de travail
	Identification et analyse des situations d'urgence et définition des actions
	Identifier les sources d'informations
	Communiquer et transmettre la culture de gestion des risques
	Maîtrise des normes qualité dont la gestion documentaire
Savoir Etre	Autonome et sens des priorités
	Rigueur et capacité d'initiative
	Négocier avec différents interlocuteurs
	Former et conseiller : management qualité et gestion des risques
	Qualités relationnelles et travail en équipe
	Disponible et moteur

Savoir-Faire du Cadre Administratif du secteur médico-social

- Arbitrer et/ou décider entre différentes propositions, dans un environnement donné
- Argumenter, influencer et convaincre un ou plusieurs interlocuteurs (interne et/ou externe), dans son domaine de compétence
- Auditer l'état général d'une situation, d'un système, d'une organisation dans son domaine de compétence
- Concevoir, piloter et évaluer un projet / un processus relevant de son domaine de compétence
- Définir, allouer et optimiser les ressources au regard des priorités, des contraintes et variations externes / internes

Organigramme simplifié de la Gouvernance de la Qualité Sécurité des Soins et Activités

