

Attention ! Seules les informations contenues dans le système informatique sont mises à jour. Tout document imprimé peut être périmé.

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette fiche de poste concerne l'ingénieur qualité et gestion des risques, communément appelé responsable qualité. Elle travaille pour l'ensemble des secteurs d'activité de la polyclinique du Val de Sambre.

DOCUMENTS DE REFERENCE

DOCUMENTS SPECIFIQUES

- [Fiche de poste de l'assistant\(e\) qualité et gestion des risques](#)
- [Organigramme fonctionnel de la coordination de la qualité et des risques / vigilances](#)

DEFINITIONS

ARS : Agence Régionale de Santé

ATIH : Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation

CGQPR : Comité de Gestion de la Qualité et de la Prévention des Risques

CME : Commission Médicale d'Etablissement

CREX : Comité de Retour d'EXpérience

EPP : Evaluation des Pratiques Professionnelles

E-satis : Indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés

FEI : Fiche d'Evènement Indésirable

HAS : Haute Autorité de Santé

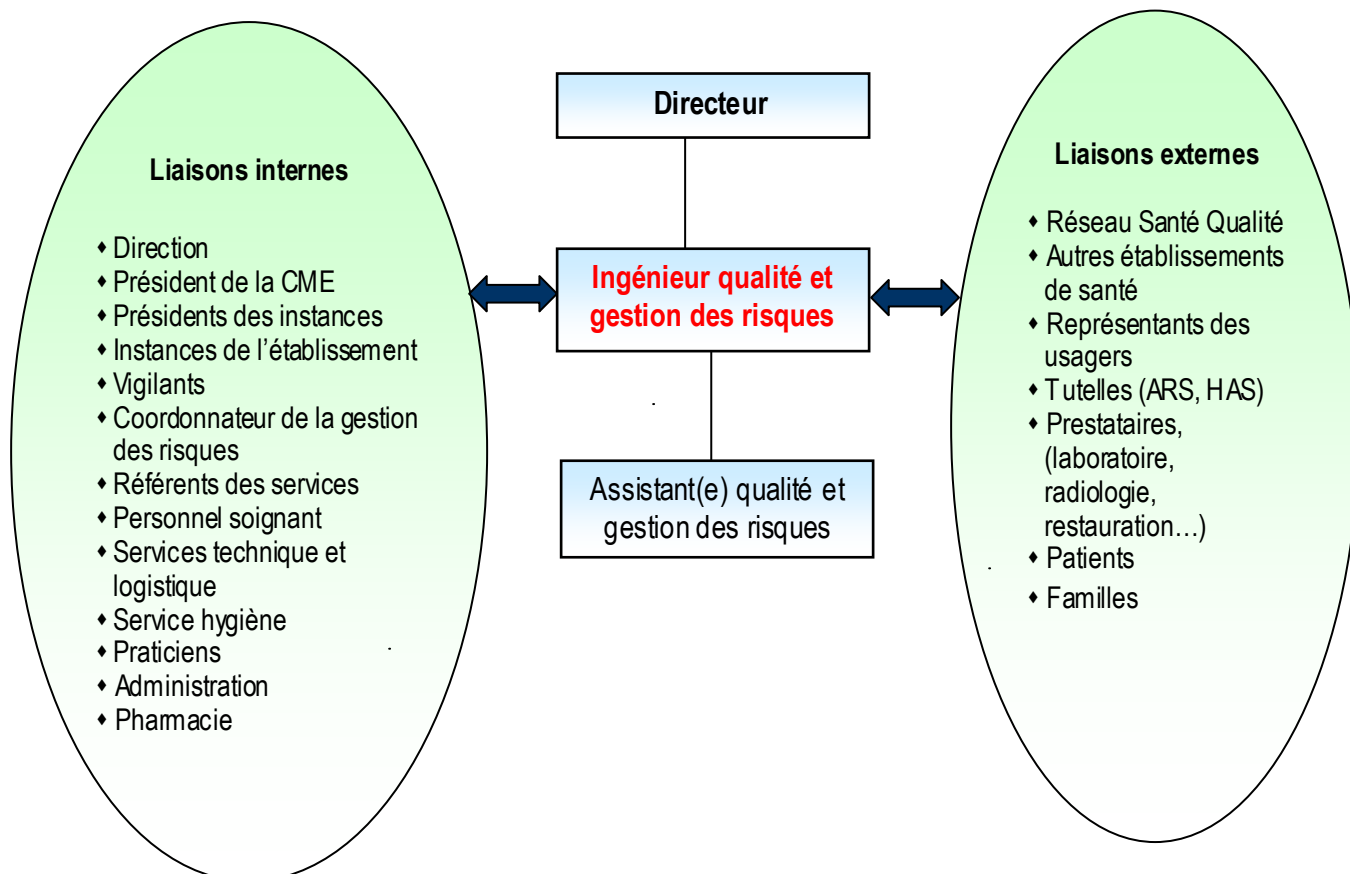
PAQSS : Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins

