

Dans l'objectif d'une démarche d'amélioration continue pilotée par les risques, la Direction Qualité Sécurité & Partenariat Usagers est chargée :

- Au niveau stratégique, de contribuer au déploiement de la **culture sécurité** et démontrer les bénéfices d'un **pilotage par les risques**
  - o Fournir à la gouvernance, un éclairage sur les risques dont elle a connaissance via l'expérience patient (réclamations) et l'expérience terrain (événements indésirables déclarés par les équipes)
  - o Proposer les plans de prévention / maîtrise des risques identifiés et responsabilités associées
- Au niveau opérationnel, d'assurer l'appui méthodologique au déploiement de la **démarche d'amélioration continue qualité sécurité** :
  - o En soutien aux initiatives de terrain
  - o En développant la co-construction mobilisant les usagers partenaires aux côtés des équipes terrain.

Pour cela, elle coordonne la conduite des démarches d'évaluation externes, dont la certification par la Haute Autorité de santé (HAS) et supervise la mise en œuvre du Programme d'Amélioration Continue Qualité Sécurité des soins et contribue au dialogue de gestion comme à la conduite des projets.

La DACQSS-PU est également chargée du traitement des **réclamations** non indemnitaires, indemnitaires et assurantielles ainsi que du fonctionnement de la Commission des usagers (CDU).

La DACQSS-PU assure par ailleurs la **coordination du partenariat en santé** en déclinaison du projet d'établissement afin de développer la dynamique de co-construction au bénéfice des enjeux de transformation de l'établissement et d'un parcours patient optimisé.

La DACQSS-PU est enfin chargée de piloter les actions et dispositifs de préparation et gestion des **situations sanitaires exceptionnelles**.

## CONDITIONS D'EXERCICE

---

Lieu : Direction Amélioration Continue Qualité Sécurité des soins & Partenariat Usagers (DACQSS-PU)

Libellé UIC : DACQSS-PU      n°UIC : 1068

% d'activité du poste : 100%

Présence requise / Possibilité de télétravail 1 jour par semaine

## PREREQUIS

---

Bac + 5 dans le domaine concerné et expérience significative

Maîtrise des méthodes d'évaluation et d'amélioration en santé et de gestion de crise

Connaissance approfondie de la gestion de projet et conduite du changement

Connaissance approfondie des organisations et systèmes de santé

Connaissance des enjeux, approches et méthodes favorisant la dynamique partenariale et la co-construction avec les acteurs (patients et professionnels)

## PARTICULARITES DU POSTE

---

Transversalité, animation de démarches participatives, travail de terrain, adaptabilité

Contribution au déploiement de la culture sécurité, aux enjeux de transformation portés par le projet d'établissement et au développement du partenariat en santé

## DEFINITION DU POSTE

---

- Contribuer à la définition, la mise en œuvre et l'évaluation de la démarche Qualité Gestion des Risques (gestion des risques a priori et a posteriori, audits, animation de réunions qualité, gestion documentaire, enquêtes, évaluations des pratiques, analyses et suivi des plans d'action)
- Contribuer à la production d'outils et tableaux de bord permettant un pilotage par les risques
- Assurer l'appui méthodologique aux pôles hospitalo-universitaires et instances, pilotes et groupes de travail thématiques dans la conduite de leurs démarches d'amélioration continue
- Contribuer au déploiement de la culture sécurité et de la démarche d'amélioration continue en visant :
  - La prévention / maîtrise des risques, surtout ceux identifiés via les EIG/EPR ou les réclamations
  - L'amélioration de l'expérience patient et le développement d'une dynamique partenariale, pour un parcours fluide, coordonné, personnalisé
  - La formation des professionnels de santé sur les enjeux et l'appropriation des outils et méthodes par les acteurs
  - Le suivi des évaluations internes/externes (dont certification HAS)
- Contribuer à garantir la conformité aux référentiels de bonnes pratiques et aux réglementations en vigueur
- Orienter et accompagner la transformation du CHU dans toutes ses dimensions (locaux, circuits, organisations, pratiques, culture, SI, etc.)
- Coordonner le dispositif de gestion de crise et la révision des plans de Situations sanitaires exceptionnelles (SSE)

## APTITUDES REQUISES

---

### Savoir

- Politiques et organisations sanitaires (connaissance approfondie)
- Droits des patients, Éthique et déontologie professionnelle
- Enjeux, sens, méthodes et outils des démarches qualité & gestion des risques
- Management de projet et conduite du changement
- Dispositifs de préparation et de gestion des situations sanitaires exceptionnelles,
- Bureautique, logiciels qualité/risques et statistiques et connaissance du SIH

### Savoir-faire

- Maîtrise des concepts, méthodes et outils QGDR incluant analyse systémique et analyse des risques
- Maîtrise des concepts, outils et méthodes de management par la qualité et la sécurité des soins
  - Identifier et analyser les problèmes, proposer et argumenter des actions correctives adaptées, définir les indicateurs appropriés et organiser leur suivi
  - Choisir, adapter et mettre en œuvre les méthodes appropriées d'évaluation et amélioration des pratiques
  - Concevoir, formaliser, adapter des outils, procédures, protocoles
- Maîtrise des approches visant l'engagement des patients et le développement du partenariat en santé : mobilisation des savoirs expérientiels usager/professionnel, design, co-construction, etc.

### Savoir-être

- Aptitudes relationnelles et pédagogiques, capacité à créer de la confiance, aptitude à donner du sens et rassembler autour des sujets qualité, sécurité et expérience terrain (usagers/professionnels)
- Capacités à promouvoir l'amélioration continue qualité et la culture sécurité et faciliter l'appropriation des méthodes par les professionnels de terrain
- Capacité à travailler en équipe et à communiquer avec les différents interlocuteurs institutionnels
- Capacités d'écoute et de soutien, notamment lors des réunions d'analyse systémique d'EIG/EPR
- Capacités d'anticipation et prise d'initiatives pour proposer des solutions
- Rigueur, autonomie, sens des priorités, adaptabilité
- Capacité à proposer, analyser et coordonner

## LIAISONS HIERARCHIQUES

---

Directeur Amélioration Continue Qualité Sécurité des soins & Partenariat Usagers (DACQSS-PU)

## LIAISONS FONCTIONNELLES

---

### En interne

Équipes de la DACQSS-PU  
Délégation Gestion des risques associés aux soins (DGRAS), coprésidée par la Vice-Présidente de la CME et la Directrice de la DACQSS-RU  
Médecins chargés de l'appui au traitement des EIG/EPR  
Praticiens et Cadres de Santé responsables des secteurs de soins  
Professionnels médicaux, paramédicaux, administratifs, médico-techniques  
Référénts et Correspondants EPP, référénts Qualité Gestion des Risques  
Responsables des vigilances  
Instances et sous-commissions CME (CLUD, CLIN, CLAN, CDU, etc.)  
Directions fonctionnelles et directions de sites  
Ecoles/instituts de formation des professionnels de santé  
Usagers

### En externe

Equipes Qualité Gestion des Risques d'autres établissements (GHT, région et hors région)  
Agence régionale de santé  
Agence Régionale de santé et Structure Régionale d'Appui,  
Réseau des partenaires : usagers partenaires, Comité Opérationnel du Partenariat en santé, etc.  
RELYENS (assureur), Médecins conseil, Experts judiciaires, Juridictions, Avocats  
Commission Qualité de la Conférence des Directeurs Généraux de CHU  
Haute Autorité de Santé

**CORRESPONDANCE STATUTAIRE (grade) :** Ingénieur(e)

---