

FICHE DE POSTE

TECHNICIEN QUALITE – BIOLOGIE MEDICALE

ETABLISSEMENT : CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE (CHU) DE SAINT-ETIENNE

SERVICE : DIRECTION QUALITE GESTION DES RISQUES EXPERIENCE PATIENT

TYPE DE CONTRAT : CDI ou mutation

IDENTIFICATION DU POSTE

Lieu d'exercice : Site de l'Hôpital Nord

Quotité de temps : temps plein

Grade : Technicien Laboratoire Analyse Médicale (TLAM) / TSH / TH

Poste : Jour

POSITION DANS LA STRUCTURE

Liaisons hiérarchiques :

- RAQ du laboratoire (N+1)
- Directeur de la qualité, de la gestion des risques et de l'expérience patient (N+2) ;

Liaisons fonctionnelles :

- Les responsables du pôle de Biologie Pathologie,
- Les équipes du plateau de biologie,
- Les équipes de la direction qualité.

PRESENTATION DU SERVICE

Le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Saint-Etienne ([site internet](#)) est un pôle de référence hospitalo-universitaire en région Auvergne-Rhône-Alpes. Il constitue l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Loire qui couvre un bassin de population de plus de 820 000 habitants. Il répond à des besoins de proximité et a développé de nombreux pôles d'excellence. Le CHUSE entretient un partenariat étroit avec l'Université Jean Monnet et les grandes écoles stéphanoises.

Le CHU en quelques chiffres (2025) :

- 1896 lits (MCO – SSR – PSYCHIATRIE – ULSD)
- 11 pôles d'activité médicale et médicotechnique
- Budget de fonctionnement : 922 millions d'euros
- Personnel : 8978 agents

La Direction Qualité Gestion des Risques est composée de 6 secteurs :

- Le service relations avec les usagers / affaires juridiques / Déontologie / Expérience patient,
- Le service Qualité Gestion des Risques,
- Le service de physique médicale hors radiothérapie externe,
- Le service de radioprotection des travailleurs,
- Le service qualité du laboratoire de biologie,
- Le service Situations sanitaires exceptionnelles.

Le service qualité du laboratoire de biologie est composé de :

- 1 ingénieur qualité RAQ (1 ETP),
- 1 technicien qualité (1 ETP) – poste à pourvoir,
- 1 secrétaire (à 0.4 ETP).

MISSIONS DU POSTE**MISSIONS GENERALES & PERMANENTES**Missions générales :

- Assister le RAQ dans toute la démarche qualité,
- Apporter une aide technique et pratique dans le domaine de la qualité à l'ensemble du personnel du laboratoire en coordination et collaboration avec le RAQ et la secrétaire qualité

Activités :**Gestion logiciel qualité**

- Assurer une aide technique à l'utilisation du logiciel qualité dans le respect des directives pour :
 - Créer une revue (qualité, direction, ...),
 - Enregistrer des non-conformités et réclamations,
 - Gérer des revues documentaires, à l'intégration et l'impression des documents dans le logiciel qualité,
 - Gérer le module « enquête de satisfaction »,
 - Activer des fournisseurs et des produits et si nécessaire au paramétrage des fiches concernées,
 - Créer un audit interne,
 - Créer et compléter des données concernant une auto-évaluation.

Gestion documentaire

- Participer au cycle de vie des documents transversaux concernant le laboratoire et les autres services du CHU (DAP, DSN, services de soins...),
- Créer dans le logiciel qualité des nouveaux documents (après vérification du besoin et de la cohérence),
- Planifier les revues documentaires,
- Veiller à l'application des dispositions concernant la gestion documentaire.

Gestion des fiches qualité

- Par échantillonnage, vérifier la conformité de saisie des NC et des réclamations du logiciel qualité. Signaler aux référents Kalilab celles enregistrées (pour formation du rédacteur). Signaler aux RAQ et au qualificateur celles clôturées (pour correction par les CAQ),
- Suivre la clôture des NC et les réclamations dont le statut est maîtrisé par la relance des personnes concernées,
- Recenser tous les 15 jours les NC et des réclamations affichant une « description brève manquante à créer » pour reclassement et informer le RAQ si nécessité de création.

Gestion des revues

- Créer dans le logiciel qualité les revues qualité réalisées par le service qualité,
- Préparer l'évaluation des fournisseurs critiques du laboratoire et enregistrer la revue dans le logiciel qualité,
- Fournir au RAQ les données nécessaires à l'élaboration de la revue de direction du laboratoire (bilan planning audit, bilan NC, ...), participer à celle-ci et enregistrer la revue dans le logiciel qualité,
- Participer aux revues de direction des services du laboratoire.

Gestion des audits internes et auto-évaluations

- Planifier les audits internes validés à l'issue de la revue de direction et désigner un auditeur interne,
- Réaliser des audits internes au sein des différents services du laboratoire,
- Réaliser le suivi des audits internes et des auto-évaluations,
- Vérifier la réalisation et la clôture, relancer éventuellement l'auditeur et les responsables techniques concernés,
- Veiller (éventuellement aider) à la réalisation du scoring des auto-évaluations.

Gestion des audits externes

- Aider à la préparation et assister à l'évaluation du COFRAC ou autres organismes,
- Participer au suivi des plans d'actions.

Gestion des risques

- Créer les tableaux de bord de suivi des processus et les indicateurs associés,
- Mettre à jour les indicateurs.

Gestion du personnel dans le logiciel qualité

- Créer, suspendre ou clôturer les droits des personnels à la demande des services,
- Former les référents du logiciel qualité,

- Former les nouveaux internes à la démarche qualité et au logiciel qualité,
- Formaliser dans le logiciel qualité l'habilitation des internes à la garde polyvalente,
- Créer dans le logiciel qualité le plan de formation transversale (qualité, informatique) du laboratoire.

Gestion des enquêtes de satisfaction et retour clients

- Participer à la réalisation des enquêtes de satisfaction en collaboration avec le RAQ et le qualicien.

PARTICULARITE DE LA FONCTION

COMPETENCES REQUISES

- Capacité à s'intégrer dans un environnement de travail exigeant, et à intégrer les logiques de fonctionnement d'un établissement public de santé
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint...)
- Excellentes capacités d'organisation, de planification et de priorisation.
- Sens relationnel développé, diplomatie et adaptabilité.
- Rigueur, discrétion et confidentialité dans le traitement des dossiers.

QUALITES PROFESSIONNELLES

- Aptitudes relationnelles fortes (en particulier avec le corps médical)
- Loyauté
- Disponibilité
- Rigueur
- Discrétion

PERSONNES A CONTACTER

- Pierre-Joël TACHOIRES – Directeur Qualité Gestion des Risques Expérience Patient – p.joel.tachaires@chuse.fr
- Blaise TANDEAU de MARSAC – Ingénieur Qualité Gestion des Risques, Adjoint du directeur – blaise.tandeaudemarsac@chuse.fr