RMM : Revue de Morbidité et de Mortalité

VIPES : Volet d'identification et de présentation des établissements de santé

DESCRIPTION

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE ET LIAISONS FONCTIONNELLES



DESCRIPTIF DE POSTE

MISSION : OBJECTIF PRINCIPAL DU POSTE

L'ingénieur qualité et gestion des risques a pour mission de mettre en place et de suivre la démarche qualité et gestion des risques au sein de la Polyclinique.

LISTE DES ACTIVITES, TACHES ET OPERATIONS AFFERENTES AU POSTE

1. Préparation de la certification

- Animer des groupes de travail en coopération avec les pilotes de processus
- Mettre en place et suivre les projets émanant des groupes de travail
- Apporter un soutien méthodologique pour les audits de processus et les patients traceurs
- Accompagner et sensibiliser les équipes de terrain
- Réaliser et suivre le rétro planning de la visite de certification
- Se charge de remplir SARA : contacts, VIPES, fiche interface, compte qualité...
- Participer à l'élaboration du calendrier de visite

Attention ! Seules les informations contenues dans le système informatique sont mises à jour. Tout document imprimé peut être périmé.

- Coordonner les suivis de visites de certification : fiches actions, contre-visite, plan d'actions...

2. Comités, commissions et réunions diverses

- Assurer la communication des calendriers, des instances, des convocations en veillant à la disponibilité des acteurs concernés dans la mesure du possible
- Participer à la préparation des documents de présentation (Power point, documents sur table)
- Animer les réunions en collaboration avec le président
- Réaliser les comptes rendus et les plans d'actions
- Intégrer les bilans et plans d'actions dans le PAQSS

Comités / Commissions :

- Elaborer les rapports annuels d'activité / programmes d'actions pour chaque comité / commission
- Participer aux réunions organisées dans les autres secteurs d'activité (CME, groupe de communication, groupe de RCP...)

RMM :

- Apporter un soutien méthodologique pour la préparation de la réunion
- Rédiger un compte rendu et un plan d'actions à apporter au PAQSS

3. Gestion des risques

A priori :

- Participer à l'élaboration et la mise à jour du document unique
- Participer à l'élaboration des cartographies des risques de chaque processus
- Mettre en place les actions préventives définies dans les cartographies, les FEI, les CREX...

A posteriori :

- Apporter un soutien méthodologique pour la rédaction des déclarations dans Ennov
- Communiquer les évènements indésirables aux responsables concernés
- Etre en lien avec les responsables pour la mise en place des actions correctives immédiates
- Faire un retour aux déclarants via le logiciel Ennov
- Communiquer sur les résultats
- Réaliser la synthèse des résultats dans le bilan de la CGQPR
- Apporter soutien pour l'analyse systématique des évènements indésirables choisis (CREX, RMM)

4. Gestion documentaire

- Elaborer les documents qualité (procédures, informations, enregistrements, profils de poste) dans le logiciel Ennov
- Mettre à jour régulièrement les documents qualité
- Participer aux groupes de travail spécifiques si nécessaire
- Assurer la diffusion des nouveaux documents et des mises à jour et les communiquer
- S'assurer de la formation initiale et continue des professionnels au logiciel Ennov (CDI et CDD de + de 6 mois)

5. Audits, évaluations et EPP

- Mettre en place et suivre le tableau de bord des audits
- Participer à la planification des audits et évaluations
- Faire un rapport d'audit et le communiquer (analyse et plan d'actions)

Attention ! Seules les informations contenues dans le système informatique sont mises à jour. Tout document imprimé peut être périmé.

