



Intitulé du poste

Chargé des relations avec les usagers

Métiers / Catégorie professionnelle

Catégorie B – Adjoint des Cadres Hospitaliers

Famille / Spécialité professionnelle

Clientèle – Relation aux Usagers

Unité Fonctionnelle

Service Clientèle

Poste occupé par :

Nom : LARUELLE

Prénom : Roxane

Localisation du poste

Pôle Finances, Contrôle de Gestion, Admissions, Systèmes d'Information et Clientèle

Description synthétique

Description reproduite en cas de publication du poste

Emploi à temps plein (100%) au sein du service Relations avec les Usagers

- **Définition du poste :**
 - o 50% Relation avec les Usagers et Clientèle,
- **Profil général :**
 - o Notions juridiques, de droit de la santé et de connaissance des juridictions,
 - o Notions de démarche projet.
- **Niveau scolaire :** Bac+3 ou Bac+5
- **Niveau d'expérience :** expérience dans le domaine juridique et dans le domaine du droit des usagers, dans le domaine de la santé.

Contacts

Service demandeur

Nom	Monsieur Stéphane HAFFEN
Fonction	Directeur Adjoint en charge du Pôle Finances, Contrôle de Gestion, Admissions, Systèmes d'Information et Clientèle
Tel	04 68 24 20 50
Adresse mail	secr.daf.dsio@ch-carcassonne.fr

Direction des Ressources Humaines

Nom	Madame Emmanuelle PROT
Fonction	DRH
Tel	04 68 24 20 36
Adresse mail	secr.drh@ch-carcassonne.fr

Fiche émise

21/05/2019

Description du poste

Site géographique du	Centre Hospitalier - CARCASSONNE
-----------------------------	----------------------------------

Activités du métier

Principales	Annexes
<p>1. <u>Les plaintes, réclamations et remerciements :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion et suivi des plaintes, réclamations et remerciements. - Relations avec les professionnels de santé et accompagnement dans la gestion des réclamations. - Relations avec l'assureur, les avocats, les médecins experts. - Sur demande de la Direction Clientèle : représentation de l'établissement aux expertises ou devant les juridictions. <p>2. <u>Les relations avec les usagers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réception des usagers (téléphonique et sur rendez-vous). - Explications du fonctionnement hospitalier et orientation de l'usager pour la gestion de sa doléance. <p>3. <u>La CDU et le SRU :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation et participation aux CDU et Commissions des plaintes. - Réalisation des bilans d'activité, trimestriels et annuels, de la CDU et du SRU. - Relations avec les représentants des usagers et participation à la communication autour de la CDU. - Réalisation du bilan ARS. - Proposition et suivi des actions d'amélioration. - Participation aux travaux en lien avec le GHT. 	<p>1. <u>Pilotage du groupe Droits des patients dans le cadre de la certification :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser les rencontres avec le groupe de suivi. - Animer les réunions. - Compléter les documents de la certification. - Mettre en œuvre et suivre les actions proposées. <p>2. <u>Appui aux services du Pôle :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réponse aux questions en lien avec la clientèle. - Eclairage juridique sur certaines situations. <p>3. <u>Participations aux commissions institutionnelles en lien avec les relations avec les usagers et/ou à la demande de la direction :</u></p>

Postes de même niveau du service	1	Effectif encadré par l'agent	Niv. 1	0	Niv. 2	0	Niv. 3	0
---	---	-------------------------------------	--------	---	--------	---	--------	---

Supérieur hiérarchique direct
Monsieur Stéphane HAFFEN Directeur Adjoint en charge du Pôle Finances, Contrôle de Gestion, Admissions, Systèmes d'Information et Clientèle

Moyens techniques liés au poste
Bureautique : Ordinateur et Logiciel adapté Bureau indépendant

Spécificités du poste
- Connaissances du droit de la santé et des juridictions, - Connaissances du fonctionnement hospitalier.

Profil professionnel attendu de l'agent

Catégorie professionnelle et/ou Corps et grade	Adjoint des Cadres Hospitaliers, Catégorie B
--	---

Connaissances ou aptitudes requises pour occuper le poste

Compétences du métier	Intitulé	Niveau recherché			
		S	A	M	E
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> - Formation spécifique dans le domaine juridique et des modalités de recours des usagers - Connaissance de l'Etablissement, des activités et des fonctionnements hospitaliers - Connaissances dans le domaine de la qualité et des risques sanitaires - Maîtrise de l'informatique (Word, Excel, Power Point) 	S	A	M X X	E
Savoir-Faire	<ul style="list-style-type: none"> - Relationnel / Travail en équipe - Capacité à anticiper et communiquer - Gestion de projet - Capacité à s'adapter aux nécessités de service et à adapter les méthodes et les outils de gestion des risques aux contextes - Polyvalence 	S	A X	M X X	E X
Savoir- Etre	<ul style="list-style-type: none"> - Rigueur, - Organisation, - Relationnel, Sens de la diplomatie et capacité d'écoute - Confidentialité et discrétion professionnelle - Patience - Volonté de se former - Ouverture d'esprit 	1	2	3 X X X X	4 X X

