

## INGENIEUR QUALITE

### AU CENTRE HOSPITALIER DE CALAIS

#### ☆ COMPETENCES :

- ❖ Ingénierie de la santé
- ❖ Minimum Bac + 5
- ❖ Connaissance du fonctionnement d'un hôpital
- ❖ Formation complète  
À la gestion des risques avec maîtrise des outils d'évaluation.

#### ☆ POSITION DANS LA STRUCTURE :

L'ingénieur Qualité fait partie de la Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques et de l'Evaluation.

##### ❖ Liaisons fonctionnelles

Coordonnateur Qualité /Gestion des Risques associés aux soins/Evaluation  
Equipe opérationnelle Qualité/Gestion des Risques/Evaluation  
Ensemble des Directions fonctionnelles.  
Membres de la CRU  
Ensemble des acteurs du centre hospitalier

##### ❖ Liaisons hiérarchiques

Coordonnateur Qualité /Gestion des Risques associés aux soins/Evaluation  
= Responsable du service Qualité /Gestion des Risques/Evaluation de l'établissement.

#### ☆ PRESENTATION DU SERVICE ET DE L'EQUIPE :

La Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques et de l'Evaluation se compose d'une équipe permanente regroupant un Responsable du service Qualité /Gestion des Risques associés aux soins / Evaluation, un Ingénieur Qualité Gestionnaire des Risques, une IDE Qualité et une Assistante secrétaire.

Dr Decerf : Cheffe de service Qualité / Gestion des risques / Evaluation



## **MISSIONS SPECIFIQUES :**

**Gestion des risques = effort organisé pour identifier, évaluer et réduire chaque fois que cela est possible les risques encourus par les patients, le personnel ou les visiteurs.**

Deux objectifs :   ◦ *Sécurité du patient et du personnel*  
                          ◦ *Assurabilité de l'Hôpital*

- ❖ Maîtriser les risques
  - *Identification et analyse des risques* : repérer l'ensemble des vulnérabilités de l'établissement pouvant conduire à la réalisation de dommages ou préjudices.
  - *Analyse* : quantifier fréquence et gravité de chaque risque, puis déterminer causes et conséquences.
  - Elaborer la cartographie globale des risques de l'établissement.
  - Recenser et mettre en œuvre les actions capables de réduire les risques en agissant sur les causes (prévention) et sur les conséquences (protection).
- ❖ Assurer le recueil et l'analyse des fiches d'évènements indésirables afin d'identifier et hiérarchiser les risques en s'appuyant sur la fréquence et la criticité dans l'objectif d'une maîtrise.
- ❖ Confronter les évènements indésirables aux plaintes de l'établissement et travailler en partenariat avec la CRU. (Organisation et animation des CREX)
- ❖ Organiser et superviser le bilan sécuritaire grâce à une veille réglementaire pour vérifier annuellement la conformité de l'établissement aux exigences de chaque domaine.
- ❖ Collaborer avec le service de médecine du travail au suivi du document unique des risques professionnels.
- ❖ Suivre les analyses des évènements sentinelles des services et les Revues de Morbi Mortalité (RMM) en lien avec le responsable du service dans un souci de mise en place d'actions correctives pouvant orienter le programme de gestion des risques de l'établissement.

- ❖ Mesurer la satisfaction des usagers en traitant les questionnaires de sortie, en réalisant des enquêtes de satisfaction.

➤ **AUTRES MISSIONS**

☆ Il participe et collabore à la mise en œuvre des actions de la politique Qualité/Gestion des Risques/Evaluation définies par le responsable du service et validées par le comité de pilotage et les instances.

☆ Il assure aux professionnels un **soutien méthodologique et une formation sur les outils de la Qualité /Sécurité**

☆ Il participe à la mise en œuvre des actions issues des rapports de certification, des inspections et des audits internes ou externes.

☆ Il continue la mise en place des processus et procédures qualité et fait vivre la **gestion documentaire** en la simplifiant en collaboration avec le responsable du service et l'ensemble des directions.

☆ Il veille à l'application des procédures et protocoles et organise les audits internes.

☆ Il supervise et coordonne la mise en forme et la classification des nouveaux documents qualité ou des nouvelles versions dans le logiciel de gestion documentaire en lien avec le secrétariat du service.

☆ Il assure le **suivi du bilan sécuritaire et du programme de gestion des risques** de l'établissement **et initie les nouveaux programmes après chaque évaluation.**

☆ Il participe aux côtés du responsable du service à la mise en place des actions de communication dans le domaine de la Qualité/Risques/Evaluation en partenariat avec le service communication.

☆ Il supervise avec le responsable du service la coordination des groupes qualité constitués ponctuellement ou lors des auto-évaluations en vue des visites de certification, et contribue avec le responsable du service à la préparation des visites de certification.

☆ Il organise et coordonne les enquêtes internes ou régionales.

☆ Il exploite **les questionnaires de satisfaction des patients** et propose les actions d'améliorations issues de leur analyse.

☆ Il procède en concertation avec le responsable du service à l'analyse des événements indésirables et propose les actions d'améliorations en prenant en compte les plaintes

☆ Il participe **aux comités de pilotage qualité, COVIRIS, aux comités EPP/DPC et aux instances** si nécessaire.

☆ Il prépare en collaboration avec le responsable du service l'établissement aux visites de certification.

➤ **QUALITES REQUISES**

Anticipation, réaction, adaptation rapide à tout changement, à l'environnement.  
« Manager les risques, c'est manager l'incertitude, c'est refuser la fatalité, le destin. »

Capacité de travailler en équipe, sens de la concertation /collaboration

Sens de l'observation et de l'écoute.

Méthodique, rigoureux.

Ouverture d'esprit, souplesse, déontologie, discrétion.

Communicant, sens du relationnel

Respect des règles, des métiers, des expériences, des contraintes.

Respect de la hiérarchie.