



FICHE DE POSTE : Qualiticienne

CENTRE GERONTOLOGIQUE DEPARTEMENTAL

Page:1/5

Vers. : 2

FPO / SRH / 003

1- DESCRIPTION DU POSTE ET RELATIONS

- **INTITULE DU POSTE** : Qualiticienne (animateur qualité/gestion des risques)
- **Code métier** : 30C20

- **CADRE STATUTAIRE** :

- Catégorie : B
- Corps : technique
- Grade : Technicien Supérieur Hospitalier

- **STRUCTURE INTERNE / SERVICE** :

- Service : Qualité / Communication

- **RELATIONS HIERARCHIQUES** :



- **RELATIONS FONCTIONNELLES** :

La qualiticienne travaille en étroite collaboration avec :

- L'ensemble des services de l'établissement (services de soins, administratifs, médico-administratifs, techniques....)

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM	A. CLAPAREDE	M. GRIMALDI	J. SIMON
FONCTION	Qualiticienne	RAQ	DRHQ
DATE			
SIGNATURE			
Date d'application : Janvier 2012			

MISSION PRINCIPALE

- Participe à la mise en place et au suivi d'une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques
- Participe au pilotage et au suivi de la démarche de certification

AUTRES ACTIVITES ET TACHES

➤ **Etablissement/actualisation, organisation et mise en œuvre de processus, protocole, consignes, spécifique à son domaine d'activité**

- Formalise les procédures, protocoles et autres documents dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques (procédure de gestion documentaire...)
- Apporte un soutien méthodologique aux autres services pour la formalisation de leurs documents qualité et/ou assure la mise en forme des documents qualité élaboré par les autres services selon la procédure de gestion documentaire en vigueur dans l'établissement
- Assure le suivi des indicateurs qualité et la mise à jour annuelle du tableau de bord
- Assure la logistique et participe aux réunions du Comité Qualité et Sécurité des Soins (convocation, prise de notes, rédaction des comptes-rendus...)
- Organisation et suivi de la gestion documentaire :
 - Assure la gestion quotidienne de toute la documentation qualité : codification, circuit de validation et de diffusion des documents qualité sur les différents supports (mail, intranet, Blue Medi), mise à jour régulière de l'inventaire des documents qualité, élimination des documents périmés...

➤ **Formation de personnes aux techniques et procédure de son domaine et à leur application:**

- Participe, aux actions de sensibilisation, information, formation du personnel en matière de qualité et de gestion des risques (réunions d'informations dans les services...)
- Elabore des supports d'information et de communication en matière de qualité et gestion des risques (articles dans la lettre de la direction, Gérontorama, dépliant d'informations, rubrique sur Internet/Intranet...)

➤ **Organisation de réunions, visites, conférences...**

- Suit et assure la logistique des réunions qualité et gestion des risques

➤ **Organisation et description des processus spécifiques à son domaine, traitement des dysfonctionnements**

- Participe à l'analyse hebdomadaire des fiches de signalement et à leur classement par criticité
- Réalise l'exploitation statistique annuelle des fiches de signalement d'incident et le rapport d'activité annuel de la cellule opérationnelle de gestion des risques et de la qualité
- Réalise des analyses d'incident et retours d'expérience suite à certains signalements
- Formalise la cartographie des risques et des processus
- Participe à l'étude des risques professionnels avec le groupe de travail « document unique »
- Evaluation des pratiques et de la satisfaction des usagers :
- Elabore les questionnaires de satisfaction des usagers en collaboration avec les unités de soins
- Suit la mise en place des campagnes d'enquêtes de satisfaction

- Assure l'exploitation annuelle des résultats des enquêtes de satisfaction des usagers (secteur court et moyen séjour, USLD-EHPAD, HAD, SSIAD, Accueil de jour...)
- Diffuse les résultats des enquêtes sur Intranet, Internet, et sur le tableau d'affichage du MLS
- Participe à la définition et à la réalisation des audits dans les services, assure l'exploitation et la diffusion des résultats de ces audits
- Participe au recueil annuel des indicateurs IPAQSS
- Apporte un soutien méthodologique à la demande des autres services pour la formalisation de questionnaires d'enquête ou d'audit et démarches d'EPP
- Participe aux réunions de la sous commission des EPP

➤ **Suivi de la réalisation des travaux, de la résolution des problèmes spécifiques à son domaine d'activité**

