

# 1 DIRECTEUR DE LA QUALITE ET DE LA PATIENTELE

Référence : 3134-24-0094/SR du 12/01/2024

Employeur : CHT Gaston-Bourret



Corps /Domaine : Emploi fonctionnel

Direction de la Qualité et de la Patientèle

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre <sup>(1)</sup> : /

Lieu de travail : CHT Gaston Bourret / CHS Albert Bousquet

Poste à pourvoir : immédiatement

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 12 janvier 2024

Date limite de candidature : Vendredi 2 février 2024

## Détails de l'offre :

### Emploi RESPNC :

#### Missions :

Dans le cadre d'une réorganisation et de la création d'une direction commune entre le Centre Hospitalier Territorial Gaston-Bourret (CHT) et le Centre Hospitalier Spécialisé Albert Bousquet (CHS), le directeur-adjoint en charge de la qualité et de la patientèle du CHS fait partie de l'équipe de direction commune.

#### Présentation générale de l'établissement siège de la direction commune

Avec un budget de près de 33 milliards, et plus de 2200 agents, le CHT est l'hôpital de référence de Nouvelle-Calédonie. Il affiche un capacitaire total de 565 lits et places sur le site unique du Médipôle répartis comme suit :

- Médecine : 217 lits
- Chirurgie : 111 lits
- Mère-enfant : 121 lits
- Soins intensifs : 55 lits (+ 10 postes de dialyse)
- Hospitalisation ambulatoire : 51 places

#### Présentation du Centre Hospitalier Spécialisé Albert Bousquet

Une convention de direction commune est mise en œuvre à partir de 2024, en vue de permettre au CHT et au Centre Hospitalier Spécialité, de définir une stratégie partagée et une meilleure articulation des activités de manière à apporter une réponse concertée et complémentaire aux besoins de santé et aux besoins de soins hospitaliers.

Le centre hospitalier spécialisé Albert Bousquet est un établissement public autonome. L'établissement dispose de trois services médicaux. L'activité est également extrahospitalière (Nouméa, Dumbéa, Koumac, Koné, Poindimié, Wé) et regroupe des centres médico-psychologiques pour adultes et enfants, un centre de soins en addictologie, un centre d'accueil et de soins pour les adolescents et un hôpital de jour pour enfants.

L'établissement compte près de 460 ETP, dont 28 personnels médicaux. Son budget d'exploitation s'élève à 6,3 milliards.

#### Missions

Le directeur-adjoint chargé de la Qualité et de la Patientèle exerce ses fonctions sous l'autorité directe du directeur général du CHT. Membre de l'équipe de direction commune, il participe aux comités de direction et il partage ses dossiers avec l'équipe de direction commune.

Il a pour mission, de définir, piloter et d'évaluer la mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques dans le cadre de la stratégie des deux établissements. Il a également pour mission de définir, mettre en pratique et évaluer la politique relative aux droits des usagers en coordination avec les différents acteurs internes et externes, dont les représentants des usagers.

#### **Activités - Qualité**

- Définition, mise en œuvre et suivi, le cas échéant en lien avec le président de la CME et la directrice des 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
- 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
- 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
- Animation des instances qualité et participation aux instances concernant les points relatifs à son domaine d'activité

#### **Activités – Patientèle**

- Définition, pilotage et mise en œuvre de la politique relative aux droits des usagers et à la gestion des plaintes et réclamations
- Veille informationnelle dans son domaine de compétence
- Mise en œuvre de la politique d'accès au dossier patient
- Gestion des éloges, plaintes et réclamations
- Médiation auprès des usagers dans le cadre des réclamations, en lien, le cas échéant, avec le médiateur médical et les représentants des usagers
- Gestion des contentieux, dans son domaine d'activité

- Participation à la formalisation des procédures relatives aux droits des usagers
- Contacts fréquents avec les patients et leurs proches ou leurs représentants, dans le cadre du recueil des besoins des usagers et dans la gestion des réclamations ou conflits
- Relais des expériences patients auprès des services et des directions (notamment direction des soins) concernés
- Veille à la sensibilisation et la formation des équipes médicales et soignantes aux droits des patients et usagers
- Préparation et suivi de la commission des usagers (CDU)
- Identification, analyse, évaluation et prévention des risques relevant de son domaine, définition des actions correctives/préventives
- Management des équipes en charge de l'accueil et du suivi des séjours des patients
- Pilotage de la politique relative à l'éthique en santé,
- Organisation et mise en place de partenariats extérieurs, notamment les associations représentatives des usagers et les réseaux

**Position dans l'organigramme de direction :**

- Liaisons hiérarchiques :  
Directeur général
- Liaisons fonctionnelles :  
Les directions fonctionnelles de la direction commune  
Les présidents de CME (CHS et CHT)  
Les Présidents et membres des instances de gouvernance notamment :  
Directoire, Conseil d'administration et CME  
Ensemble de la communauté médicale des deux établissements.

**Caractéristiques particulières de l'emploi :**

Garde de direction

**Profil du candidat**

**Savoir / Connaissance / Diplôme exigé :**

- *Diplôme de directeur d'hôpital (EHESP) souhaité*
- Solide expérience de directeur-adjoint de structure hospitalière
- Connaissance de l'organisation sanitaire de la Nouvelle-Calédonie

**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
- Concevoir, piloter et évaluer un projet/un processus avec des méthodes variées
- 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

**Savoir-être :**

- Respect de l'éthique
- Sens de la confidentialité
- Aisance relationnelle, sens des relations humaines, sociales et de 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

**Contact et informations complémentaires :** Pour toutes informations supplémentaires, veuillez contacter monsieur Leslie LEVANT, directeur général - [mail : leslie.levant@cht.nc](mailto:leslie.levant@cht.nc)

## POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

---

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire <sup>(2)</sup>) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la Direction des Ressources Humaines / Cellule recrutement par :

- voie postale : BP J5-98849 - Nouméa cedex
- dépôt physique : Direction des Ressources Humaines- Cellule recrutement - CHT
- mail : [recrutement@cht.nc](mailto:recrutement@cht.nc) et [kelly.miloud@cht.nc](mailto:kelly.miloud@cht.nc)

<sup>(1)</sup>Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

<sup>(2)</sup>La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

***Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique***