




FICHE METIER :

- **Famille :** SOINS
- **Sous-famille :** Management des organisations des soins
- **Code métier :** 05U10

INDICE DE VERSION	DATE	OBJET DE LA MISE A JOUR
A	Janvier 2012	Création
B	Avril 2022	Intégration des savoirs et des savoirs faire en annexe de la fiche de poste

	NOM	FONCTION	DATE	VISA
Rédaction	F. TOULLIER	CSS Pôle	7.04.22	
Validation	M. DELPY	CSS - Adjointe à la CGS	11-04-22	
Approbation	Ph. FAUGERON	Directeur des Soins, CGS	11-04-22	

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

- Coordonnateur Général des Soins : Philippe FAUGERON
- Cadre Supérieur de Santé : Frédérique TOULLIER

RELATIONS FONCTIONNELLES

- Pharmaciens/internes PUI et stérilisation,
- Personnels administratifs de la pharmacie,
- Cadres de Santé des unités de soins,
- Partenaires de santé extra-hospitaliers, fournisseurs externes, responsables des services administratifs, logistiques, techniques et de la qualité et de la sécurité des soins

PRESENTATION DU SERVICE :

- Pôle MEDICO-TECHNIQUE et MISSIONS TRANSVERSALES
 - Service Pharmacie du Centre Hospitalier et du Pôle St-Germain
 - Service Stérilisation du Centre Hospitalier
 - Unité de Production et de Contrôle Pharmaceutique (hors champ des missions du cadre de santé)

➤ Le Service Pharmacie et Rétrocession du Centre Hospitalier se situe au 3^{ème} étage du BMC. Il a pour missions :

- La gestion, l'approvisionnement, le contrôle, la détention, la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles,
- La réalisation des préparations magistrales et hospitalières,
- La gestion des essais cliniques,
- La rétrocession : vente de médicaments au public (médicaments qui ne se trouvent pas en officine de ville)
- Des actions d'information et l'évaluation du bon usage des produits de santé,
- La sécurité des produits de santé : la pharmacovigilance et la matériovigilance.

➤ Le Service Pharmacie du Pôle St-Germain, se situe au rez-de-chaussée du bâtiment principal de la Clinique. Il est rattaché à la PUI de l'Hôpital et assure :

- La dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles aux unités du Pôle St-Germain.

➤ Le Service Stérilisation se situe au 2^{ème} étage du BMC du Centre Hospitalier, à proximité du bloc opératoire et a pour missions :

- La préparation des dispositifs médicaux stériles,
- Le contrôle et la traçabilité de ces dispositifs.

CADRE REGLEMENTAIRE

Décret n° 95-926 du 18 août 1995 portant création du diplôme de cadre de santé

MISSIONS DU POSTE

Le Cadre de Santé organise l'activité des soins et les prestations associées. Il encadre et anime les équipes dans la perspective d'une qualité de vie au travail. Il coordonne les moyens d'un service de soins en veillant à l'efficacité, à la sécurité des patients et à la qualité des prestations.

ACTIVITES DU POSTE :

1 – Conception et coordination des organisations de soins et des prestations associées

- Conception et adaptation des organisations de soins ;
- Coordination et suivi des soins et des prestations, coordination des parcours de soin, coordination des interventions des différents acteurs ;
- Coordination avec l'équipe médicale et avec les différents acteurs (différents services, partenaires extérieurs, ...) internes et externes en lien avec l'activité du service ;
- Contrôle de la réalisation des soins et des prestations ;
- Gestion des aléas, des dysfonctionnements et des situations difficiles ou imprévues, des situations de crise ;

2 – Gestion de l'information, des moyens et des ressources du secteur d'activités

- Gestion au quotidien des ressources humaines (gestion des présences et des absences, réponse aux aléas, adaptation des effectifs à l'activité,..) ;
- Planification du temps de travail des équipes ;
- Réalisation, contrôle et suivi des tableaux de service permettant d'assurer la continuité et la cohérence des soins ;
- Gestion des ressources matérielles et des équipements, en collaboration avec l'assistant de pôle ;
- Production et coordination de l'information concernant l'activité du secteur, les patients et leur entourage ;
- Mise en place et suivi des moyens permettant d'assurer la traçabilité et la qualité des informations et des transmissions ;

- Suivi des indicateurs de pilotage de l'activité, contrôle des résultats, mesure et traitement des écarts, en collaboration avec le Cadre Supérieur de Santé ;
- Participation à la rédaction du rapport d'activité annuel ;

