

INTITULE DU POSTE

INGENIEUR QUALITE - SERVICE QUALITE

DESCRIPTION DE LA DIRECTION / PÔLE / SERVICE

**Présentation du service**

Le service Qualité du Centre Hospitalier de Haute Marne s'inscrit dans une organisation territoriale et travaille en lien étroit avec l'ensemble des professionnels de santé, des fonctions supports, des directions et des usagers. Il contribue à la structuration, au déploiement et au suivi de la politique qualité et gestion des risques des établissements.

LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE

Centre Hospitalier de la Haute Marne à Saint Dizier

PROFIL DU POSTE

Personnel sous statut de la fonction publique :

**Corps :** Ingénieur

**Emploi :** Ingénieur qualité

**Encadrement :** Directeur délégué, Directrice des soins, de la qualité et gestion des risques

DESCRIPTION DU POSTE

L'ingénieur qualité met en œuvre la politique d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques du Centre Hospitalier de Haute Marne, en cohérence avec les orientations définies à l'échelle du groupement hospitalier. Il accompagne les professionnels dans l'amélioration des pratiques et contribue à la sécurité des soins et à la satisfaction des usagers.

Il exerce ses missions avec un haut niveau d'autonomie et de responsabilité, en appui à la gouvernance et aux instances de l'établissement.

**Activités générales :**

- Garantir le suivi de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins définie à l'échelle du Centre hospitalier de Haute Marne
- Suivre et participer à la mise en œuvre des actions du Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS)
- Planifier et participer aux campagnes nationales de recueil d'indicateurs
- Mettre à jour les données qualité et sécurité des soins : indicateurs de suivi, reporting et tableaux de bord
- Organiser les certifications à blanc annuelles et réaliser des évaluations internes : retours d'expérience, évaluations des pratiques professionnelles, patients traceurs, parcours traceurs, traceurs ciblés, audits système
- Planifier les audits et enquêtes annuellement, élaborer les grilles de recueil et coordonner le programme d'audit
- Organiser le recueil de l'expérience patient et coordonner les mesures de satisfaction (questionnaires, enquêtes, lien

avec la Direction des Affaires Juridiques et des Relations avec les Usagers pour le suivi des plaintes et réclamations)

- Piloter des groupes institutionnels en lien avec les thématiques qualité
- Renforcer la culture du signalement des événements indésirables (sensibilisation, formation des professionnels, suivi statistique, diffusion des informations, contribution à l'analyse et au suivi des plans d'actions)
- Participer au traitement et à l'analyse des événements indésirables
- Organiser les déclarations et analyses des événements indésirables graves (EIG)
- Accompagner les projets qualité des services, des pôles et des processus
- Accompagner les professionnels dans la formalisation de leurs pratiques
- Assurer le suivi et la mise à jour de la gestion documentaire, en lien avec l'assistant qualité
- Préparer et coordonner les démarches d'évaluations externes : certification HAS, certification ESSMS, inspections ARS
- Mettre en place et coordonner les actions de formations et sensibilisation qualité, gestion des risques

Présenter les dossiers et travaux qualité aux différentes instances.

#### **Activités spécifiques :**

- Travail en collaboration étroite avec une équipe qualité du GHT Cœur Grand Est
- Accompagnement de la démarche qualité, gestion des risques dans les différents pôles territoriaux en tant que référents
- Missions transversales à l'échelle des établissements
- Travail d'équipe et de terrain
- Interventions auprès de l'ensemble des acteurs de l'établissement : médecins, cadres, directions, professionnels de terrain, étudiants, usagers

Interventions dans tous les secteurs : soins, administration, médico-techniques et techniques.

#### **Horaires de travail :**

100% Décompte jours

Travail en journée du lundi au vendredi

#### **Liens fonctionnels :**

Equipes médicales et paramédicales,  
Encadrement,  
Directions fonctionnelles,  
Usagers,  
Partenaires institutionnels

### **PROFIL REQUIS**

#### **Connaissances :**

- Connaissance des démarches qualité et gestion des risques
  - Maîtrise des référentiels et exigences de certification (HAS, ESSMS, autres référentiels)
  - Connaissance de l'organisation hospitalière
  - Compétences en audit, évaluation et conduite de projets
  - Maîtrise des outils bureautiques et des outils qualité
  - Participation à une démarche de certification
  - Expérience en audit et évaluation des pratiques
- Connaissance du milieu hospitalier et du système de santé.