- Suit les démarches de certification et d'évaluation externe
- ❖ *Certification de la partie médicale : court, moyen séjour, USLD, HAD*
- Formalisation des divers documents à fournir à la HAS tout au long de la démarche,
- Réalise un suivi régulier de la démarche : assure le lien entre la HAS et l'établissement, veille au respect des délais, actualise le compte qualité...
- Participe à l'organisation, la coordination, le suivi et l'assistance méthodologique

- ❖ *Auto-évaluation de la partie EHPAD – USLD :*
- Participe à l'organisation, la coordination, le suivi et l'assistance méthodologique lors de la phase d'auto-évaluation
- Effectue la saisie des résultats de l'auto-évaluation
- formalise les rapports d'autoévaluation.

➤ **Veille spécifique à son domaine d'activité :**

- : recueille, conserve, sélectionne et diffuse les informations relatives à la qualité et à la gestion des risques à communiquer aux différents acteurs.

➤ **Activité 8 : Activités ponctuelles de communication:**

- Mise en ligne d'informations diverses sur INTRANET / INTERNET
- Réalisation ponctuelle de supports de communication (dépliants, affiches....)
- Aide ponctuelle lors de manifestations / évènements : installation, accueil...

3- EXIGENCES REQUISES

▪ **NIVEAU REQUIS POUR LE POSTE :**

BAC +2 minimum (avec formation en gestion de la qualité et des risques ou formation interne)

▪ **APTITUDES :**

- Sens de l'organisation
- Rigueur
- Disponibilité et esprit d'équipe
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Forces de propositions
- Sens de l'écoute
- Qualité relationnelle
- Aptitude à la rédaction
- Vision transversale
- Réactivité
- Autonomie/Polyvalence/Discrétion professionnelle

▪ **COMPETENCES :**

- Maîtrise des outils bureautiques (word, excel, powerpoint) et des logiciels dédiés à la qualité
- Connaissance des techniques et outils qualité (enquêtes, audits, processus, procédures...)
- Connaissance du milieu hospitalier et gériatrique
- Connaissance du fonctionnement d'intranet et internet

4- MOYENS MIS A DISPOSITION

- Poste informatique (outils de bureautique, logiciel Blue Kango)
- Téléphone
- Photocopieuse / Fax

5- DROITS D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION

- Logiciel Blue Medi (administrateur)
- Logiciel Magh 2 (commandes)
- Messagerie électronique
- Internet/ Intranet

6- CONDITIONS PARTICULIERES ET CONTRAINTES D'EXERCICE DU POSTE

▪ **CONDITIONS PARTICULIERES - CONTRAINTES :**

- Repos hebdomadaire : samedi - dimanche et jours fériés
- Forfait cadre : 19 RTT
- Surcharge de travail en période de certification
- Impératif de dates à tenir pour certains projets
- Diversité des domaines d'intervention

▪ **PRINCIPAUX RISQUES PROFESSIONNELS – DOCUMENT UNIQUE :**

- Risque de fatigue et maux de tête
- Risque de débordement de l'agent, dépassement d'horaires, stress
- Risque de douleurs lombaires, douleurs cervicales

7- INDICATEURS D'APPRECIATION DES RESULTATS

- Construire des indicateurs et établir des tableaux de bord de suivi de la qualité
- Structure documentaire en place et listing documentaire à jour
- Production et diffusion de documents qualité
- Production, exploitation et diffusion d'enquêtes et audits
- Documents d'auto-évaluation et de suivi des démarches de certification et d'évaluation externe
- Obtention de la certification et de l'évaluation externe
- Logistique des réunions assurée
- Assistance méthodologique assurée dans les groupes projets
- Nombre de projets suivis /- Informations qualité diffusées dans les services
- Gestion efficace des traitements des événements indésirables

8- HISTORIQUE DU DOCUMENT

N° d'identification du document	Indice de révision	Motif de la modification	Date de la diffusion
FPO/SRH/003	0	Création du document	Mai 2007
FPO/SRH/003	1	Nouvelle version de la fiche de poste et Modification des missions	Janvier 2012
FPO/SRH/003	2	Version informatique	Aout 2016

8- LISTE DE DIFFUSION

9- DOCUMENTS ASSOCIES

- Accusé de réception
- Feuille d'émargement