

Rédaction		Validation		Approbation par la cellule qualité	
Nom(s) & Fonction(s)	Visa	Nom(s) & Fonction(s)	Visa	Nom(s) & Fonction(s)	Visa
PIGOT Virginie <i>Directrice des Organisations et Projets</i>		DELMOTTE Sophie <i>Directrice générale</i>		Chrystel DELALEE, <i>Directrice des Ressources Humaines</i>	

SERVICE	Direction des Organisations et Projets	AGENT	
DIPLOME EXIGE	Bac + 5 type Master DESS + expérience de 5 ans minimum à ce poste -	GRADE	Ingénieur Hospitalier
QUALIFICATION COMPLEMENTAIRE REQUISE	Formation qualité dans le domaine de la santé	TEMPS DE TRAVAIL	100%
NIVEAU D'EXPERIENCE REQUIS (le cas échéant)		RATTACHEMENT HIERARCHIQUE	Directrice des Organisations et Projets

LIAISONS FONCTIONNELLES	Managériales :	SECTEUR D'INTERVENTION	Tous les services
	Fonctionnelles :		

NOMBRE TOTAL D'AGENTS SOUS SA RESPONSABILITE	1	HORAIRES DE TRAVAIL	39h
--	----------	---------------------	------------

MISSION :

Descriptif général de la mission :

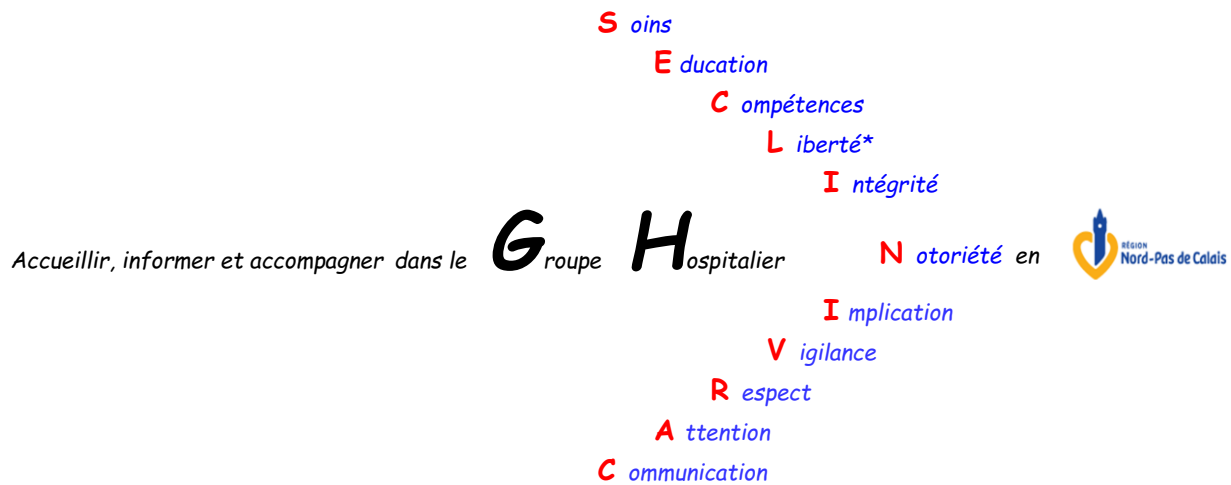
- Etre un acteur de diffusion de la politique qualité et sécurité des soins au sein de l'établissement en développant l'acculturation des professionnels aux démarches qualité et sécurité des soins
- Chargée des relations avec les Usagers : Coordonner la gestion de la patientèle en lien avec les médiateurs de l'établissement : Commission des Usagers, gestion des plaintes et réclamations amiables
- Assurer le lien entre la CME, la Commission Qualité et Sécurité des soins, la coordination de la gestion des risques associés aux soins, la Direction des soins et tous les acteurs impliqués dans la démarche qualité et sécurité des soins
- Encadrer la qualitiennne et la secrétaire sur les missions relatives à la gestion de la patientèle

