

Fiche de poste

Intitulé du poste :

**Responsable Qualité – Gestion des Risques,
relations avec les usagers (QGDR3) (h/f)**

L'établissement

Adresse

93 Rue de l'Hôpital
72800 LE LUDE

Contact

Tel. 02 43 48 48 48

s-direction@hopital-lude.com
paye@hopital-lude.com

Le Centre Hospitalier François de Daillon du Lude est un établissement public de santé,

Établissement membre de la direction commune des centres hospitaliers du Mans, du Lude, de Montval-sur-Loir, de Saint-Calais et de l'EHPAD de Bessé-sur-Braye,

Établissement membre du groupement hospitalier de territoire (GHT) de la Sarthe.

Accès

⇒ Par la départementale D307 reliant Le Mans à Tours

⇒ Autoroute A28, sortie n°26 Montval-sur-Loir (Montabon)

Lieux d'exercice :

- Le Centre Hospitalier de Montval sur Loir est un établissement de santé labellisé « Hopital de Proximité » ; il est composé de 356 lits répartis en une activité sanitaire : urgences, médecine de soins médicaux et de réadaptation, HAD et une activité médicosociale : SSIAD et EHPAD. La visite de certification HAS s'est déroulée en juin 2024.

L'évaluation qualité des accompagnements du secteur médico-social (SSIAD et EHPAD) est prévue en 2025.

- Le Centre Hospitalier du Lude est un établissement de santé doté de 119 lits qui se répartissent ainsi : 25 lits de soins médicaux et de réadaptation ; 20 lits de soins de longue durée et 74 lits d'hébergement pour personnes âgées dont 14 places en PASA et 14 places d'UPAD. L'établissement a été certifié qualité des soins confirmée en 2023. L'évaluation qualité des accompagnements de l'EHPAD est à conduire pour 2025.

De par leurs positions géographiques, ces deux établissements contribuent de manière importante au maillage sanitaire territorial. Les deux centres hospitaliers sont en direction commune avec le Centre Hospitalier du Mans, de Saint Calais et de l'EHPAD de Besse sur Braye. Ils sont également établissements parties du GHT 72 dont l'établissement support est le Centre Hospitalier du Mans.

Personne à contacter

Nom	Fonction	Coordonnées de contact
LETESSIER Sébastien	Directeur Délégué du CH du Lude et de Montval-S/Loir	sletessier@ch-lemans.fr
PROVOST Nathalie	Directrice de la Qualité et des Patients Centre Hospitalier du Mans	nprovost@ch-lemans.fr

Envoyez votre candidature, CV + lettre de motivation, à l'attention de M. LETESSIER, Directeur Délégué du Centre Hospitalier de Montval sur Loir et du Centre Hospitalier du Lude et Mme PROVOST, Directrice de la Qualité et des Patients, Centre Hospitalier du Mans.

Poste à pourvoir à compter de : dès à présent.

Identification du poste

Position dans la structure

► Liaisons hiérarchiques

En tant que responsable de la qualité-gestion des risques et des relations avec les usagers, vous êtes placé sous l'autorité fonctionnelle du Directeur qualité et patient du centre hospitalier du Mans (CHM) et sous l'autorité hiérarchique du Directeur délégué des centres hospitaliers de Montval sur Loir (CH MSL) et du Lude (CH LL).

Vos lieux d'exercice sont : Le centre hospitalier de Montval sur Loir 80% et le centre hospitalier du Lude 20%

Conditions de travail

39 heures semaine. Repos fixes le samedi, dimanche et fériés

Membre de l'équipe de direction, le responsable DQP assure des astreintes administratives communes aux CH de Montval sur Loir et CH du Lude.

Vous bénéficiez du soutien d'une assistante sur chacun des sites.

Type de contrat proposé : Recrutement en « **Mutation, Détachement, CDI** ».

La rémunération sera indexée sur la grille correspondante, selon l'expérience professionnelle acquise.

Missions principales :

Vous participez au déploiement de la démarche Qualité - Gestion des Risques – relations avec les usagers de l'établissement, vous intervenez sur l'évaluation collective des risques professionnels (Document unique – Plans d'actions de prévention) et sur la mesure de la qualité (tableaux de bord et indicateurs performance qualité) et production de documents, d'outils à destination des services.