3 - Management, encadrement et animation des équipes pluri professionnelles

- Adaptation de l'activité quotidienne des membres de l'équipe à partir de l'organisation des soins ;
- Communication et échanges avec les membres de l'équipe : communication sur les projets, sur les performances collectives, sur le recueil d'informations, sur la transmission des consignes, les procédures, les bonnes pratiques, ... ;
- Définition d'objectifs individuels et collectifs, mise en place et conduite de plans d'action, de délégations, ... ;
- Organisation et conduite de réunions avec les équipes ;
- Organisation de l'intégration et du suivi des nouveaux professionnels de l'équipe, des stagiaires et étudiants ;
- Gestion des conflits et mise en place d'actions de médiation et de prévention ;
- Soutien des membres de l'équipe dans les situations difficiles ;

4 – Gestion et développement des compétences

- Définition des activités et des compétences requises pour les professionnels paramédicaux en fonction de l'activité de la structure ;
- Organisation et suivi de l'accueil (agents, stagiaires, nouveaux recrutes) ;
- Conduite d'entretiens d'évaluation des compétences et de la performance individuelle et collective des membres de l'équipe et des personnes en formation ;
- Proposition d'évolutions professionnelles et de mobilité professionnelle et accompagnement du projet professionnel ;
- Définition des besoins en formation et en développement des compétences individuelles et collectives pour l'équipe et des futurs besoins en fonction de l'évolution de l'activité ;
- Définition du projet de formation du secteur d'activités en fonction des orientations de la structure, des objectifs spécifiques et des ressources allouées en collaboration avec le Cadre Supérieur de Santé ;
- Définition de profils de postes pour le recrutement et pour l'organisation du service,
- Construction et mise en place des modalités de liaison entre les terrains de stage et l'institut de formation pour l'accompagnement des tuteurs et le suivi de la progression des étudiants et professionnels ;
- Réalisation ponctuelle d'actions de formation, participation à des jurys ;
- Mise en place des démarches d'analyse des pratiques professionnelles : pratiques réflexives, codéveloppement, ... ;

5 – Animation d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques

- Suivi de l'atteinte des objectifs liés à la qualité, diagnostic des écarts et mise en place d'actions préventives et correctives ;
- Communication auprès de l'équipe des résultats des évaluations et des actions réalisées,
- Contrôle et évaluation de la qualité de la traçabilité des prises en charge dans le dossier de soins informatisé ;
- Mise en place et suivi de l'application des procédures ;
- Traitement des dysfonctionnements et des situations difficiles ou imprévues ;
- Mise en œuvre des actions de prévention des risques associés aux soins et prestations ;
- Mise en œuvre des actions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ;
- Suivi de la mise en œuvre et de la traçabilité des mesures d'isolement et de contention (registre spécifique) au SSIP ;
- Elaboration d'un rapport biannuel sur le suivi des mesures d'isolement et de contention au sein du SSIP ;

- Participation à la Commission de surveillance des pratiques d'isolement et de contention.

6 – Elaboration et conduite de projets

- Montage, mise en œuvre, suivi et gestion des projets du service, en collaboration avec le Cadre Supérieur de Santé ;
- Participation aux réunions institutionnelles ;
- Réunions et rencontres avec l'équipe d'encadrement du pôle ;
- Contribution à des projets et groupes de travail transversaux au sein du CH de Brive ;
- Formalisation et communication des résultats de projets ;

7 - Veille professionnelle, études et travaux de recherche et d'innovation

- Veille documentaire, réglementaire, institutionnelle ;
- Actualisation de ses connaissances ;
- Elaboration et mise en place d'innovations dans sa pratique à partir notamment des résultats de la recherche ;
- Participation à la réalisation d'études et de recherches ;
- Participation à la production d'articles, de synthèses, de communications en vue de publication ;

MANIERE DE SERVIR ET QUALITES RELATIONNELLES

▪ Capacité d'intégration :

Ouverture d'esprit, curiosité intellectuelle, esprit d'initiative, entraide professionnelle, disponibilité, implication professionnelle ;

▪ Attitude relationnelle au travail :

Ethique professionnelle, attitude constructive, confiance en soi, écoute empathique, communication au sein de l'équipe ;

▪ Adaptation au poste de travail :

Capacités à s'organiser, à réajuster, à progresser, respect des consignes de travail, du secret professionnel, devoir de réserve et de discrétion professionnelle, respect des horaires, de la tenue professionnelle.

