



## Directeur/Directrice Chargé de la Qualité et de l'expérience patient

Cotation du poste : 2.4 Classe normale / 2.5 Hors classe



### 1. Informations institutionnelles relatives au CHU de Lille

#### Etablissement d'affectation :

CHU de Lille – établissement support du GHT LMFI (Lille Métropole Flandre Intérieure)

2 avenue Oscar Lambret – 59037 Lille Cedex

Tél. : 03.20.44.64.02

**Directeur Général du CHU** : Frédéric BOIRON

**Personne à contacter** : Philippe Charpentier, Secrétaire général

[secretariatdg@chru-lille.fr](mailto:secretariatdg@chru-lille.fr)

Tel : 03.20.44.41.43

Le Centre Hospitalier Universitaire de Lille figure dans le groupe des 4 plus grands CHU de France après les 3 « AP ». C'est le CHU de recours et de référence pour le Nord – Pas de Calais (4 millions d'habitants) et, avec Amiens, pour la région Hauts-de-France (6 millions d'habitants). Il a une vocation interrégionale voire nationale ou internationale pour certaines prises en charge très spécialisées, notamment dans le cadre de l'Interrégion Nord-Ouest qui compte près de 10 millions d'habitants. Il exerce également un rôle transfrontalier.

Le **CHU de Lille** dispose de **3 215 lits** et places répartis en plusieurs **hôpitaux** installés sur un **même site** de 60 ha, qui accueille également les **trois facultés**, en bordure sud de la Ville, et un site dédié aux personnes âgées en centre-ville. Il rassemble près de **16.000 salariés** (3 600 médicaux et 12 300 non médicaux). Son budget annuel d'exploitation est de **1,3 milliard d'euros**. Il conduit une politique **d'investissement** d'environ 60 M€ par an et soutient fortement la **recherche** et la dimension hospitalo-universitaire, de rayonnement national et international.

Le CHU de Lille est l'établissement support du GHT Lille Métropole Flandre Intérieure. Ce GHT, l'un des plus importants de France, rassemble 10 établissements publics de santé de la métropole élargie, 8 277 lits et places d'hospitalisation, près de 22 000 personnels, 1,9 milliard d'euros de budget.

Le CHU de Lille est organisé en 16 pôles d'activité clinique et médico-techniques, mobilisant chacun 300 à 1000 professionnels et représentant un volume de recettes atteignant plus de 100 millions d'euros pour certains d'entre eux.

## 2. La Direction Qualité et expérience patient

La direction qualité se compose de 5 secteurs regroupant une vingtaine de professionnels :

- **Qualité, risques associés aux soins.**

Organisation et suivi de la démarche d'amélioration de qualité des soins, des plans d'action qualité et de la démarche de certification.

Composé de 10 professionnels dont 7 ingénieurs, et du médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

- **Coordination des vigilances.**

Organisation et suivi des dispositifs de vigilance réglementaire. (1 ingénieur)

- **Radioprotection.**

Supervision des mesures de protection des patients et des professionnels, animation de la démarche de prévention en lien avec les services concernés. (1 ingénieur et 3 techniciens PCR, compétents en radioprotection)

- **Environnement Santé**

Organisation et suivi, en lien avec les directions métiers concernées, des mesures de gestion des risques environnementaux et techniques et participation aux démarches d'assurance qualité.

- Département qualité air/eau/surfaces/endoscopie (4 professionnels)
- Département déchets (2 professionnels)
- Département risques professionnels (1 ingénieur)
- Département risques techniques (1 ingénieur coordinateur)

- **Associations d'usagers**

- Animation du réseau associatif du CHU : faciliter le déploiement des projets des associations pour les usagers, en coordination avec les services concernés, créer de la transversalité entre les associations ; solliciter les associations pour la mise en œuvre de projets dans les services
- Conventonnement des associations d'usagers sans flux financier
- Participation d'usagers aux projets du CHU
- Pilotage des subventions aux associations d'usagers
- Représentation du CHU : conseil d'administration de la Maison Familiale Hospitalière, conseil communal de concertation (CCC) de la ville de Lille

- **CDU (commission des usagers) :**

- Animation de la CDU (7 représentants d'usagers participent à 15 commissions ou instance du CHU)
- Organisations des médiations médicales et non médicales
- Animation du Comité des usagers du GHT : la direction est chargée de faire vivre le projet du GHT auprès des usagers des 10 établissements-parties.

### 3. Vos Missions

En tant que membre de l'équipe de direction du CHU, vous contribuez à la conduite des projets de l'établissement en travaillant étroitement avec vos collègues. Vous êtes membre du comité de direction plénier.

Vos missions :

- **Définition et mise en œuvre de la politique qualité**
  - Définir et piloter la politique qualité et gestion des risques associés aux soins.
  - Définir et conduire la politique de relation avec les usagers du CHU
  - Accompagner les plans d'actions des 16 pôles d'activité, en cohérence avec les projets de transformation et de réorganisation du Projet d'établissement
  - Accompagner, par un appui méthodologique et des outils, les équipes engagées dans une démarche continue de sécurisation et d'amélioration des pratiques dans le soin et les autres champs des activités hospitalières
  - Veiller à la cohérence de la démarche « qualité-sécurité » de l'établissement au regard des obligations réglementaire et de recommandation HAS et en lien avec les professionnels du CHU
- **Expérience patient**
  - Développer les relations avec les usagers et les associations d'usagers
  - Assurer l'animation de la Commission des Usagers du CHU de Lille et organiser le comité des usagers du GHT
  - Proposer une politique d'amélioration de l'expérience patient, tenant compte des priorités du Projet d'établissement, et de l'évaluation de la satisfaction ses usagers
  - Coordonner certaines actions d'amélioration du parcours patient
- **Territoire et coopération**
  - Coordonner la démarche de certification CHU et GHT
  - Référent(e) du CHU de Lille pour le Centre d'Appui et de Prévention des infections associées aux soins (CPIAS), le Centre de Ressources en Antibiotologie et Infectiologie (CRAI) et la Coordination Régionale Matério et Réactovigilance.

Ces missions sont susceptibles d'évoluer. Des missions transversales pourront être confiées.

### 4. Compétences et savoir-faire souhaités :

- Expérience souhaitée dans le domaine de la qualité et gestion des risques en milieu hospitalier
- Bonne connaissance des activités cliniques
- Maîtrise de la conduite de projet et du pilotage transversal des projets
- Management
- Capacité à travailler en équipe
- Excellentes capacités relationnelles et de communication

### 5. Relations fonctionnelles et hiérarchiques

- **Relations hiérarchiques** : Directeur général

- **Relations fonctionnelles les plus fréquentes :** pôles d'activité, encadrement soignant, équipe de direction notamment CGS et Direction de la performance des organisations, médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, présidence de la CME, Secrétaire général,

## **6. Autre information**

La participation aux gardes de direction est impérative. Un logement de fonction pour nécessité absolue de service est mis à disposition dans le parc immobilier du CHU, défini en fonction des nécessités familiales.