



FICHE DE POSTE

Ingénieur qualité - gestion des risques

Date de création : novembre 2021

Date de mise à jour : novembre 2024

Mission : L'ingénieur qualité - gestion des risques contribue à la conception de la politique qualité et gestion des risques de l'établissement et coordonne la mise en œuvre des plans d'actions, en vue de l'amélioration continue des pratiques et de la prévention des risques. Il promeut une culture positive du signalement des événements indésirables et en organise l'analyse et la gestion en recourant aux méthodes d'analyse des risques. Il/elle participe à l'évaluation de leur portée en lien avec les différents professionnels. Il/elle est responsable de la préparation et de l'accompagnement de la démarche de certification HAS de l'établissement auprès des professionnels, apporte une assistance méthodologique, notamment aux cadres, aux médecins et aux référents, mobilise et sensibilise les équipes en suscitant les initiatives et l'identification des besoins de formation dans les services. Il coordonne en lien avec les professionnels concernés les visites de conformité et d'inspection des activités de soins. Il contribue à la formalisation des parcours patient et/ou des processus, en vue de l'amélioration continue des pratiques et de l'efficacité des organisations. Il est associé par le responsable des relations usagers aux actions de mesure de la satisfaction patients et de suivi des plaintes et réclamations.

Liaisons hiérarchiques :

- directeur délégué
- directeur-adjoint projet, parcours et qualité

Liaisons fonctionnelles internes et externes :

- ingénieur qualité – gestion des risques
- technicien qualité
- président de CME et référents médicaux qualité
- responsable des relations usagers
- ensemble des professionnels des sites Albertville, Moutiers et Saint Pierre d'Albigny
- les autres établissements du GHT, la Haute Autorité de Santé, l'Agence Régionale de Santé de la région Auvergne-Rhône Alpes, les réseaux et associations

Activités :

Politique qualité :

- Participer en lien avec la direction de l'établissement et la CME à la définition de la politique qualité-risques associés aux soins et proposer les objectifs, le programme d'actions et les indicateurs associés
- Contribuer à la déclinaison des axes de la politique qualité-risques auprès des pôles et services
- Participer aux actions de communication, de sensibilisation et de formations à destination des professionnels sur la démarche qualité et gestion des risques,
- Participer au comité de pilotage qualité-gestion des risques et aux instances institutionnelles
- Apporter le soutien méthodologique et l'expertise nécessaire dans les comités qualité/instances

Gestion des risques :

- Evaluer la réalisation du PAQSS institutionnel et de la cartographie des risques
- Participer à la mise à jour des risques avec les pilotes de processus, suivre le PAQSS et l'actualiser, faciliter la gestion des EI du processus en lien avec les pilotes et le coordonnateur de la gestion des risques
- Aider à la cotation des événements indésirables et organiser les analyses de causes selon des méthodes validées, suivre les événements indésirables de leur analyse jusqu'à leur clôture
- Préparer les synthèses périodiques des événements indésirables
- S'assurer de l'effectivité du dispositif de signalement, d'analyse et de traitement des événements indésirables
- Coordonner l'actualisation et l'organisation des plans de gestion de crise
- Participer à la cellule d'orientation des plaintes
- Participer à l'identification des risques professionnels

Démarche de certification :

- Piloter la démarche de certification HAS, dans les établissements hospitaliers et les EHPAD
- Coordonner les différentes démarches d'inspection et contrôle, ainsi que l'avancement des plans d'actions en découlant

Accompagnement et évaluation :

- Apporter un soutien méthodologique aux professionnels concernant les méthodes et outils de la qualité
- Animer des formations et sensibilisations des professionnels aux méthodologies d'évaluation
- Accompagner les équipes dans l'évaluation des pratiques et dans la mise en œuvre d'actions d'amélioration
- Participer à la réalisation d'évaluation de pratiques professionnelles
- Coordonner le programme d'audits qualité/risques dans les services
- Réaliser les audits, en collaboration avec les professionnels de terrain
- Organiser les campagnes de recueil des indicateurs qualité et sécurité
- Organiser les démarches d'évaluation de la satisfaction des usagers en lien avec les services
- Accompagner les équipes dans la conduite du changement

Parcours patients :

- Contribuer à la formalisation des parcours patients prioritaires, recueillir les écarts relatifs à leur fonctionnement et suivre les actions visant à corriger les dysfonctionnements
- Co-animer avec les managers de proximité des groupes de travail pour faire progresser la qualité des prises en charge et contribuer à l'efficacité des parcours patients
- Etre force de proposition sur des améliorations pertinentes à apporter aux processus ou des innovations organisationnelles

Gestion documentaire :

- Faire évoluer le système documentaire relatif au système de management de la qualité et de la gestion des risques et s'assurer de la sécurité, du bon fonctionnement et de la bonne utilisation du logiciel qualité
- Appliquer les règles de gestion documentaire : soutenir, conseiller les personnels médicaux, soignants et administratifs à la rédaction des documents, rédiger, référencer et diffuser les documents
- Former les nouveaux arrivants au logiciel qualité
- Assurer une veille réglementaire

GHT :

- Participer aux rencontres du REQUA de territoire

Spécificités du poste :

- Suivi de problématiques complexes nécessitant une maîtrise de la gestion de projet
- Poste à temps plein, forfait jours, horaires flexibles, télétravail possible une journée par semaine
- Positionnement géographique : site hospitalier Albertville
- Déplacements à prévoir sur les sites du CHAM et dans le cadre des rencontres REQUA de territoire

Formation – qualification :

- Formation Bac + 5 Qualité, sécurité, environnement ou DU gestion des risques
- Expérience en établissement hospitalier
- Maîtriser les outils de cartographie et de planification
- Maîtriser les méthodes d'évaluation
- Capacité d'adaptation et résolution de problèmes complexes
- Conduire et évaluer les actions planifiées relatives à son domaine de compétence
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité
- Piloter et évaluer un projet relevant de son domaine de compétence
- Communication adaptée avec des professionnels médicaux et soignants
- Sens du dialogue dans l'explication et l'accompagnement de la réalisation des préconisations
- Animation de réunion
- Esprit d'équipe
- Autonomie