COMPETENCES REQUISES

En terme de capacité à :

- Prévoir les activités et les moyens nécessaires pour un secteur d'activités médico-techniques ;
- Organiser et coordonner les activités du secteur d'activités médico-techniques ;
- Manager des équipes pluri professionnelles dans un secteur d'activités médico-techniques ;
- Manager les compétences individuelles et collectives d'une équipe pluri professionnelle ;
- Contrôler et évaluer les activités ;
- Conduire une démarche qualité et de gestion des risques ;
- Conduire un projet, des travaux d'étude et de recherche ;
- Communiquer, transmettre les informations et rendre compte.

PREREQUIS

- Etre titulaire du diplôme de cadre de santé ;
- Formation en Qualité et/ou Gestion des Risques ;
- Connaissance de l'organisation hospitalière ;
- Maîtrise des textes législatifs et réglementaires se rapportant à la gestion des PUI.

CONDITIONS DE TRAVAIL DU POSTE :

- Présence de [9h 00 à 17h 00] du lundi au vendredi,
- Astreintes 2 à 3 fois par an,
- Programmation des absences en concertation avec les cadres du pôle
- 20 RTT dans le cadre du régime forfaitaire (dont 1 jour solidarité).

Compétence 1 : Prévoir les activités et les moyens nécessaires pour un secteur d'activités de soin

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non évaluable
Pertinence de l'analyse des informations recueillies	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations sont hiérarchisées et classées - Les ressources et les contraintes liées au secteur d'activités de soin sont identifiées et prennent en compte l'organisation existante - Les évolutions de l'activité sont identifiées en lien avec les besoins en santé, la demande en soins, les exigences qualité et les objectifs du projet du secteur d'activités - L'impact de ces évolutions sur l'organisation est identifié. - Les points forts de l'organisation et les axes de travail sont repérés et explicités. 					
Pertinence de l'évaluation des ressources nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - L'évaluation de la charge des activités de soin et des activités afférentes est objectivée. - L'évaluation des ressources humaines requises est précise et argumentée, <ul style="list-style-type: none"> o Au niveau qualitatif o Au niveau quantitatif - L'évaluation des ressources matérielles nécessaires est précise et argumentée. - L'évaluation tient compte des ressources disponibles, de la réglementation et de l'évolution de la nature et du volume d'activités. - Des évolutions de l'organisation sont proposées et argumentées. - L'argumentation prend en compte la qualité et la sécurité des soins. 					

Compétence 2 : Organiser et coordonner les activités du secteur d'activités de soin

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non évaluable
1 Pertinence de l'organisation définie	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations nécessaires sont recueillies auprès des acteurs internes et externes - L'organisation est en adéquation avec les orientations institutionnelles - L'organisation est en adéquation avec les activités du secteur et avec les objectifs du projet du secteur - L'organisation est expliquée et argumentée - Les ressources humaines nécessaires sont explicitées et argumentées en fonction des choix d'organisation. 					
2 Cohérence de la planification des activités	<ul style="list-style-type: none"> - La planification et la gestion du temps de travail sont en adéquation avec les activités du secteur - La réglementation et la législation sont respectées - Les charges de travail entre les membres de l'équipe sont équilibrées - Les compétences des membres de l'équipe sont prises en compte - Les choix sont expliqués et argumentés 					

3 Pertinence des décisions d'adaptation des organisations et des ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Les priorités sont définies - Les décisions permettent de répondre rapidement aux situations et problématiques rencontrées en fonction des priorités définies - Les décisions sont expliquées aux équipes et argumentées - La démarche de négociation est explicitée 						
4 Qualité de la coordination des parcours de soin	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations nécessaires sont recueillies auprès des acteurs internes et externes - Les étapes du parcours de soin sont identifiées - Les différents intervenants dans le parcours de soin sont identifiés. - Les actions prévues prennent en compte la situation de la personne et son évolution - Les actions prévues sont en adéquation avec le contexte et les ressources et les organisations des différents intervenants - La collaboration avec le responsable médical du secteur d'activités de soin et les autres praticiens permet l'optimisation du parcours de soin - Les risques sont identifiés - Les objectifs et les actions sont négociés avec la personne et les différents acteurs internes et externes - Les choix sont expliqués et argumentés 						

