

# Directeur·rice de la qualité et de la gestion des risques

## → DÉFINITION

Définir, piloter et évaluer la mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques dans le cadre de la stratégie de l'établissement

## → AUTRES APPELLATIONS

Directeur·rice de la qualité  
et de l'expérience patient

Directeur·rice de  
l'innovation organisationnelle

Les directeur·rices de la qualité et de la gestion des risques peuvent être amené·es à gérer d'autres domaines d'activités, comme les relations avec les usagers (cf. fiche métier dédiée) ou des missions spécifiques liées au contexte interne (gestion des vigilances, pilotage de la radioprotection, etc.), ainsi que le domaine émergent de l'innovation organisationnelle

## → ACTIVITÉS

- Définition, mise en œuvre et suivi, le cas échéant en lien avec le président de la CME et le coordonnateur général des activités de soins, de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, et des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers
- Impulsion et pilotage d'une démarche d'évaluation interne et externe et/ou de certification
- Démarche active de diffusion de la culture qualité et gestion des risques, notamment au sein de son territoire
- Mise en place de démarches et processus de prévention des risques, à priori avec les professionnels de terrain, et suivi des actions
- Veille à la prévention, à la déclaration et au traitement des événements indésirables, et notamment les événements indésirables graves, et suivi des actions d'amélioration issues de l'analyse des causes
- Suivi et veille à la mise en œuvre du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS)
- Assure le respect de la mise en œuvre des droits des usagers, des patients ou résidents à partir des constats et des évaluations effectuées
- Identification des irritants organisationnels et animation d'ateliers de co-conception de solutions, coordination de l'expérimentation et de son déploiement
- Capitalisation des expérimentations et diffusion des outils de conduite de projet centrés utilisateurs et d'expérience d'usage dans l'établissement
- Conseils au chef d'établissement concernant son domaine de compétence, notamment en situation de crise
- Actualisation des plans de gestion de crise et coordination de la préparation et de la réponse de l'établissement aux situations sanitaires exceptionnelles ou aux crises, et mise en œuvre des plans en cas de crise
- Encadrement d'équipe(s), gestion et développement des personnels
- *Reporting* au chef d'établissement des informations stratégiques ou sensibles
- Diffusion des recommandations de bonnes pratiques et suivi de leur mise en œuvre par des évaluations de pratiques
- Veille informationnelle dans son domaine de compétence
- Pilotage des dispositifs de mesure de la satisfaction de l'utilisateur
- Mobilisation de l'expérience patient dans le plan qualité
- Suivi des indicateurs institutionnels et nationaux
- Animation des instances qualité et participation aux instances concernant les points relatifs à son domaine d'activité
- Participation aux gardes de direction

## → SAVOIR-FAIRE

- Définir, conduire et évaluer une stratégie, une politique
- Construire, utiliser et évaluer des outils de pilotage (critères, indicateurs/tableau de bord)
- Fixer des objectifs, mesurer les résultats et évaluer les performances collectives et/ou individuelles
- Piloter, animer, communiquer et motiver une ou plusieurs équipes
- Évaluer, motiver et favoriser le développement des compétences professionnelles de ses collaborateurs
- Conduire et animer des réunions
- Conduire une démarche de recherche utilisateur (observation, entretiens, parcours, synthèse, analyse, etc.)
- Concevoir, piloter et évaluer un projet/un processus avec des méthodes variées : conduite de projet classique, méthodes Agiles, facilitation en design thinking
- Élaborer et défendre des solutions opérationnelles à des problèmes relevant de son domaine de compétence
- Traduire les orientations en plans d'actions et en assurer le suivi régulier
- Concevoir, formaliser et adapter des procédures/protocoles/modes opératoires/consignes relatives à son domaine de compétence
- Concevoir et animer des démarches participatives de co-construction et de facilitation
- Évaluer l'efficacité des actions qualité, préventives et correctives

## → CONNAISSANCES REQUISES

- Démarche, méthodes et outils du management de la qualité et de la gestion des risques **(CA)**
- Méthodologie de certification et d'évaluation interne ou externe **(CA)**
- Méthode de design des politiques publiques, démarches d'innovation sociale et démarches d'expériences d'usages **(CA)**
- Management **(CA)**
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement **(CA)**
- Conduite de projet **(CA)**
- Éthique et déontologie professionnelles **(CO)**
- Gestion des risques professionnels **(CA)**
- Communication/relations interpersonnelles **(CO)**
- Droit hospitalier et des établissements médico-sociaux **(CO)**
- Gestion des situations sanitaires exceptionnelles/gestion de crise **(CA)**
- Droit des usagers **(CA)**
- Contentieux médical **(CO)**

**CONNAISSANCES APPROFONDIES (CA) :** connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ donné. Maîtrise des principes fondamentaux du domaine, permettant la modélisation. Une partie de ces connaissances sont des connaissances avancées ou de pointe. Durée d'acquisition de deux à quatre ou cinq ans.

**CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES (CO) :** connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un ou deux ans.

**CONNAISSANCES GÉNÉRALES (CG) :** connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales. Connaissances des notions de base et des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.

## → SAVOIR-ÊTRE

- Respect de la charte de l'éthique et de la responsabilité des directeurs de la FPH
- Sens de la confidentialité
- Aisance relationnelle, sens des relations humaines, sociales et de la diplomatie
- Sens de l'analyse et esprit de synthèse
- Sens du *reporting*
- Rigueur et sens du discernement
- Capacité à travailler en équipe
- Sens de la pédagogie
- Sens de l'écoute, du dialogue et de l'empathie
- Faire preuve de *leadership* (arbitrer, décider, communiquer, fédérer, animer)

## → INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### Relations professionnelles les plus fréquentes

Chef d'établissement, président de la CME, CME, coordination générale des soins, équipe de direction, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, correspondants locaux de vigilance, chefs de pôle, chefs de service, cadres de pôle, cadres supérieurs et cadres de santé, encadrement non soignant, assureur de l'établissement, directeurs qualité et gestion des risques du territoire, agence régionale de santé, Haute Autorité de santé, évaluateur externe, représentants des usagers, responsable du bureau des entrées

### Nature et niveau de formation pour exercer le métier

- Niveau 6 ou supérieur
- École des hautes études en santé publique

### Correspondances statutaires éventuelles

Catégorie A - encadrement supérieur

### Passerelles

- Autres directions fonctionnelles
- Chefferie d'établissement