

Fiche de poste

Ingénieur

à la Direction de la Qualité - Gestion des Risques et de la relation avec les usagers

1. Identification du poste

Fonction	<i>Ingénieur qualité – gestion des risques – chargé de la relation avec les usagers</i>
Direction	<i>Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers</i>
Correspondance métier du répertoire des métiers de la Fonction publique hospitalière	45S30
Correspondance statutaire (corps)	<i>Ingénieur</i>
Correspondance statutaire (catégorie)	A

2. Abréviations

ARS : Agence Régionale de Santé
 CAQES : Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Effcience des Soins
 CMQGDR : Cellule de Management de la Qualité et de la Gestion des Risques
 CHD : Centre Hospitalier de Dunkerque
 CHU : Centre Hospitalier Universitaire
 CME : Commission Médicale d'Etablissement
 COPIL : Comité de Pilotage
 COVIRIS : Commission Vigilance et Risques
 CSAPA : Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
 FEI : fiche d'événement indésirable
 GHT : Groupement Hospitalier du territoire
 HAS : Haute Autorité de Santé
 IFAS : Institut de Formation des Aides-Soignants
 IFSI : Institut de Formation en Soins-Infiriers
 IQSS : Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins
 MCO : Médecine – Chirurgie – Obstétrique
 PAQSS : Plan d'Action Qualité et Sécurité des Soins
 PCA : Plan de Continuité des Activités
 QGDR : Qualité et de la Gestion des Risques
 QGDR - RU : Qualité et de la Gestion des Risques – Relation avec les Usagers

3. Présentation de la structure

Situé sur le territoire de santé du Littoral, le Centre Hospitalier de Dunkerque (CHD) est l'établissement support du GHT du Dunkerquois et l'Audomarois, en coopération très étroite avec le CHU de Lille. Le CHD est un établissement de santé certifié classe A par la HAS.

Au sein d'un campus de 6 hectares en cœur de ville, le CHD propose :

Rédaction	L LESAGE
Approbation	F DHAINE
Validation	
Date de rédaction initiale	Sept 2019
Date de dernière modification	Nov 2021

- des activités de court séjour de médecine et de chirurgie avec un plateau technique de haut niveau,
- les activités de Gynécologie-Obstétrique, de Néonatalogie et d'Orthogénie depuis le 13 septembre 2018 au sein de la nouvelle maternité,
- un hébergement médico-social (EHPAD)
- un Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI et IFAS)
- un Centre de Planification Familiale
- un Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

La capacité d'accueil du CHD s'élève à 805 lits et places, dont 448 lits MCO. L'établissement est organisé en 6 pôles d'activités cliniques et médico-techniques.

Budget d'exploitation : 195 000 000 €.

Le CHD emploie, en 2019, 1950 professionnels non médicaux et 261 professionnels médicaux.

La Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers du Centre Hospitalier de Dunkerque est en charge d'animer la politique qualité - sécurité des soins de l'établissement et de gérer la relation avec les usagers.

Elle a récemment fusionné avec la Direction des Soins et la Direction des Enseignements.

La Direction est située, aux côtés de la Direction des Ressources Humaines, sur le site de l'ancien hôpital. Les horaires d'ouverture de la Direction sont 9h - 17h.

4. Position dans la structure

Liens hiérarchiques

- En amont :
 - Directeur de la qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers
- En aval :
 - Assistant qualité – gestion des risques
 - Chargé de missions à la qualité – gestion des risques
 - Chargé de la relation avec les usagers
 - Animatrice santé
 - Secrétaire qualité – gestion des risques – relation avec les usagers

Liens fonctionnels

- Liens fonctionnels externes au service
 - Le Président de CME
 - Les praticiens du CHD, notamment le Praticien QGDR et le Coordonnateur des Risques liés aux soins
 - Les directions fonctionnelles, notamment le Coordonnateur Général des Soins
 - Les experts visiteurs de l'établissement
 - L'encadrement administratif, soignant, logistique et technique
 - Le chargé de communication et culture
 - Les professionnels du CHD
- Liens fonctionnels externes au Centre hospitalier
 - Réseau Santé Qualité et Risques
 - Organismes extérieurs HAS
 - Tutelles - ARS

Rédaction	L LESAGE
Approbation	F DHAINE
Validation	
Date de rédaction initiale	Sept 2019
Date de dernière modification	Nov 2021

Mission générale

L'ingénieur QGDR - RU a pour missions de définir, piloter, contrôler la mise en œuvre de la politique et du plan d'action assurance qualité sécurité de l'établissement. Il garantit l'organisation pour la conformité aux référentiels, aux exigences de la réglementation. Il définit et assure le déploiement opérationnel de la gestion des risques.

