

Coordonnateur Sanitaire Réclamations, Evènements indésirables et Vigilances H/F

Contexte Au sein de la direction veille et sécurité sanitaire le département réclamations, évènements indésirables et vigilances couvre ces sujets tant sur le sanitaire le médico-social qu'ambulatoire. Le poste ici concerne la coordination sanitaire. Un profil soignant expérimenté cadre de santé ou médecin de santé publique est recherché.

Missions / Contenu du poste

Les enjeux principaux de la coordination sanitaire sont de garantir la gestion proportionnée des signaux, la qualité de la réponse et les délais de traitement et de contribuer à l'amélioration de la qualité de prise en charge entre autre en exploitant et en diffusant aux professionnels de santé les retours d'expérience sur les barrières ou actions qui permettent d'éviter la reproduction d'un problème.

Le coordonnateur régional sanitaire est chargé pour la gestion et l'instruction des réclamations des usagers, des évènements indésirables (EIAS/EIGS), des évènements et incidents à impact individuel (EI), de :

- Encadrer et animer une équipe de 8 agents dont 4 qualifiés

- Organiser la répartition des portefeuilles d'activité au sein de l'équipe et la permanence de la réponse

- Animer et apporter un appui métier aux équipes en assurant la qualité de la réponse :

Contribuer à l'élaboration et à l'amélioration des processus et les procédures du traitement des réclamations et EIG, EI et EIAS (assurer la traçabilité, la centralisation, le suivi et la coordination de la politique de traitement des réclamations, EIAS, EIGS et EI à impact individuel sur l'ensemble de l'ARS).

Coordonner les pratiques et l'harmonisation de la rédaction des réponses ;

Apporter un appui métier aux équipes dans l'analyse et la réponse des signaux complexes, notamment.

- Coordonner les contributions à l'instruction des acteurs internes et externes :

Contribuer à la coordination siège, délégations départementales, directions métiers de l'Agence (inspection, démocratie sanitaire, référents thématiques sanitaires)

Contribuer aux relations avec les partenaires extérieurs (Assurance maladie, DRSM, défenseur des droits, RREVA ...);

- Valoriser et diffuser le retour d'expérience des établissements ;

Contribuer au bilan annuel, à la qualification et à l'analyse des données de la base Qualité/Sécurité des prises en charges et a des études thématiques sur le champ sanitaire

Contribuer à la qualification des données de la base QSPC, pour l'exploitation des signaux, en lien avec les autres coordinations et le chargé de mission statistique.

Contribuer aux analyses thématiques des données d'aide à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge.

Compétences requises / profil attendu

Infirmier expérimenté ou Cadre de santé disposant d'une expérience en établissement de soins ou médecin de santé publique

(Statut : fonction publique hospitalière ou UCANSS ou contractuel)

Appétence pour la qualité et la gestion des risques

Expérience en encadrement d'équipe souhaitée

Modalités de candidature

Envoyer CV et lettre de motivation à isabelle.nicoulet@ars.sante.fr