

L'Établissement Public de Santé Mentale et le Centre Hospitalier Ouest Réunion recherchent

1 Chargé(e) des relations avec les usagers

Rattaché au Responsable de la Direction Qualité Gestion des Risques Droits des Usagers

Le poste :

Les missions du Chargé des relations avec les usagers sont :

- *Développer et mettre en œuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations, en coordination avec les différents acteurs internes / externes*
- *Assurer le suivi quotidien des demandes des usagers (accès aux dossiers, réclamations)*
- *Assurer la coordination des Commissions des usagers des deux établissements*

Le service :

Missions :

Activités :

- *Accueil des personnes (patients, usagers, familles, etc.)*
- *En charge du suivi des Commissions Des Usagers CDU en lien avec les représentants des usagers : préparation des ordres du jour, préparation des supports, rédaction des rapports annuels, suivi des projets en lien avec les RU*
- *Suivi des plaintes, réclamations et contentieux*
- *Organisation des médiations médicales et non médicales*
- *Traitement des demandes d'accès aux dossiers patients*
- *Gestion des saisies de dossiers sur réquisition des forces de l'ordre*
- *Réalisation et exploitation d'enquêtes de satisfaction des usagers*
- *Participation à la gestion documentaire : Rédaction de documents techniques relatifs à son domaine d'activité*
- *Organisation des affichages destinés à l'information des patients dans les unités de soins*
- *Suivi des indicateurs et des tableaux de bord d'activité*
- *Participation à la rédaction du rapport d'activité du service*

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Veille spécifique à son domaine d'activité</i> • <i>Participe à la démarche de certification V2020 (participation aux audits patients traceurs, traceurs systèmes et observations terrains)</i>
Savoir-faire :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir faire <ul style="list-style-type: none"> • <i>Accueillir et orienter des personnes,</i> • <i>Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques, dans son domaine de compétence</i> • <i>Animer et développer un réseau professionnel</i> • <i>Concevoir et exploiter des enquêtes</i> • <i>Concevoir, formaliser et adapter des procédures/protocoles/modes opératoires/consignes relatives à son domaine de compétence</i> • <i>Concevoir, piloter et évaluer un projet, relevant de son domaine de compétence</i> • <i>Créer et développer une relation de confiance et d'aide avec le patient et/ou son entourage</i> • <i>Évaluer la satisfaction des patients/des clients/des personnels</i> • <i>Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel</i> • <i>Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques relevant de son domaine, définir les actions correctives/préventives</i>
Savoir-être :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir être <ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacité d'analyse – dynamisme, pragmatisme, diplomatie</i> • <i>Capacité d'écoute – disponibilité, sens du service, aisance relationnelle, discrétion</i> • <i>Capacité rédactionnelle</i> • <i>Rigueur, Organisation, capacité à prioriser</i>
Expériences attendues	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir / Expérience <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bac+2 dans le domaine de la qualité DUT, BTS ou dans le domaine du droit</i> • <i>Connaissances en droit de la santé</i> • <i>Connaissances en statistiques</i> • <i>Connaissances des logiciels d'enquêtes type Sphinx</i>
Formation/qualification requises :	Bac+2 dans le domaine de la qualité (DUT, BTS) et/ou dans le domaine juridique
Horaires de travail :	

	Poste à temps plein : 37h30 / semaine du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00
Type de recrutement :	<input type="checkbox"/> Mutation <input checked="" type="checkbox"/> CDD <input type="checkbox"/> Autre :
Salaire brut/Net mensuel :	Salaire Net mensuel : à partir de 2 200 € (selon profil)
Indemnités :	
Date limite de dépôt de candidature :	30/04/2022
Candidature à envoyer à :	recrutementchorepsmr@gcs-gso.org
Contact pour informations :	Tous les renseignements utiles sur la nature du poste peuvent être demandés auprès de la Direction des Ressources Humaines au 0262 74 00 40.