

RESPONSABLE QUALITÉ

AUTRES APPELLATIONS COURANTES : Ingénieur qualité, responsable assurance qualité

DÉFINITION

- Développer et coordonner la mise en œuvre de la politique qualité de l'établissement en participant à sa conception

SPÉCIFICITÉS DANS LE MÉTIER

- Auditeur

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Contribution à la conception de la politique qualité et du programme qualité en lien avec la politique et le programme de gestion des risques
- Planification, coordination et évaluation du programme qualité
- Définition et mise en œuvre du plan de communication sur la politique et le programme qualité
- Organisation et maintien du système de management de la qualité
- Organisation de la mesure de la satisfaction des usagers
- Veille normative et réglementaire
- Formation et assistance méthodologique
- Préparation de la démarche d'accréditation des démarches de certification ou d'accréditation spécifique
- Définition des outils de gestion de la qualité (système documentaire, indicateurs...)
- Coordination des actions d'évaluation des pratiques et des audits qualité interne

RELATIONS PROFESSIONNELLES LES PLUS FRÉQUENTES

- Directeur de l'établissement et équipe de direction, président de la CME pour la définition et le suivi de la politique qualité
- Instances qualité pour validation du programme qualité
- Directions fonctionnelles et les responsables de service pour la mise en œuvre des programmes qualité
- Gestionnaire des risques et professionnels intervenant dans la gestion des risques
- Auditeurs qualité pour la mise en œuvre du programme d'audit
- Organismes d'accréditation et de certification pour la mise en œuvre des démarches de reconnaissances externes

SAVOIR-FAIRE REQUIS

- Utiliser les outils et les méthodes de management de la qualité ou d'évaluation
- Définir des priorités d'actions
- Rechercher et exploiter les sources d'informations
- Animer des groupes de travail
- Impulser la réalisation des projets qualité
- Négocier avec différents interlocuteurs
- S'exprimer auprès de publics variés internes et externes et les faire adhérer aux enjeux et projets qualité
- Utiliser les techniques d'enquêtes
- Utiliser les outils bureautiques

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

Démarches, méthodes et outils de la qualité	Référentiels qualité	Audit interne	Pédagogie générale	Techniques de communication	Conduite de projet	Techniques de formation	Logiciel dédié au suivi de la qualité
3	2	2	2	2	2	2	1

1 : Connaissances générales 2 : Connaissances détaillées 3 : Connaissances approfondies

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE DU MÉTIER

- Exercice en interétablissement

PRÉREQUIS INDISPENSABLES POUR L'EXERCER

- Bac + 3 minimum associé à une formation qualité ou promotion interne

EXPÉRIENCE CONSEILLÉE POUR L'EXERCER

- Exercice d'une activité professionnelle dans le domaine de la santé d'une durée supérieure ou égale à 5 ans

PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES VERS D'AUTRES MÉTIERS

Passerelles courtes

- Gestionnaire de risques

Passerelles longues

- Responsable en organisation
- Directeur d'hôpital

CORRESPONDANCES STATUTAIRES ÉVENTUELLES

- Ingénieur, techniciens supérieurs, attaché d'administration hospitalière

TENDANCES D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les facteurs clés à moyen terme	Conséquences majeures sur l'évolution des activités et des compétences
<ul style="list-style-type: none"> ● Développement de la certification 	<ul style="list-style-type: none"> ● Développement des formations des personnels concernés par les processus de certification ● Développement de l'assistance méthodologique
<ul style="list-style-type: none"> ● Évolution de la procédure d'accréditation vers une plus grande évaluation des pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> ● Connaissances renforcées dans le domaine de l'évaluation des pratiques professionnelles
<ul style="list-style-type: none"> ● Judicialisation des activités de santé 	<ul style="list-style-type: none"> ● Renforcement de la gestion documentaire et de la traçabilité
<ul style="list-style-type: none"> ● Sensibilisation et responsabilisation accrue des personnels aux démarches qualité 	<ul style="list-style-type: none"> ● Développement de la dimension formative et pédagogique

FAMILLE : Organisation, qualité, hygiène et gestion des risques

SOUS-FAMILLE : Qualité, hygiène et gestion des risques

CODE MÉTIER : 5E104