

## ANIMATEUR/TRICE QUALITE - GESTION DES RISQUES ET RELATIONS AVEC LES USAGERS

### IDENTIFICATION DU POSTE

Titre du poste : Animateur.trice qualité- gestion des risques et relations avec les usagers

Métier associé : Animateur.trice qualité-gestion des risques      Code métier : 30C20

Position dans l'organigramme :

*Liens hiérarchiques :*

- *Responsable qualité-gestion des risques –relations avec les usagers et hygiène*
- *Directeur.trice qualité-gestion des risques –relations avec les usagers et hygiène*

*Liens fonctionnels :*

- *En interne :*
  - *Médecin coordonnateur.trice des risques associés aux soins*
  - *Coordonnateur.trice général des soins*
  - *Responsables médicaux et paramédicaux de pôle, de services de soins, techniques, administratifs, logistiques, médicotechniques et de rééducation, service social.*
  - *Présidents de commissions*
  - *Pilotes de thématique*
  - *Médecins, biologistes ou pharmaciens*
- *En externe :*
  - *Réseaux d'appui (GCS CAPPs Bretagne, France Assos Santé, GCS e-sante, ...)*
  - *Services qualité des autres établissements du territoire*

### CONTENU DU POSTE

Missions :

Contribuer à la conception, au pilotage et au contrôle de la mise en œuvre de la politique qualité-gestion des risques –relations avec les usagers

Activités principales / gestion courante :

Domaines	Précisions
Gestion documentaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Maîtriser la documentation qualité</li> <li>● Administrer fonctionnellement le logiciel ENNOV (modules process et doc pour l'établissement)</li> <li>● Vérifier et diffuser les documents en veillant au respect de la procédure de maîtrise documentaire</li> <li>● Conseiller et aider ponctuellement à la rédaction des documents sur la GED</li> </ul>

Domaines	Précisions
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former les professionnels à la consultation et création documentaire ainsi qu'à la déclaration et au traitement d'évènement indésirable</li> <li>• Réaliser des statistiques d'utilisation</li> </ul>
Démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des points réguliers avec les encadrants et les pilotes de thématique de son périmètre</li> <li>• Suivre et accompagner les encadrants et pilotes de thématique dans le pilotage du programme d'amélioration qualité et sécurité des soins</li> <li>• Suivre les indicateurs Qualité et Sécurité des Soins</li> </ul>

Domaines	Précisions
Gestions des risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner le traitement des évènements indésirables</li> <li>• Participer aux analyses d'EI et EIG ainsi qu'aux CREX et RMM</li> <li>• Former les professionnels à la déclaration et au traitement d'évènement indésirable</li> <li>• Mener des revues de cartographie des risques</li> </ul>
Relations avec les usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner le recueil de la satisfaction et de l'expérience des usagers</li> <li>• Administrer fonctionnellement le logiciel Sphinx</li> <li>• Favoriser le développement du partenariat avec les usagers</li> <li>• Traiter et suivre les plaintes et réclamations des usagers</li> <li>• Assurer un accueil physique des personnes leur permettant d'exprimer leur réclamation et tenter de résoudre la situation</li> <li>• Co piloter la thématique sur les droits des usagers : gestion documentaire, formation/sensibilisation</li> <li>• Coordonner les missions des représentants des usagers</li> <li>• Coordonner les actions de la Maison Des Usagers et des Associations (MDUA)</li> </ul>
Évaluations internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Co piloter les travaux liés aux visites de certification HAS ou ISO, d'évaluations HAS du secteur médico-social, ou tout autre audit externe</li> <li>• Co piloter les audits internes : organiser, réaliser, analyser et communiquer sur les traceurs, les EPP, ...</li> </ul>
Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En collaboration avec le responsable QRUH, animer la démarche QRU auprès de l'ensemble des professionnels</li> <li>• Animer des formations QRU selon les besoins identifiés, les organiser et les mener</li> <li>• Épauler les référents de thématiques et les équipes de soins sur les aspects QRU</li> <li>• Interventions ponctuelles en instances et réunions de service : présentation de rapports, sensibilisation...</li> </ul>

## Compétences nécessaires ou à développer :

- **Connaissances**
  - Animation de groupes
  - Conduite de projets
  - Logiciels dédiés à la qualité
  - Référentiels qualité
  - Gestion des risques
  - Droit des usagers
  - Aptitude rédactionnelle
  
- **Savoir-faire**
  - Analyser et optimiser un / des processus
  - Argumenter, influencer et convaincre un ou plusieurs interlocuteurs dans son domaine de compétence
  - Auditer l'état général d'une situation, d'un système, d'une organisation dans son domaine de compétence
  - Choisir une méthode, un moyen correspondant à son domaine de compétence
  - Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes
  - Définir / Adapter et utiliser un plan de classement et d'archivage, un système de gestion documentaire
  - Evaluer la conformité de la mise en œuvre d'une procédure / norme / règle, consigne relevant de son domaine de compétence
  - Rédiger des informations relatives à son domaine d'intervention pour assurer un suivi et une traçabilité
  - Utiliser les logiciels métiers
  - Utiliser les outils bureautiques / Technologie d'Information et de Communication
  
- **Manière de servir et qualités relationnelles**
  - Capacité d'adaptation
  - Capacité à travailler en équipe
  - Comportement adapté dans ses relations avec autrui
  - Rigueur
  - Maîtrise de soi
  - Loyauté

## CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE DU POSTE

Lieu d'exercice : Centre Hospitalier de Fougères

Temps de travail : 80% à 90%

Horaires de travail : au prorata du temps de travail sur la base de 37h30 par semaine

Planification des absences en concertation avec le responsable qualité-gestion des risques

Possibilité de télétravail

*Consignes : les tableaux ci-dessous s'alimentent automatiquement lors de la conversion. Ne rien ajouter.*

SERVICES CONCERNES	PROFESSIONNELS CONCERNES
CH FOUGERES, IFPS	
BASES LEGALES, REGLEMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS	
HAS V2014\01- Management stratégique, gouvernance	

REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION	VALIDATION
Nom : Mai-Leen MAURE (Responsable qualité, risques, usagers et hygiène)	Nom : Anne BRIDE (Animatrice qualité)	Nom : Emilie POIRET (Directrice des Ressources Humaines, Secrétariats médicaux et Qualité,Risques,Usagers,Hygiène)	Nom : Emilie POIRET (Directrice des Ressources Humaines, Secrétariats médicaux et Qualité,Risques,Usagers,Hygiène)

Date :	Date :	Date :	Date :
--------	--------	--------	--------