ACTIVITE	TACHES
CONCEPTION ET POLITIQUE DU POSTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certification HAS <ul style="list-style-type: none"> • Etre force de proposition pour le Directeur en matière conception de la méthodologie de préparation de la certification • Piloter et coordonner les procédures de certification • Etre le Référent établissement pour les IPAQSS : <i>Indicateur Pour l'Amélioration Qualité et de la Sécurité des Soins</i> et organiser avec le DIM le recueil des indicateurs nationaux définis par la HAS • Permettre de développer une culture qualité par un soutien méthodologique constant et créatif 2. Politique Qualité et Sécurité des soins : <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir en lien avec le président de la CME et le président de la CQSS, la politique qualité et sécurité des soins • Organiser la mise en œuvre de cette politique : établir les bilans et programmes qualité et sécurité des soins • Préparer et animer la Commission Qualité et Sécurité des Soins • Contribuer à la mise en place d'un management par la qualité au sein des pôles

	<p>3. Démarche Qualité et Sécurité des Soins au sein des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir, suivre et diffuser les tableaux de bord d'indicateurs Qualité de Pôle • Coordonner les audits internes • Coordonner les évaluations de pratiques professionnelles et assurer un appui méthodologique auprès des professionnels • Assurer le suivi de l'analyse des risques à priori et à postériori (supervision)
<p>ACTIVITES TRANSVERSALES ET COMPLEMENTAIRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyer les pilotes du Comité de pilotage Endoscopie • Participation aux autoévaluations des programmes ETP autorisés • Cancérologie : Participation aux rencontres avec le 3c du CHRU de Lille et rencontres trimestrielles avec l'ingénieur Qualité pour le suivi du plan d'actions • CAQES : participation au Copil CAQES et appui au Pharmacien dans le suivi des indicateurs de l'autoévaluation annuelle • Dépôt des fichiers des adresses mail des patients sur e-Satis et sensibilisation des professionnels au recueil des adresses mails • Appui logistique des responsables RMM Pôle MEG , chirurgie/anesthésie/Si-SC • Appui Qualité pour le PAQ de la Restauration • Participation active à la préparation du Forum QSS, des CME Qualité, de la Chambre des erreurs et des Temps dédiés QSS des sites Carvin et Wattignies
<p>CERTIFICATION CONJOINTE DU GHT LMFI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux travaux du Collège Qualité Risques du GHT LMFI
<p>GESTION DE LA PATIENTELE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer et suivre le fonctionnement de la Commission des Usagers (CDU) • Représenter l'établissement au Comité des Usagers du GHT LMFI • Développer des relations de confiance avec les représentants des usagers • Assurer le suivi des doléances et réclamations. Superviser le suivi des plaintes et réclamations pour le Pôle gériatrie et le suivi des remerciements/éloges assurés par la qualitiennne • Organiser les médiations et accompagner les médiateurs lors des médiations afin d'assurer une aide rédactionnelle des comptes-rendus • Assurer la gestion des recours amiables et contentieux en cas d'absence du responsable juridique • Coordonner les demandes d'accès aux informations à caractère médical par les patients (supervision de la secrétaire de Direction en charge de cette gestion)

Le Responsable hiérarchique

L'agent



*Agissons ensemble, dans le respect mutuel et la dignité vers un projet de soins et de vie individualisé.
dans la limite du raisonnable, avec raisonnement

PROFIL DE POSTE DU **« METIER »**

Savoir

- Utilisation des outils et des méthodes de management de la qualité
- Connaissance de la certification des établissements de santé
- Connaissance des méthodes d'évaluation
- Méthodologie de gestion des risques type ALARM, RMM

Savoir-Faire et savoir être

- Animation de groupe
- Rédaction de différents documents
- Utilisation des outils informatiques
- Encadrement d'un assistant qualité
- Rigueur et sens de la méthode
- Esprit d'équipe
- Dynamisme
- Diplomatie, capacité à communiquer avec les différentes catégories professionnelles