Compétence 3 : Manager des équipes pluri professionnelles dans un secteur d'activités de soins

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non évaluable
1 Qualité de l'animation de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisation mise en place permet de faciliter le dialogue au sein de l'équipe et le travail en équipe, y compris hors établissement - Des échanges réguliers portent sur les objectifs, les moyens de les atteindre, les résultats obtenus et les difficultés rencontrées - Les réunions d'équipe permettent de définir des actions répondant aux problématiques rencontrées - Les améliorations obtenues sont tracées et communiquées à l'équipe - Les facteurs permettant de contribuer à la qualité de vie au travail sont identifiés et expliqués - La démarche mise en place pour développer et maintenir une dynamique d'équipe positive et une qualité de vie au travail est expliquée - Les actions mises en œuvre en cas de désaccords et de conflits sont expliquées - Les consignes, procédures et règles de fonctionnement sont expliquées aux membres de l'équipe de manière claire et compréhensible - Leur application est vérifiée 					
2 Qualité de l'accompagnement des membres de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Des entretiens professionnels sont réalisés - Les entretiens permettent de faire le point sur les activités réalisées, de définir des objectifs individuels et des actions répondant aux problématiques rencontrées - Les prises d'initiatives sont encouragées dans le cadre de la réglementation - Les délégations d'activités sont définies précisément, accompagnées et contrôlées - L'intégration et le suivi des nouveaux membres de l'équipe, des stagiaires et des étudiants sont organisés au sein de l'équipe - Cette organisation est expliquée et argumentée 					

Compétence 4 : Manager les compétences individuelles et collectives d'une équipe pluri professionnelle

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non évaluable
1 Pertinence du repérage des besoins en compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations nécessaires au repérage des besoins sont recueillies auprès de la hiérarchie et des membres de l'équipe - Les activités et les compétences requises sont identifiées et expliquées, elles prennent en compte l'activité de la structure - Les besoins liés à l'évolution de l'activité de la structure sont identifiés - Les besoins liés aux mobilités au sein de l'équipe sont identifiés - Des entretiens d'évaluation des compétences permettent d'identifier les compétences acquises, les compétences à développer et les besoins en formation - Les objectifs en termes de développement des compétences sont expliqués et argumentés au niveau collectif et au niveau individuel 					
2 Qualité de l'accompagnement du développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Les actions mises en place pour accompagner les parcours d'adaptation à l'emploi sont expliquées et argumentées - Les actions mises en place pour accompagner le développement des compétences sont expliquées et argumentées - Les actions mises en place permettent aux membres de l'équipe d'analyser leurs pratiques professionnelles - La progression des personnes est suivie et tracée - Les compétences acquises par les membres de l'équipe sont valorisées - Les programmes de développement professionnel continu mis en place sont en cohérence avec le projet de la structure - Des évolutions professionnelles et des mobilités sont proposées en fonction des projets professionnels des membres de l'équipe et des besoins de la structure - Ces évolutions sont argumentées en fonction des compétences et du potentiel de la personne - Les effets de la formation sont évalués - Les compétences acquises sont mobilisées 					

Compétence 5 : Contrôler et évaluer les activités

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non évaluable
1 Qualité du suivi et de l'évaluation de la réalisation des activités quotidiennes au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - La réalisation des activités quotidiennes par l'équipe est suivie, contrôlée et évaluée - Les indicateurs et outils d'évaluation utilisés sont pertinents au regard des objectifs fixés et des activités du secteur - Les résultats de l'évaluation sont analysés - Des actions d'amélioration sont proposées en fonction de cette analyse 					
2 Qualité du suivi et de l'évaluation de l'utilisation des ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Les tableaux de bord permettant le suivi de l'utilisation des ressources sont utilisés et renseignés - Les outils informatisés sont correctement utilisés - Les écarts sont identifiés et communiqués - Des actions d'amélioration sont proposées 					
3 Conformité de la mise en œuvre des consignes, procédures et règles au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Les protocoles, procédures et règles sont accessibles et actualisés - Les protocoles, procédures et règles en vigueur sont appliqués par l'équipe. - Les écarts constatés sont signalés et traités 					

