

RECRUTEMENT

Le CHI des Hôpitaux du Massif des Vosges recrute

1 CHARGE(E) DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Poste à pourvoir dès à présent

TEMPS PLEIN - CDI

Au sein des Hôpitaux du Massif des Vosges, vous développez et mettez en œuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations, en coordination avec les acteurs internes et externes.

Les missions

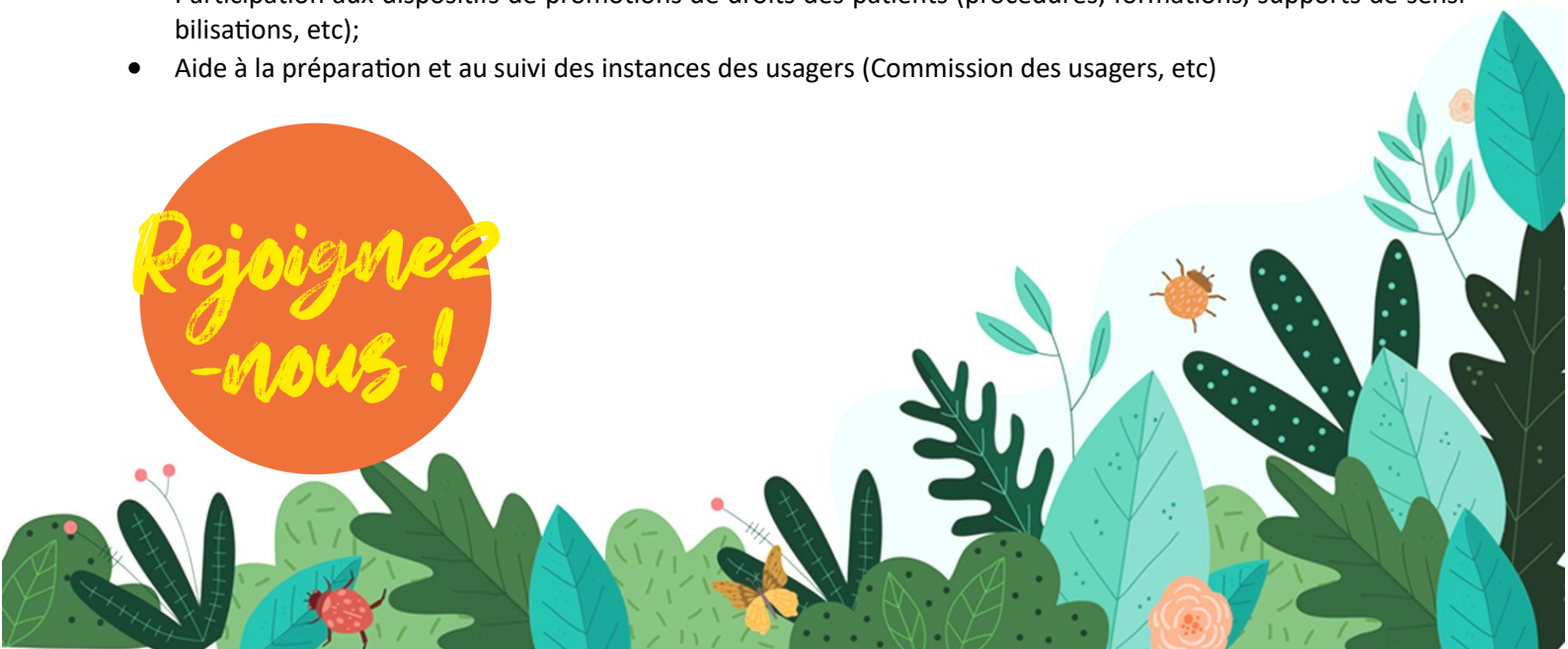
Gestion et suivi des éloges et des réclamations, du processus de médiation, des demandes de dossiers médicaux, et conseil aux patients :

- **Traitement** : écoute, réception, analyse des causes, saisie des services, réponse à l'utilisateur, liens avec les médiateurs et avec le service juridique et contentieux;
- **Accompagnement** : accompagner l'utilisateur dans certaines démarches et orientation, si nécessaire, vers le service compétent, le cas échéant vers d'autres institutions, aider et conseiller les équipes dans les relations difficiles ou complexes;
- **Surveillance, analyse et alerte** : participation à l'élaboration et au suivi des indicateurs, en lien avec la gestion des événements indésirables, organisation et réalisation du retour d'information.

