

IDENTIFICATION DU POSTE : ASSISTANT QUALITE - GESTIONNAIRE DES RISQUES

- Fonction/ grade** : Technicien Supérieur Hospitalier

- Identification du service d'affectation** : Pôle Administratif

- Rattachement hiérarchique** :
 - * Administratif : Directeur Qualité-Risques
 - * Fonctionnel : Chargé de missions Qualité-Risques

- Liaisons fonctionnelles** :
 - * Avec le Médecin Coordonnateur de la gestion des Risques associés aux soins
 - * Avec les membres de l'équipe Qualité
 - * Avec l'ensemble des acteurs de la démarche Qualité-Risques (Pilotes des processus, Référents et Relais Qualité, Référents thématiques)

- Qualifications requises** :
 - * Connaissances : démarche Qualité-Risques en établissement sanitaire
 - Bureautique : LibreOffice – Microsoft Office
 - * Compétences : développement d'une culture Qualité – Risques, déploiement des outils et des méthodes de la Qualité et de la gestion des Risques, conduite des projets et des actions selon le modèle PDCA, animation d'un réseau d'acteurs et écoute du terrain

- Plannings et horaires de travail** :

Poste à temps plein, planning 5X2 (repos fixes : samedi et dimanche) avec horaires de 7h00 mais variables en fonction des contraintes particulières de l'activité

- Risques professionnels** :
 - * **Risques liés à des activités physiques** : posture de travail prolongée dans le cadre du travail sur écran
 - * **Risques routiers**

DESCRIPTION DU POSTE :

□ Mission globale :

- Développer la Culture Qualité Risques du CHL.
- Introduire et décliner les concepts et outils de la Qualité et de la Gestion des Risques dans les pratiques de soins et les fonctions supports.
- Développer le niveau de maîtrise-maturité et d'efficacité, selon le modèle PDCA, des processus du CHL.
- Assurer un maillage resserré de la Qualité sur le terrain en coordonnant les différents acteurs et en fédérant les professionnels pour un effet « levier » de la Qualité pour l'amélioration des pratiques et de la qualité de vie au travail.
- Satisfaire aux exigences de la HAS dans le cadre des procédures de Certification des établissements de santé.

□ Activités :

Activités principales par thématique :

- **Participation aux procédures de Certification HAS en collaboration avec le Chargé de Missions** : suivi des engagements pris avec la HAS pour la résolution des écarts constatés pendant les visites, mise en œuvre opérationnelle des étapes prévues par le planning de Certification, organisation de la visite de Certification, suivi des conclusions et communication des résultats auprès des professionnels
- **Aide au développement de la culture qualité sécurité et au déploiement du plan de communication Qualité** : planification et animation de temps de restitution et d'échanges dans les services, utilisation des vecteurs institutionnels de communication, retours d'informations sur les résultats et les avancées, valorisation des démarches et des pratiques exemplaires
- **Support aux pilotages opérationnels des processus clés ou sensibles** : appui et coordination des acteurs pour la mise en œuvre et le suivi d'actions transversales, réalisation de contrôles et d'audits, identification, recueil et analyse des indicateurs et autres données utiles à la mesure de l'efficacité des actions et à la mesure du niveau de maturité des processus
- **Coordination, animation et soutien du réseau des acteurs Qualité du CHL** : appui et cohésion de l'ensemble des acteurs, liens permanents avec les référents Qualité de terrain, aide à la déclinaison opérationnelle des solutions aux problématiques institutionnelles, aide à l'identification et à la résolution de problèmes concrets dans les services (apport d'outils et cadrage méthodologique), relais pour le partage d'expériences et la valorisation des pratiques exemplaires, cohérence entre la démarche institutionnelle et les réalités du terrain
- **Évaluation et amélioration des pratiques professionnelles** : participation aux démarches Patient Traceurs, aux démarches EPP et autres démarches reconnues ou utilisées comme méthodes d'investigation pendant les visites de Certification HAS
- **Outils et méthodes d'identification a priori et a posteriori des problématiques Qualité et des Risques** : participation aux démarches institutionnelles d'identification des risques liés à la prise en charge des patients et à la santé - sécurité des professionnels, accompagnement des acteurs de terrain et des responsables concernés dans le suivi et le traitement des risques, support technique du dispositif informatisé de déclaration des événements indésirables, réalisation de retours d'expériences et d'analyses approfondies
- **Veille réglementaire** : vigilance sur les évolutions réglementaires, la parution de nouveaux référentiels, les demandes des autorités, les orientations nationales ou territoriales
- **Gestion de crises** : vigilance sur la qualité des procédures et la disponibilité des moyens pour la gestion des situations de crises en tenant compte des évolutions des exigences et des retours d'expériences

- **Benchmark Qualité Risques** : appui sur les réseaux nationaux existants pour échanges et sollicitations, liens avec le CHU et les établissements du GHT de la Vienne pour la cohésion de la démarche Qualité inter-établissements

Activités de recherche :

- Etude et analyse des données issues des signalements des actes de violence, des entretiens avec les agents impliqués, pour la détection des situations à risques et afin d'adopter des mesures efficaces de prévention et de protection des personnes

Activités de formation et information :

- Développement de la culture Qualité des professionnels de terrain avec le déploiement du plan de communication Qualité-Risques
- Participation aux instances spécifiques à la démarche Qualité-Risques et aux groupes de pilotage des processus ou de leurs déclinaisons en thématiques de travail
- Formation des acteurs de la démarche Qualité Risques aux missions prévues par la gouvernance Qualité-Risques
- Animation du réseau des acteurs de la démarche Qualité Risques
- Animation de temps de restitution et d'échanges sur la démarche de Qualité Risques lors des réunions institutionnelles organisées au niveau des pôles et des secteurs
- Participation aux temps d'échange inter-établissements pour le partage des expériences

APTITUDE PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES

☐ Connaissances attendues et ou à développer :

- Concepts, outils et méthodes de la Qualité et de la gestion des Risques
- Démarches de certification HAS
- Connaissances du milieu hospitalier et plus spécifiquement du milieu de la santé mentale
- Connaissances bureautiques LibreOffice et Microsoft Office

☐ Savoir-faire :

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Capacités d'écoute
- Approche pédagogique
- Aptitudes d'expression orale
- Capacités d'animation de réunions et de groupes de travail
- Capacités rédactionnelles

☐ Savoir-être, aspect relationnel, attitude générale, comportement au travail :

- Dynamisme, adaptabilité, disponibilité, capacité de recul et d'analyse
- Capacité d'autonomie, de gestion de son emploi du temps et de son activité
- Capacité à travailler en équipe

Date et Signatures : 10 février 2020

Responsable :

Agent :

☛ Adresser un exemplaire au cadre supérieur (service de soins) ou au directeur du service (services administratifs et techniques).