

FICHE DE POSTE DE DIRECTEUR ADJOINT  
(directeur d'hôpital)

*Fonctions (profil proposé)*

**Directeur/trice en charge de la qualité, de la gestion des risques, de la relation avec les usagers et de la patientèle**

Cotation de la part fonctions de la PFR

Classe normale 2.6 – Hors classe 2.7

**Centre hospitalier de Douai**

Adresse :  
Centre Hospitalier de Douai  
Route de Cambrai  
BP 10740  
59500 Douai CEDEX

**Personne à contacter :**  
Direction Générale  
03.27.94.70.10  
dg@ch-douai.fr

Présentation générale et synthétique de l'établissement

**Présentation générale de l'établissement :**

Le Centre Hospitalier de Douai est l'établissement de recours sur un territoire de 250 000 habitants et l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire du Douaisis.

**Présentation des services (nombre de lits, effectifs, budget...) :**

Avec une capacité de 904 lits et places et une offre de 35 spécialités et surspécialités, le Centre Hospitalier de Douai réalise chaque année plus de 160 000 journées d'hospitalisation, 70 000 passages aux urgences, 7 700 interventions chirurgicales et 1 600 accouchements.

Fort de ses 2300 agents, le Centre Hospitalier accueille chaque jour plusieurs centaines de patients.

Identification du poste

**Position dans l'organigramme de direction :**

Le Directeur/trice est sous l'autorité hiérarchique directe de la Directrice Générale du Centre Hospitalier de Douai. Il fait partie d'une équipe de Direction composée de 10 directeurs adjoints.

Il a dans sa Direction :

- 3 ingénieurs qualité
- 1 assistante qualité
- 1 responsable information et des droits des patients
- 1 responsable de la patientèle
- 3 cadres de la patientèle.
- 120 secrétaires médicales

**Missions générales, permanentes et spécifiques :**

Le Directeur/trice en charge de la qualité, de la gestion des risques, de la relation avec les usagers et de la patientèle définit, pilote et évalue la mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques dans le cadre de la stratégie de l'établissement.

Il définit, pilote et évalue la politique relative aux droits des usagers en coordination avec les représentants des usagers.

Il définit, organise et pilote des activités en lien avec les secrétariats médicaux.

Pour ce faire, il a comme champs d'activités :

**Sur la partie qualité, risque et relation avec les usagers :**

- Définition, mise en œuvre et suivi, en lien avec le président de la CME et le directeur général, de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, et des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers,
- Impulsion et pilotage d'une démarche d'évaluation interne et externe et/ou de certification
- Démarche active de diffusion de la culture qualité et gestion des risques,
- Veille à la prévention, à la déclaration et au traitement des événements indésirables, et notamment les événements indésirables graves, et suivi des actions d'amélioration issues de l'analyse des causes
- Suivi et veille à la mise en œuvre du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS)
- Assure le respect de la mise en œuvre des droits des usagers, des patients ou résidents,
- Conseils au chef d'établissement concernant son domaine de compétence, notamment en situation de crise
- Actualisation des plans de gestion de crise et coordination de la préparation et de la réponse de l'établissement aux situations sanitaires exceptionnelles ou aux crises, et mise en œuvre des plans en cas de crise.
- 

**Sur la partie patientèle :**

- Encadrement de l'équipe des secrétaires médicales, gestion et développement des personnels.
- Organisation des processus en lien avec ce domaine,
- Contrôle et suivi de la qualité de la prestation,
- Accompagnement des projets informatique.

**Nature des délégations associées au poste :**

Directeur d'appui du pôle mère-enfant

Profil souhaité du candidat

**Expérience professionnelle appréciée :**

Expériences similaires souhaitées

**Connaissances particulières requises / prévues :**

- Appétence pour la gestion de projets
- Démarche, méthodes et outils du management de la qualité et de la gestion des risques
- Méthodologie de certification et d'évaluation interne ou externe •
- Management
- Organisation et fonctionnement interne d'un établissement de santé

**Compétences professionnelles requises / prévues :**

Savoir être :

- Sens de l'autorité
- Capacité à travailler en équipe
- Sens de l'organisation
- Capacité à innover ou à accompagner l'innovation et le changement
- Gérer ses émotions et son stress
- Capacité d'adaptation
- Rigueur et esprit de synthèse
- Aptitude à mobiliser les équipes
- Sens de la loyauté

Savoir-faire :

- Définir, conduire et évaluer une stratégie, une politique
- Arbitrer et/ou décider entre différentes propositions dans un environnement donné
- Concevoir, piloter et évaluer un projet/un processus
- Traduire les orientations en plans d'actions et en assurer le suivi régulier
- Argumenter, négocier et convaincre dans une relation de confiance

Autres informations

**Contraintes et avantages liés au poste :**

Participation aux gardes administratives