Veille et conseils juridiques, participation à l'organisation et à la formalisation de procédures, de formations ou toutes autres actions en lien avec les droits des patients, participation à l'organisation des instances associées à ces droits :

- Réalisation, diffusion et facilitation de l'appropriation, en appui éventuel avec le service juridique et contentieux, des notes relatives aux évolutions réglementaires et techniques concernant les droits des usagers;
- Participation aux dispositifs de promotions de droits des patients (procédures, formations, supports de sensibilisations, etc);
- Aide à la préparation et au suivi des instances des usagers (Commission des usagers, etc)

Rejoignez-nous!



Facilitation de l'intervention des usagers

- Structuration : Aide à l'évolution de la place des usagers (RU, patients partenaires, associations, etc) en cohérence avec la politique du partenariat et de l'expérience patient;
- Animation : impulsion de projets.

Participation à la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement :

- Réaliser l'exploitation des questionnaires de sortie des patients
- Gérer l'implication des usagers dans la démarche de certification V2020
- Participation à l'élaboration et au suivi de la cartographie des risques relative à la thématique droit des patients ...

Participation aux relations police-justice

Liaisons hiérarchiques

Rattachée hiérarchiquement au Directeur Adjoint en charge de la Qualité Gestion des Risques et au responsable Assurance Qualité - Gestion des Risques

Liaisons fonctionnelles

- l'ensemble des membres de la Direction fonctionnelle
- les membres de la commission des usagers
- l'ensemble des acteurs hospitaliers selon les sujets ...

Savoir faire

Animer un groupe, une équipe, organiser une activité, gérer un conflit, communiquer capitaliser une expérience ou une connaissance, rechercher des données, des informations, rédiger, synthétiser et retranscrire des informations, un document pour les rendre accessibles à ses interlocuteurs

Savoir être

Sens des relations humaines, sens de l'organisation, sens de la pédagogie, sens de l'innovation / créativité, être à l'écoute, maîtrise de soi, discrétion professionnelle

Connaissances

Connaissances du système hospitalier, Techniques d'accueil, d'écoute et d'organisation

Outils – Gestion de la Relation patient, réglementation du domaine concerné, fondamentaux des métiers de la relation usagers, techniques de communication, d'animation, techniques de gestion des conflits, utilisation des outils bureautiques et systèmes d'information spécifiques.

QUALIFICATIONS

Une formation spécifique aux droits des usagers et à la gestion des réclamations et des plaintes serait un plus.
Salaire selon profil et expériences

Attention, obligation vaccinale (nécessite d'être à jour de sa vaccination COVID 19)

Vous bénéficierez :

- 28 jours de congés payés annuels , 15 RTT
- Prestations CGOS (Comité de Gestion des Œuvres Sociales) : prestation en cas de naissance, prestation garde d'enfants, prestation Etudes Education Formation, prestations loisirs, chèques vacances, chèques lire, billetterie...
- Amicale du personnel et une Maison d'Assistantes Maternelles dans l'enceinte de l'établissement (amplitude horaire de 5h45 à 20h45)



HMV



CANDIDATER OU SE RENSEIGNER :

DIRECTION DE LA QUALITE - GESTION DES RISQUES / M. Yves LE BALLE
ressources.humaines@ch-saintdie.fr / 03 29 52 83 02

26, rue du Nouvel Hôpital - 88187 Saint-Dié-des-Vosges cedex
03 29 52 83 00 - www.ch-saintdie.fr