

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**

**Les missions du Chargé des relations avec les usagers sont :**

**Le poste :**

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

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