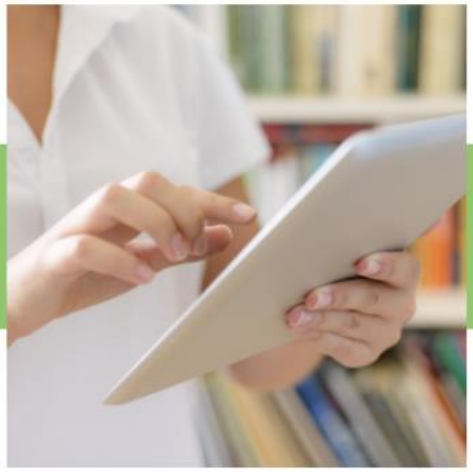
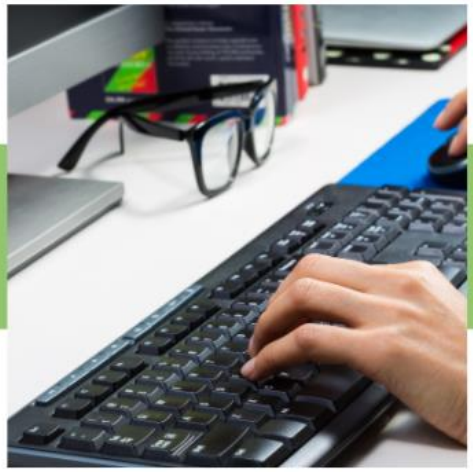
LE CENTRE HOSPITALIER RENÉ DUBOS RECHERCHE UN(E) CHARGÉ(E) DES RELATIONS USAGERS





Le centre hospitalier René-Dubos recherche un(e) chargé(e) des relations usagers.

Identification du poste

Métier : Chargé(e) des relations usagers **Code métier** : 30C40

Grade : Assistant(e) médico-administrative ou adjoint des cadres hospitaliers
Catégorie : B

Quotité de temps : Temps plein
Contrat : CDI (avec période d'essai de 3 mois) ou Mutation
Amplitude horaire : 9h – 17h
Liaisons hiérarchiques : Le coordonnateur GHT - Relation des relations Usagers
Liaisons fonctionnelles :
La coordinatrice des relations usagers du GHT Les directions
fonctionnelles transversales
Le service qualité et gestion des risques
Les responsables médicaux et non médicaux des services de soins et administratifs.

Missions

Mission permanente :

Le ou la chargé(e) des relations avec les usagers veille à l'application du respect des droits des usagers et de leurs proches, et sont à leur disposition si nécessaire :

Missions spécifiques :

Dossiers médicaux : traitement des demandes écrites de copies de dossiers médicaux

- ✓ Accueil physique et téléphoniques des usagers, écoute et conseil
- ✓ Réception et vérification des demandes, transmission aux services de soins
- ✓ Relances auprès des services de soins
- ✓ Vérification des pièces médicales
- ✓ Facturation des frais de reproductions des dossiers médicaux
- ✓ Envoi ou remise sur place des copies de dossiers médicaux
- ✓ Gestion des saisies judiciaires de dossiers médicaux
- ✓ Proposition et organisation des conciliations
- ✓ Tenue et suivi des statistiques

Gestion des réclamations (y compris dommage matériel) :

- ✓ Accueil physique et téléphonique des patients, conseil et orientation
- ✓ Traitement des réclamations (réception des courriers, analyse et transmission aux services de soins pour enquête, réponse d'attente aux usagers, déclaration des sinistres à l'assureur)
- ✓ Relances auprès des services de soins
- ✓ Rédaction des courriers de réponses
- ✓ Développement des médiations et des conciliations, organisation logistique et préparation des entretiens
- ✓ Rédaction des comptes rendus d'entretien (en cas de conciliation) et des comptes rendus en collaboration avec les médiateurs (en cas de médiation)

Contentieux en lien avec la coordinatrice RU du GHT (CCI, TA et RC) :

- ✓ Réception des demandes d'indemnisation et déclaration des sinistres à l'assureur
- ✓ Transmission des pièces médicales aux experts et médecins-conseils
- ✓ Préparation de la défense avec les services de soins, le conseil de l'établissement et les médecins-conseils
- ✓ Lien entre l'assureur et les différentes parties à chaque étape de la procédure

Gestion des réquisitions judiciaires :

- ✓ Traitement des réquisitions judiciaires en lien avec les autorités judicaires, les services de soins concernés, la coordinatrice RU du GHT ou le directeur des RU.

Commission des usagers (CDU) :

- ✓ Préparation des réunions trimestrielles (proposition et envoi de l'ODJ, participation aux réunions, rédaction des comptes rendus et diffusion) en lien avec la coordinatrice RU du GHT
- ✓ Préparation du rapport annuel d'activité en lien la coordinatrice RU du GHT
- ✓ Mise à jour de la liste des membres de la CDU (à chaque fin de mandat ou départ d'un membre)

Collaboration avec le service qualité et gestion des risques :

- ✓ Suivi des EI en lien avec les plaintes
- ✓ Participation aux réunions qualité relatives aux droits du patient (certification, compte qualité, COVIRIS, REX, RMM…)

Missions transversales :

Commission des usagers (CDU) du GHT :

- ✓ Participation aux réunions
- ✓ Rédaction du CR en collaboration avec le CRU du GHCPO / GHIV

Participation aux projets de service :

- ✓ Maison des Usagers du GHT
- ✓ Projet des Usagers du GHT
- ✓ Mise à jour et/ou harmonisation des procédures relatives aux droits des patients
- ✓ Information et formation relative au secteur d'activité auprès des services de soins
- ✓ Organiser et animer des réunions, événements, journée d'information, journée des bénévoles, groupes de travail…
- ✓ Mise à jour des différents supports au sein du GHT : affiches, livret d'accueil…

Qualités professionnelles requises

- ✓ Excellentes capacités rédactionnelles afin d'élaborer et de mettre en forme des notes ; documents et/ou rapport relatifs au domaine de responsabilité, dans un délai contraint
- ✓ Capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire
- ✓ Excellentes capacités relationnelles (écoute, médiation, diplomatie, tact)
- ✓ Curiosité intellectuelle, aptitude à la recherche de l'information, esprit de synthèse
- ✓ Capacité d'adaptation et d'anticipation
- ✓ Autonomie, méthodologie et rigueur
- ✓ Esprit d'initiative et force de proposition
- ✓ Réactivité et disponibilité
- ✓ Bonne connaissance en droit hospitalier, en droit de la santé et en droit public et en médiation hospitalière

Si vous êtes intéressé(e) par le poste, vous pouvez adresser votre candidature

(CV détaillé et une lettre de motivation) :

Mme Marion LAUSBERG, Attachée d'Administration Hospitalière
marion.lausberg@ght-novo.fr

Mme Valérie CURIVVAND, Adjoint des Cadres Hospitaliers
valerie.currivand@ght-novo.fr

Tous nos postes sont ouverts, à compétences égales, aux candidatures de personnes reconnues travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi.