

PROFIL DE POSTE

| RESPONSABLE QUALITE ET GESTION DES RISQUES | | | | |
|--|-------------|-------------------------|--|------------------|
| | Date | Nom | Fonction | Signature |
| Rédaction | Août 2022 | Mme CNIGNIET Sophie | Directrice Qualité CHB-CHC | |
| Vérification | | Mme Sylvie PHILIPPOTEAU | Secrétaire Générale CHB | |
| Approbation | | Mme Lauren PAPET | Directrice des Ressources Humaines CHB-CHC | |
| 📁 Classeur gris « Profils de poste » 📁 Docs.qualité\ Gestion des ressources humaines\ Profils de poste\ Pôle Management et stratégie\ Qualité | | | Version : 001 Pages : 5 Date d'application : | |
| Mots clés : qualité, coordonnateur | | | Réf : PP-QUAL-COORADM | |

Objet :

Définir le rôle du responsable qualité et gestion des risques.

Modalités d'application :

Secteur qualité.

Documents de référence :

Généraux

- Manuel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins V2020, révision Septembre 2021.

Liés au poste

- Décret N°2010-1408 du 12 novembre 2010.
- Circulaire N°DGOS/PF2/2011/416 du 18 novembre 2011 relatif à la lutte contre les évènements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé.

I - IDENTIFICATION DU POSTE

Fonction

- Responsable qualité et Gestion des Risques

Grade

- Personnel de catégorie A ou B

II - POSITIONNEMENT DANS LA STRUCTURE

Présentation succincte du service

Liaison hiérarchique

- Directrice Qualité CHB/CHC

Liaisons fonctionnelles

- Les Directions fonctionnelles du CHC et du CHB,
- Les responsables qualité des autres établissements du GHT,
- Les responsables des pôles et des services de soins médicaux et paramédicaux pour mener avec eux les projets d'amélioration de la qualité/gestion des risques,
- Le Président et les membres de la CME,
- Les organismes de certification et d'accréditation, les organismes d'inspection et de contrôle,
- Les représentants des usagers,
- L'assureur de l'établissement, dans le cadre de partenariats en vue de la maîtrise des risques et de la gestion des réclamations,
- L'ARS,
- Les usagers de l'établissement,
- Le coordonnateur médical de la gestion des risques associés aux soins.

Définir, piloter et contrôler la mise en œuvre de la politique et du plan d'actions qualité et gestion des risques de l'établissement.

Garantir la conformité des actions aux référentiels par rapport aux exigences et aux réglementations en vigueur.

Assurer la gestion des plaintes et des réclamations.

- Définir et mettre en œuvre la démarche qualité et l'organisation de la gestion des risques en lien avec la Direction des soins, le Président de la CME, le coordonnateur médical de la gestion des risques associés aux soins pour la politique d'amélioration continue de la qualité des soins,
- Coordonner la démarche qualité et les procédures de certification et les diverses inspections,
- Coordonner la gestion des risques a priori et a posteriori en lien avec le coordonnateur médical de la gestion des risques associés aux soins et la communauté médicale et paramédicale
- Assurer la coordination administrative qualité,
- Co-animer les démarches qualité,
- S'associer à la politique de Développement Professionnel Continu en lien avec la gestion des Ressources Humaines, dans le cadre notamment de la pérennisation de la politique des E.P.P,
- Encadrement du Technicien Hospitalier en charge des missions d'assistante qualité.

Missions détaillées

A- Coordination de la démarche qualité et les procédures de certification

- Il définit, en application des orientations et procédures de la Haute Autorité de Santé (HAS), la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, sous l'autorité du Directeur et, en lien avec le président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) et le coordonnateur médical de la gestion des risques associés aux soins et la Direction des soins.

- Il pilote l'élaboration du Plan d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins, assure la mise en validation et le suivi, en lien avec les instances et comités de l'établissement.

- Il coordonne les procédures de certifications d'établissement et de secteurs spécialisés : certification HAS, évaluation du secteur médico-social et certifications spécialisées sur des secteurs définis avec les objectifs d'orientations stratégiques de l'établissement.

- Il favorise le développement de la démarche qualité dans les services, notamment par le déploiement des analyses de pratiques professionnelles.

- Il met en œuvre la gestion documentaire, assure la formalisation des procédures dans tous les secteurs d'activité et leur application opérationnelle.

- Il anime et/ou participe aux commissions en lien avec la qualité (Bureau de pilotage du Comité Qualité, Groupe démarches qualité et suivi d'indicateurs institutionnels, CLUD, CLIN, CME, Commission d'Evaluation des Pratiques Professionnelles, R.M.M...).

- Il assure le suivi des indicateurs qualité et risques nationaux, institutionnels et déclinés par pôles, élabore et met à jour les tableaux de bord qualité et risques.

- Il coordonne également toutes les inspections auxquelles l'établissement est soumis (ex : autorité de sûreté nucléaire)

B- Coordination de la gestion des risques

- Il gère et supervise le fonctionnement de la gestion des risques a priori (cartographie des risques par processus) et a posteriori (gestion des évènements indésirables), en lien avec le coordonnateur médical de la gestion des risques associés aux soins qui est également le responsable du management qualité de la prise en charge médicamenteuse, de la CME et de la direction des soins,
- Il anime et/ou participe aux commissions en lien avec la politique de gestion des risques (Cellule de gestion des risques (CGR), COVIRIS, CHSCT).
- Il coordonne, anime et/ou participe à l'organisation des CREX, RMM et RETEX

C- Gestion des plaintes et réclamations

- Réception des plaintes, réclamations et éléments de satisfaction,
- Réception et analyse des questionnaires de satisfaction, envoi des résultats aux services
- Réponse aux courriers de réclamations,
- Demande de rapport aux services,
- Proposition et organisation d'entretien, en lien avec la Direction
- Proposition et organisation des médiations, en lien avec le médecin médiateur et la Direction

D- Commission des Usagers

- Organisation et animation des CDU,
- Participation à la CDU du GHT,
- Intégration des représentants des usagers à la vie de l'établissement.

IV - COMPETENCES REQUISES

Préalables (pré requis, formation et/ou qualification)

Capacités techniques

- Choisir et utiliser des matériels, des outils de travail et/ou de contrôle, afférents au poste,
- Concevoir la cartographie des risques,
- Concevoir, piloter et évaluer un projet, relevant de son domaine de compétence,
- Définir et utiliser les techniques et pratiques adaptées à son métier,
- Définir, conduire et évaluer la politique relative son domaine de compétence,
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence,
- Identifier/analyser des situations d'urgence spécifiques à son domaine de compétence et définir les actions,
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnel,
- Planifier, organiser, répartir la charge de travail et allouer les ressources pour leur réalisation,
- Rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations liées à veille dans son domaine.

Capacités relationnelles et personnelles

Qualités professionnelles

- Aptitude à manager, motiver, dynamiser et développer une équipe pluridisciplinaire et multiprofessionnelle.
- Aptitude et détermination à lancer et à conduire des initiatives collectives en transmettant une vision claire du travail à accomplir et des priorités, et en donnant l'exemple par son action et son engagement.
- Aptitude à analyser les questions et les problèmes de façon rigoureuse et systématique, à repérer les liens entre des questions/situations dont l'interdépendance n'est pas immédiatement apparente afin d'appréhender des situations complexes et résoudre des problèmes ; aptitude à prendre des décisions au bon moment, même sans disposer de toutes les informations.
- Aptitude à établir des plans et à fixer des priorités et à les faire appliquer efficacement pour garantir l'exécution du programme de travail.

Qualités relationnelles

- Travail en équipe
- Sens de la communication
- Aisance relationnelle

Qualités personnelles

- Orientation vers le résultat

Goût affirmé pour la résolution des problèmes, le résultat et la réussite.

- Adaptabilité

Ouverture d'esprit et flexibilité.

Capacité d'accepter des fonctions et des situations nouvelles et de les assumer avec efficacité.

- Développement personnel

Aptitude à évaluer avec réalisme ses points forts, ses axes d'amélioration et son influence sur les autres.

Volonté de prendre les mesures nécessaires pour progresser.

V - SPECIFICITES DU POSTE

Horaires

- Modulable dans l'heure d'arrivée ou de départ avec des bornes à respecter de 8 heures au plus tôt pour l'arrivée et 18 heures au plus tard pour le départ.
- Temps de travail hebdomadaire : 37 heures 30. Forfait Cadre.
- Participation aux Gardes Administratives