L'ingénieur QGDR – RU, en collaboration avec le chargé de communication et culture, définit et coordonne les actions de promotion santé et de culture.

L'ingénieur QGDR – RU garantit le traitement des satisfactions, des réclamations et des contentieux assuranciers.

L'Ingénieur QGDR – RU intervient dans le secteur sanitaire et les structures médico-sociales de l'établissement (EHPAD et CSAPA).

Activités

Dynamique qualité – gestion des risques

- Contribuer à la conception de la politique qualité gestion des risques, à sa mise en œuvre et son suivi
- Etablir, coordonner et évaluer le PAQSS.
- Coordonner le CAQES
- Préparer les démarches de certification, d'accréditation et d'évaluations externes.
- Coordonner et réaliser des actions de sensibilisation, de formation dans le domaine de la QGDR.
- Organiser l'assistance méthodologique des équipes selon la répartition établie au sein du service avec les assistants et chargés de missions.
- Organiser la gestion documentaire (logiciel Blue Kango).
- Coordonner les Evaluations de Pratiques Professionnelles, audits et recueils d'indicateurs dont les IQSS
- Participer au Développement Professionnel Continu.
- Organiser la gestion des risques à priori, la gestion des risques à postériori ainsi que les vigilances en collaboration avec le Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins
- Assurer la veille réglementaire en termes de QGDR.
- Animer les réunions des instances QGDR (bureau, COPIL, COVIRIS).
- Participer aux instances et commissions de l'établissement.
- Définir et assurer les actions de communication interne et externe
- Assurer le déploiement et le paramétrage du logiciel qualité – gestion des risques dans sa position de portail intranet
- Assurer le suivi du PCA (Plan de Continuité des Activités).

Dynamique relation avec les usagers

- Organiser le recueil et l'exploitation de la satisfaction des usagers.
- Organiser et coordonner la semaine sécurité patient
- Définir et coordonner les actions en lien avec la promotion santé
- Développer les relations avec les associations et partenaires du territoire
- Assurer le suivi du traitement des plaintes, réclamations et contentieux

Management d'équipe

- Assurer le management opérationnel du service (professionnels en poste et stagiaires)
- Evaluer les professionnels lors des entretiens annuels
- Gérer les plannings et assurer la saisie dans Chronotime

Rédaction	L LESAGE
Approbation	F DHAINÉ
Validation	
Date de rédaction initiale	Sept 2019
Date de dernière modification	Nov 2021

5. Contraintes de fonctionnement

+ Types d'horaires

- Au forfait

+ Spécificités du poste

- Participation à des formations ou des réunions nécessitant parfois des déplacements

6. Compétences requises

+ Savoir-faire requis

- Piloter et évaluer un projet
- Identifier les priorités
- Planifier et organiser
- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle selon les situations
- Qualité rédactionnelle
- Travail en équipe
- Animation de groupe
- Capacité pédagogique

+ Savoirs requis

- Maîtrise des logiciels informatiques de base : WORD, EXCEL, POWER POINT
- Maîtrise des logiciels informatiques métier : SPHINX, BLUE KANGO
- Maîtrise des outils qualité : Ishikawa, Gantt, Cartographie des risques
- Conduite de projet
- Conception d'enquête
- Connaissances de la réglementation, notamment les référentiels qualité/gestion des risque
- Connaissances statistiques
- Communication

+ Savoir-être requis

- Souplesse et adaptabilité
- Etre à l'écoute
- Gérer les situations conflictuelles
- Autonomie
- Rigueur
- Accueillant
- Discrétion
- Disponibilité
- Méthode, adaptabilité, réactivité et capacité à sérier les priorités

7. Formation

- Master 2 ou ingénieur qualité – gestion des risques dans le domaine de la santé
- Expérience souhaitée dans le domaine de la santé

Rédaction	L LESAGE
Approbation	F DHAINE
Validation	
Date de rédaction initiale	Sept 2019
Date de dernière modification	Nov 2021