| <b>Savoir-Faire requis pour le poste en vue de leurs<br/>référencements pour l'entretien professionnel</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Maîtriser les outils bureautiques informatiques classiques<br>(Excel, Word, Powerpoint)                    |          |          |          | x        |
| Maîtriser les outils qualité                                                                               |          |          |          | x        |
| Connaitre la méthodologie en conduite de projet                                                            |          |          |          | x        |
| Connaissance de la méthode ALARM                                                                           |          |          |          | x        |
| Connaissance des référentiels HAS                                                                          |          |          |          | x        |

**1.A développer** : n'est pas indispensable à la tenue du poste

**2.Pratique courante** : utilisée quotidiennement - Existence de protocole et procédure

**3.Maîtrisé** : la personne doit être autonome même en situation exceptionnelle, hors protocole

**4.Expert** : référent, tuteur, formateur - Transmission du savoir et du savoir-faire

| <b>Savoirs requis pour le poste en vue de leurs référencements<br/>pour l'entretien professionnel</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Qualités relationnelles                                                                                |          |          |          | X        |
| Bonne qualité rédactionnelle                                                                           |          |          |          | X        |
| Concevoir des outils d'évaluation (grilles d'audit,<br>questionnaires de satisfaction ...)             |          |          |          | X        |
| Adapter et utiliser les méthodes et outils qualité à<br>l'établissement                                |          |          |          | X        |
| Définir des priorités d'actions                                                                        |          |          |          | x        |
| Identifier et exploiter les sources d'informations                                                     |          |          |          | X        |
| Communiquer et transmettre la culture qualité                                                          |          |          |          | X        |
| Traiter et résoudre une situation de crise en relation avec les<br>experts identifiés en amont         |          |          |          | X        |
| Négocier avec différents interlocuteurs                                                                |          |          |          | X        |
| Former et conseiller en termes de qualité                                                              |          |          |          | X        |
| Animer des groupes de travail                                                                          |          |          |          | X        |
| Impulser la réalisation des projets liés à la qualité                                                  |          |          |          | x        |
| S'exprimer auprès de publics variés internes et externes et les<br>faire adhérer aux enjeux et projets |          |          |          | x        |
| Savoir rendre compte                                                                                   |          |          |          | x        |

**1. Connaissances générales :** 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, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.

**2. Connaissances détaillées :** 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 / deux ans.

**3. Connaissances approfondies :** 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 2 à 4/5 ans.

**4. Expert :** domine le sujet, le fait évoluer et/ou tuteur

| Savoir-être requis pour le poste en vue de leurs<br>référencements pour l'entretien professionnel | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| Discrétion, confidentialité et éthique professionnelle                                            |   |   |   | x |
| Résistance au stress                                                                              |   |   | x |   |
| Persévérance                                                                                      |   |   |   | x |
| Aptitude à animer                                                                                 |   |   |   | x |
| Sens du travail en équipe (synergie des compétences)                                              |   |   |   | x |
| Ecoute, observation, conciliation, diplomatie, empathie                                           |   |   |   | x |
| Rigueur, anticipation et sens de l'organisation                                                   |   |   |   | x |
| Esprit de synthèse, constructif, critique et d'analyse                                            |   |   |   | x |
| Créativité, initiatives, ouverture d'esprit                                                       |   |   |   | x |
| Force de proposition et recherche du consensus                                                    |   |   |   | x |
| Capacité d'adaptation et réactivité                                                               |   |   |   | x |

**Titres et /ou diplômes et/ou formation spécifique requise :**

- Formation supérieure (Bac +5) dans le domaine de la qualité, de la gestion des risques ou de la santé publique

Tout agent doit se conformer au Code Général de la Fonction Publique et au Code de déontologie

- Respect du secret professionnel
- Obligation de discrétion professionnelle
- Obligation d'information au public
- Obligation d'effectuer les tâches confiées
- Obligation d'obéissance hiérarchique sauf si contraire à la réglementation dans une « application » demandée et contraire à la règle statutaire
- Obligation de réserve
- Formation professionnelle
- Entretien annuel

| Date       | Nom – Prénom REDACTEUR | Fonction                                                                                     |
|------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16.07.2026 | Agnès WYNEN            | Coordinatrice générale des soins<br>Directrice de la qualité et de la gestion<br>des Risques |