

ADMINISTRATIF REF. R03-04

Responsable Relations avec les usagers/partenariat patient



Caractéristiques du poste

Type de contrat : CDI - MUTATION - DETACHEMENT



Contexte

LOCALISATION ET RATTACHEMENT

PRESENTATION GENERALE DU SECTEUR D'ACTIVITE

Les missions de la Direction de la Qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers :

- Conduite de la démarche d'amélioration continue de la qualité ;
- Définition et suivi du programme qualité gestion des risques;
- Pilotage et suivi de la certification ;
- Gestion des relations avec les usagers (politique usagers, veille réglementaire, médiations, réclamations, plaintes et contentieux, formation droits des patients....).
- Gestion des crises et coordination de la défense zonale
- Gestion des aumôniers et des mandataires de justice

La Direction de la Qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers est composée de 10 personnes.

Sont également rattachés à la Direction qualité et relations avec les usagers les personnels de la cellule NRBC, de l'aumônerie et des mandataires de justice.

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE : positionnement du poste dans l'organigramme

- Directeur de la qualité, gestion des risques et des relations avec les usagers du CHU de Rennes

RELATIONS FONCTIONNELLES PRINCIPALES

- Directeur qualité et membres de la DQRU
- Direction des soins
- Direction des ressources humaines (protection juridique des personnels)
- Direction des finances
- Direction de la communication (évaluation satisfaction, doc usagers, internet droits des patients....)
- Médecine légale
- Représentants des usagers, médiateurs, présidents d'associations, assureur
- Unité d'évaluation
- Médecin coordonnateur de la qualité, gestion des risques du CHU
- Chefs de service et cadres des unités

Mission

MISSIONS

- Assurer une veille juridique « droits des patients »
- Piloter l'instruction des réclamations adressées au CHU de Rennes
- Développer une politique de partenariat avec les usagers/patients
- Piloter les groupes de travail du comité mixte usagers professionnels de santé
- Mettre en place le plan d'action institutionnel Handicap
- Appuyer la directrice dans la coordination du comité des usagers du GHT

ACTIVITES PRINCIPALES

SECTEUR JURIDIQUE

- Veille juridique et conseil juridique (droit des usagers, responsabilité hospitalière) dans le cadre de demandes de professionnels
- Gestion des réclamations, pré contentieux et contentieux, en lien avec les services concernés, l'assureur et la médecine légale le cas échéant ;

élaboration du bilan annuel

- Gestion du contrat d'assurance «responsabilité civile hospitalière» en lien avec le responsable «achats» à la filière hôtelière ; préparation et suivi des visites de risques SHAM en lien avec les ingénieurs qualité

- Gestion des dossiers de protection juridique des professionnels de santé en lien avec la DRH, le service sécurité et l'assureur

USAGERS

- Suivi et préparation des réunions de la commission des usagers et du bureau des relations avec les usagers
- Suivi des demandes de médiation
- Participation aux réunions du conseil de vie sociale
- Co-animation de groupes au sein du comité mixte usagers professionnels de santé (CMUPS) et préparation des réunions plénières du CMUPS
- Proposition d'une politique et d'un plan d'action visant à renforcer le partenariat usagers/professionnels
- Préparation et suivi des actions du comité des usagers du GHT
- pilotage des ateliers qualité usagers

ASSOCIATIONS et PRESTATAIRES EXTERIEURS

- élaboration et suivi des conventions, suivi des subventions et mise en place d'actions (forum des associations...)
- élaboration et suivi des conventions avec des structures hôtelières pour l'hébergement des proches des patients

EVALUATION SATISFACTION PATIENTS

- gestion des demandes d'évaluation des services de soins et participation à l'élaboration des questionnaires d'évaluation (en lien avec ingénieur en statistiques)
- proposition de nouvelles modalités d'évaluation de la satisfaction des patients
- gestion des enquêtes nationales d'e-satis (gestion de l'évolution du dispositif avec le DIM, enregistrement mensuel des données)

INTERPRETARIAT

- gestion du contrat interprétariat
- suivi du dispositif interne (évolution, statistiques, évaluation)

CERTIFICATION HAS

- pilotage du processus « droit des patients »

AUMONERIE

- gestion des effectifs, des congés, des formations, des remplacements
- suivi des projets d'aumônerie

GARDES DE DIRECTION

- élaboration planning annuel de garde

ACTIVITES SPECIFIQUES

DELEGATIONS – REPRESENTATION

Le Responsable Relations avec les usagers/parteneriat patient peut être amené à représenter le Directeur qualité, gestion des risques et relations usagers en son absence.

Il a une délégation de signature du directeur qualité, gestion des risques et relations usagers pour les courriers « simples ».

PARTICIPATION A DES REFLEXIONS INSTITUTIONNELLES

Le Responsable Relations avec les usagers/parteneriat patient peut représenter la DQRU au sein de groupes de travail institutionnels (nouveau CHU, hôpital sans tabac, contention...)

Exigences du poste

EXIGENCES DU POSTE

DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) REQUIS OU SOUHAITE(S)

- Formation en droit de la santé
- 5 ans d'expérience en établissement de santé

FORMATION(S) REQUISE(S) OU SOUHAITEE(S)

- Master 2 droit et responsabilité médicale

EXPERIENCE(S), CONNAISSANCE(S) ET SAVOIR FAIRE REQUIS OU SOUHAITE(S)

- Première expérience professionnelle dans le milieu de la santé sur un poste similaire
- Connaissances sur le partenariat usager/patient

QUALITES REQUISES

- Bon sens relationnel
- Rigueur
- Aptitude au travail en équipe

CONDITIONS D'EXERCICE

- Poste à 100 %
- Poste de Catégorie A : Attaché d'Administration Hospitalière
- Engagement pour une durée moyenne de 3 à 5 ans sur le poste.

Votre lettre de motivation et votre curriculum vitae sont à adresser à :

dp-recrutement@chu-rennes.fr.

Mentionner sur votre courrier la référence suivante R03-04.

Vous devrez préciser vos prétentions salariales et votre délai de préavis le cas échéant

< PRÉCÉDENTE

TOUTES LES OFFRES

SUIVANTE >



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

This site uses cookies to enhance your navigation and improve the content offered to you. However, you can disable them at any time.

✓ OK, ACCEPT ALL

PERSONALIZE