Compétence 6 : Conduire une démarche qualité et de gestion des risques

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très Insatisfaisant	Non évaluable
1 Pertinence de l'identification des éléments porteurs de risque et de facteurs de risques	<ul style="list-style-type: none"> - Les éléments porteurs de risques sont identifiés pour les différentes activités et les différents soins au sein du secteur - Les facteurs de risques professionnels sont identifiés pour les différentes activités et les différents soins au sein du secteur - Les risques associés sont explicités 					
2 Pertinence de la démarche d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins	<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs et outils utilisés s'appuient sur la réglementation et les recommandations professionnelles - Les indicateurs et les outils utilisés permettent une évaluation de la qualité des soins et des activités et de la satisfaction des patients et de leur entourage - Les indicateurs et les outils utilisés permettent une évaluation de la sécurité des soins et des activités - Les indicateurs et les outils utilisés sont expliqués aux membres de l'équipe et leur utilisation rigoureuse est vérifiée - Les résultats de l'évaluation sont formalisés - Les résultats de l'évaluation sont explicités au sein de l'équipe et auprès des différents interlocuteurs 					
3 Pertinence des actions d'amélioration mises en œuvre au sein du secteur	<ul style="list-style-type: none"> - Les événements indésirables et les incidents sont analysés en équipe pluri professionnelle - La démarche d'analyse est formalisée selon une méthodologie précise - Les actions efficaces sont identifiées et analysées - Les difficultés et les écarts sont identifiés et analysés - Des actions d'amélioration préventives et correctives sont proposées en fonction des résultats des analyses - La mise en œuvre des actions d'amélioration est suivie et évaluée - La rédaction des documents qualité est conforme aux règles. 					
4 Pertinence de l'accompagnement de l'équipe dans la démarche qualité et dans la gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> - Les exigences qualité sont expliquées à l'équipe et traduites en activités et procédures en fonction de l'activité du secteur - Des échanges réguliers portent sur la qualité, la sécurité et l'efficacité du soin - L'organisation et l'animation permettent une réflexion de l'équipe sur les pratiques professionnelles - Des méthodes et outils d'analyse des pratiques sont utilisés - L'animation permet de définir des actions d'amélioration des pratiques partagées par l'équipe. 					

Compétence 7 : Conduire un projet, des travaux d'étude et de recherche

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non évaluable
1 Qualité de la conduite de projet	<ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs du projet ou des travaux sont définis avec précision en fonction des informations recueillies et traitées et au regard du diagnostic initial - Le plan d'action permettant l'atteinte des objectifs est formalisé - Il est structuré et les actions envisagées sont réalisables - Il prend en compte le contexte - Les partenaires et personnes ressources sont identifiés et associés aux différentes étapes - L'animation du projet contribue à l'implication des différents acteurs - Le plan d'action est suivi et modulé en fonction des aléas 					
2 Pertinence de la méthode utilisée pour les travaux d'études et/ou de recherches et leur accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> - La problématique traitée est précise, pertinente, fondée sur des faits - Les informations collectées et analysées permettent d'aboutir à un résultat cohérent avec les objectifs poursuivis - La méthode utilisée est expliquée avec clarté - L'accompagnement permet la réalisation des travaux selon une méthode reconnue - Les résultats sont formalisés - Les partenariats identifiés sont pertinents en fonction de la nature du projet 					

Compétence 8 : Communiquer, transmettre les informations et rendre compte

Critère	Indicateurs :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non évaluable
1 Qualité de la communication avec les patients et leur entourage	<ul style="list-style-type: none"> - Des réponses adaptées sont apportées aux questions des patients et de leur entourage - Ils sont informés des éléments clés du parcours de soin - Les enquêtes de satisfaction auprès des patients et de leur entourage sont réalisées 					
2 Conformité des transmissions d'informations	<ul style="list-style-type: none"> - Les membres de l'équipe sont informés de la politique de la structure - Les règles de traçabilité sont appliquées - Toutes les informations nécessaires à la qualité et à la sécurité des soins sont transmises avec fiabilité et régularité au sein de l'équipe 					
3 Qualité et fiabilité du reporting	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les informations nécessaires sur les activités, les incidents, les résultats des actions menées et les performances individuelles et collectives sont transmises dans les délais requis - Les comptes rendus, bilans et rapports sont accessibles, clairs et exploitables - Les objectifs et les résultats des projets et des travaux conduits sont formalisés et transmis 					
4 Qualité de la communication auprès de différents publics	<ul style="list-style-type: none"> - La communication orale est adaptée aux objectifs, aux publics et aux situations - La communication écrite est adaptée aux objectifs, aux publics et aux situations - Les supports de communication sont adaptés 					