Au sein des sites des centres hospitaliers de Montval sur Loir et du Lude, en lien avec les orientations de la Direction Qualité et des Patients (DQP) de la direction commune, vous disposez des prérogatives suivantes :

► Liaisons fonctionnelles internes :

Vous agissez en relation avec le directeur délégué des deux établissements, les présidents de CME et des directions des soins, du système de management de la qualité et de la maîtrise des risques de l'établissement : pilotage de la démarche qualité et de la maîtrise des risques à l'échelle de l'établissement et coordonne sa déclinaison opérationnelle, en cohérence avec les différents projets ; vous assurez la définition, la mise en œuvre et l'évaluation du système de management de la qualité et de la maîtrise des risques ; vous apportez un soutien et une expertise à tous les services de l'établissement ; vous participez à différents projets institutionnels et rendez compte de ses activités aux directions et aux instances concernées.

Vous contribuez à la mise en œuvre de la politique qualité du GHT et êtes membre du comité qualité du GHT.

Missions permanentes

Vous intervenez dans une démarche qualité et gestion des risques institutionnels : participation en lien avec la direction de l'établissement et la CME à la définition de la politique qualité gestion des risques et propose les objectifs, le programme d'actions et les indicateurs associés à la politique ; organisation et suivi de la démarche qualité et de gestion des risques par approche processus ; pilotage de la démarche de certification HAS, des évaluations interne et externe du secteur médico-social ; assure l'effectivité du dispositif de signalement, d'analyse et de traitement des événements indésirables ; participation à l'élaboration du système documentaire relatif au système de management de la qualité et de la gestion des risques ; implication de l'ensemble des professionnels dans la démarche qualité et dans la gestion des risques : communique/ assure la formation/ sensibilise ; participation à l'évaluation des pratiques professionnelles ; coordination des différentes démarches d'inspection et contrôle, du recueil des indicateurs IQSS et le suivi des actions d'amélioration associées, de l'organisation et la formalisation des plans de gestion de crise ...

Démarche qualité et gestion des risques sectoriels : Vous contribuez à la déclinaison des axes de la politique qualité gestion des risques institutionnelle, accompagnez les équipes dans la définition de leurs besoins en démarche d'amélioration de leurs pratiques et organisation, apportez le soutien méthodologique nécessaire à tous les secteurs impliqués dans la démarche qualité gestion des risques de l'établissement ...

Démarche qualité et gestion des risques du GHT : Vous mettez en œuvre des actions d'accompagnement qualité et gestion des risques des filières du Projet médico-Soignant Partagé, des actions relatives aux missions qualité – gestion des risques définies par le comité qualité GHT

Relations avec les usagers : Vous assurez l'évaluation de la satisfaction des usagers des différents secteurs : recueil, analyse, suivi du plan d'actions ; Organisez et suivez l'accès au dossier du patient : le patient lui-même, les ayants-droits, les forces de l'ordre... Réceptionnez et traitez les plaintes et réclamations des usagers...

Archives médicales : Vous assurez l'encadrement des professionnels affectés à la gestion des archives médicales des deux établissements. Veillez au bon fonctionnement et à l'optimisation de ce secteur.

Communication : Vous participez aux actions de communication et d'information adéquates propre à votre périmètre de responsabilité.

Compétences requises / prévues

Connaissances particulières requises / prévues

Des connaissances requises pour ce poste sur la gestion des risques professionnels, méthodes et outils de la gestion des risques/assurances qualité.

Une capacité à conduire des réunions, à animer des groupes de travail et audit interne est attendue.

Votre sens de l'analyse, de synthèse, de résolution de problèmes, de négociation et d'argumentation seront des atouts nécessaires pour mener à bien vos fonctions.

Niveau de formation requis

Diplôme dans le domaine du Management de la Qualité et de la Gestion des Risques (Niveau 7 : Master en qualité / gestion des risques ou autre) et dans la Conduite de Projets, complétée idéalement d'une expérience dans le milieu hospitalier.