- Animer les groupes de travail spécifiques EPP
- Assurer le suivi des actions d'amélioration liées aux démarches d'audits, d'évaluation et d'EPP avec les responsables d'actions
- Assurer un soutien méthodologique et pratique des EPP
- Gérer les inspections et les visites de contrôle et s'assurer du suivi de leurs plans d'actions

6. Mise en place du Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS)

- Créer et dynamiser la politique et le programme qualité et gestion des risques
- Participer aux démarches d'analyse de l'existant
- S'assurer de la mise en place des actions déterminées dans le PAQSS
- Réaliser le suivi de l'état d'avancement
- Réaliser le bilan et le programme des instances chaque année
- Intégrer les plans d'actions de chaque évaluation (inspections, certification, audits, CREX, RMM...)

7. Participation au développement d'une culture qualité

- Se mettre en relation avec tous les acteurs de l'établissement pour créer la dynamique et fédérer l'ensemble des professionnels à la démarche d'amélioration de la qualité
- Communiquer sur la politique et le programme qualité de l'établissement
- Communiquer sur la démarche qualité et gestion des risques (notes, lettres, cafés qualité...)

8. Indicateurs et tableaux de bord

- Recueillir les données des pilotes de processus pour alimenter les indicateurs qualité et de ressources
- Participer à l'élaboration des tableaux de bord de suivi de la qualité
- Communiquer les résultats en interne (Bilan)
- Alimenter le recueil des adresses mail des patients sur la plateforme ATIH pour l'indicateur national e-satis et suivre les résultats
- Alimenter les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQSS) et suivre les résultats

9. Satisfaction des patients

- Identifier les actions d'amélioration à mettre en œuvre suite aux résultats des questionnaires de satisfaction
- Assurer le suivi du plan d'actions identifié

10. Gestion des plaintes et des réclamations

- Recueillir le suivi des réponses apportées par le secrétariat de direction et suit les délais de réponses concernant les plaintes et réclamations et les demandes d'accès aux dossiers médicaux
- Incorporer ces indicateurs de suivi dans les tableaux de bord qualité et gestion des risques
- Mettre en place les actions d'amélioration identifiées

11. Hygiène

- Travailler en étroite collaboration avec le service hygiène pour le recueil du BILANLIN, les RMM, les sensibilisations, la mise à jour documentaire, les audits...

Attention ! Seules les informations contenues dans le système informatique sont mises à jour. Tout document imprimé peut être périmé.

12. Veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs à la qualité

- Se tenir informé des nouvelles réglementations en matière de qualité/gestion des risques
- Communiquer l'information en interne

PRE-REQUIS DU POSTE

Formations complémentaires	Aptitudes personnelles
➤ Gestion des risques	➤ Respect du secret professionnel
➤ Logiciel Ennov	➤ Respect de la confidentialité
➤ CREX / RMM	➤ Bonne maîtrise des logiciels informatiques
➤ Procédures de certification (compte qualité, processus...)	➤ Connaissance des outils et des méthodes qualité et gestion des risques
	➤ Connaissance des techniques d'enquêtes et de recherche documentaire
	➤ Animation de groupes
	➤ Communication

Emargement des salariés

NOM	PRENOM	DATE	VISA

SIGNATAIRES

	FONCTION	NOM	DATE
REDACTION	Responsable Qualité et Gestion des Risques	Marion LE BORGNE	22/02/2018
VERIFICATION	Référente RH	Pauline CAVALLARO	02/03/2018
APPROBATION	Directeur	Alphonse LECLERCQ (by Audrey CAET)	09/03/2018