



Objectif général: Examiner et rendre des avis concernant l'amélioration de la qualité des services, afin de répondre aux exigences normatives et aux prescriptions internes de qualité et d'offrir un service optimal aux patients/résidents.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Examiner la qualité des services	<ul style="list-style-type: none">• Réalise des enquêtes auprès des patients/résidents et d'autres parties (personnel, famille, volontaires) au sujet de leurs observations et attentes concernant la qualité des soins;• Met en place des indicateurs pour mesurer la qualité réalisée dans l'institution;• Analyse les résultats des questionnaires et rapporte à la direction;• Définit en concertation avec la direction des points d'attention, des priorités et les objectifs de qualité des services;• Établit selon les priorités un plan d'action dans le système de qualité avec, entre autres les objectifs, les délais, le trajet suivi et les processus d'amélioration à accomplir;
- Améliorer la qualité dans l'institution	<ul style="list-style-type: none">• Etablit en accord avec la direction les objectifs de qualité des services;• Conseille et offre un soutien aux questions et problèmes des divers services concernant la qualité;• Sensibilise et convainc les collaborateurs pour qu'ils prennent conscience de l'importance de la qualité des services par rapport au patient/résident pour créer une culture de qualité;• Encadre des groupes de projets multidisciplinaires sur l'amélioration ou sur la surveillance de la qualité (ex. application des normes ISO):<ul style="list-style-type: none">- Assiste les chefs de projet et définit le planning du projet en collaboration avec eux;- Fournit des explications et forme les groupes de travail à l'utilisation des méthodes de qualité et des instruments de travail;- Facilite le fonctionnement des groupes de travail en leur donnant une méthodologie de la qualité pour identifier, évaluer et s'attaquer aux problèmes;- Suit l'avancement des groupes de travail, évalue l'efficacité de leurs plans d'action et rapporte à la direction;- Suit les actions entreprises;• Informe le personnel, les patients/résidents et leur proches concernant les changements appliqués aux services;• Établit les procédures, les processus et les projets concernant la qualité dans le manuel de qualité et en assure la promotion interne;



CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures, la déontologie et le fonctionnement de l'institution;
- Connaît les méthodes de recherche et de traitement statistique;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: encadre des groupes de projet multidisciplinaires concernant l'amélioration ou le maintien de la qualité;

Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Se concerta avec les patients/résidents et les collaborateurs de l'institution au sujet des prestations de services;
- Conseille la direction concernant l'amélioration de la qualité des prestations de services;

Résolution de problèmes

- Identifie les causes de dysfonctionnement de l'institution et formule des propositions pour l'amélioration de la qualité des prestations de services;

Responsabilité

- Se charge de l'amélioration et du maintien de la qualité des services de l'institution;
- Etablit, en concertation avec la direction, les points d'action pour l'amélioration de la qualité des prestations de services;
- Tient à jour le Manuel de Qualité;

Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
 - **Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).**
 - **Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)**
 - **La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)**
 - **La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'évènements internes).**
 - **Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.**