

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	• Maîtriser la documentation qualité • Administrer fonctionnellement le logiciel ENNOV (modules process et doc pour l'établissement) • Vérifier et diffuser les documents en veillant au respect de la procédure de maîtrise documentaire • Conseiller et aider ponctuellement à la rédaction des documents sur la GED • Former les professionnels à la consultation et création documentaire ainsi qu'à la déclaration et au traitement d'évènement indésirable

*Les cartouches et les champs marqués d'un * sont renseignés automatiquement via la fiche signalétique ENNOV*

Domaines	Précisions
	Réaliser des statistiques d'utilisation
Démarche qualité	- Réaliser des points réguliers avec les encadrants et les pilotes de thématique de son périmètre - Suivre et accompagner les encadrants et pilotes de thématique dans le pilotage du programme d'amélioration qualité et sécurité des soins - Suivre les indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

Domaines	Précisions
Gestions des risques	- Coordonner le traitement des événements indésirables - Participer aux analyses d'EI et EIG ainsi qu'aux CREX et RMM - Former les professionnels à la déclaration et au traitement d'évènement indésirable - Mener des revues de cartographie des risques
Relations avec les usagers	- Coordonner le recueil de la satisfaction et de l'expérience des usagers - Administrer fonctionnellement le logiciel Sphinx - Favoriser le développement du partenariat avec les usagers - Traiter et suivre les plaintes et réclamations des usagers - Assurer un accueil physique des personnes leur permettant d'exprimer leur réclamation et tenter de résoudre la situation - Co piloter la thématique sur les droits des usagers : gestion documentaire, formation/sensibilisation - Coordonner les missions des représentants des usagers - Coordonner les actions de la Maison Des Usagers et des Associations (MDUA)
Évaluations internes et externes	- Co piloter les travaux liés aux visites de certification HAS ou ISO, d'évaluations HAS du secteur médico-social, ou tout autre audit externe - Co piloter les audits internes : organiser, réaliser, analyser et communiquer sur les traceurs, les EPP, ...
Communication	- En collaboration avec le responsable QRUH, animer la démarche QRU auprès de l'ensemble des professionnels - Animer des formations QRU selon les besoins identifiés, les organiser et les mener - Épauler les référents de thématiques et les équipes de soins sur les aspects QRU - Interventions ponctuelles en instances et réunions de service : présentation de rapports, sensibilisation...

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

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

Référence : QUA-FM-142

Version : 004

Date d'application : 05/06/2025

Page 3 sur 3

*Les cartouches et les champs marqués d'un * sont renseignés automatiquement via la fiche signalétique ENNOV*

- 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\17- Gestion des Ressources Humaines	

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 : 23/05/2025	Date : 23/05/2025	Date : 02/06/2025	Date : 05/06/2025