S : sensibilisation / A : application / M : maîtrise / E : expertise

Durée d'affectation souhaitée

Formations d'adaptation possibles
Formation continue dans le service

Formation Initiale Expérience professionnelle
Etudes juridiques, préférence pour le Droit de la Santé, Stages ou emploi dans le domaine juridique, de la qualité et/ou de la santé

Autres renseignements

Signature de l'occupant du poste et Visa de l'autorité hiérarchique



Intitulé du poste

Gestionnaire de conventions de coopérations et d'autorisations sanitaires (junior)
au sein du pôle Stratégie médicale et coopérations territoriales

Métiers / Catégorie professionnelle

Catégorie B – Adjoint des cadres hospitaliers

Famille / Spécialité professionnelle

Coopérations territoriales – autorisations sanitaires

Unité Fonctionnelle

SMCT

Localisation du poste de travail

CENTRE HOSPITALIER DE CARCASSONNE – 1060 Chemin de la Madeleine – CS 40001 –
11010 CARCASSONNE Cedex 9

Description synthétique

Description reproduite en cas de publication du poste

Emploi à temps plein (50%) au sein du service de la stratégie médicale et de la coopération territoriale

- **Définition du poste :**
 - o 50% coopération territoriale, autorisation sanitaire
- **Profil général :**
 - o Notions juridiques, de droit de la santé, droit hospitalier
 - o Notions de démarche projet
- **Niveau scolaire :** Bac + 3 en droit public / droit de la santé / droit hospitalier / santé publique ou une expérience professionnelle dans le domaine juridique/ou des autorisations sanitaire.
- **Niveau d'expérience :** expérience dans le domaine de la santé

Une expérience à un poste similaire dans un établissement de santé serait appréciée.

Contacts

Service demandeur

Contact à la Direction des Ressources Humaines

Nom	Madame Cécile Malescot
Fonction	Directrice Adjoint en charge de la stratégie médicale et de la coopération territoriale
Tel	04 68 24 21 98
Adresse mail	fanny.lemasle@ch-carcassonne.fr

Nom	Madame Emmanuelle PROT
Fonction	Directrice des Ressources Humaines
Tel	04 68 24 20 36
Adresse mail	secr.drh@ch-carcassonne.fr

Description du poste

Activités du métier

Principales	Annexes
<ul style="list-style-type: none"> - Participation à la rédaction de dossiers de réponses à des appels à projets et suivi de la mise en place de ces appels à projets, - Centralisation de toutes les conventions pour classement en lien avec les autres directions fonctionnelles : adaptation si besoin du fichier de suivi des conventions, suivi de l'exhaustivité des conventions signées dans l'établissement, suivi des renouvellements à faire en N+1, - Rédaction de conventions de partenariats dans le domaine médical ou autre forme juridique type groupement de coopération, et le cas échéant participation à la rédaction de conventions portant sur les domaines logistique, technique, administratif, - Participation à la création de groupement (GCS, GCSMS, PIMM ...), - Participation à l'évaluation des conventions signées par l'établissement, - Participation à la mise en place de nouvelles activités médicales, - Constitution de dossiers de demande d'autorisation, de dossiers d'évaluation avec ou sans renouvellement de matériel) à l'organisation des visites de conformité et à leur suivi, - Coordination de la mise en œuvre du contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (CAQES) volet transports sanitaires, en lien avec l'Assurance Maladie et l'ARS, - CPOM : participation à la mise en œuvre et au suivi des axes 1 - Stratégie Médicale et 2-Coopérations, - Collaboration avec la Responsable de pôle sur les dossiers, - Gestion des contrats d'exercices libéraux et des co-utilisations du plateau technique - Veille réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Projet télémédecine : la responsable de pôle étant référente télémédecine pour le CH, la rédaction des conventions et des éléments de contrats avec l'Agence régionale de santé ainsi que le suivi de l'ensemble des projets sera réparti entre les deux personnes chargées des coopérations, - Projet médical : participation à la rédaction, mise en œuvre et suivi, - Appui aux services du pôle

Effectif encadré par l'agent	Niv. A	0	Niv. B	0	Niv. C	1

Supérieur hiérarchique direct Grade et Fonction	Moyens techniques liés au poste	Spécificités du poste
<p>Madame Cécile MALESCOT, directrice adjoint en charge du pôle SMCT</p> <p>Madame Annabelle AMMAN-CHATELET, attachée d'administration hospitalière</p>	<p>Bureautique : ordinateur et logiciel adapté</p>	<p>Connaissance du fonctionnement hospitalier</p> <p>Connaissance de la réglementation en matière de coopération et d'autorisation sanitaire</p>

Profil professionnel de l'agent attendu

Connaissances ou aptitudes requises pour occuper le poste

Compétences du métier	Intitulé	Niveau recherché			
		S	A	M	E
Connaissances	Formation spécifique dans le domaine juridique : autorisations sanitaires, conventions			X	
	Connaissances du fonctionnement hospitalier, des activités			X	
	Maitrise des outils informatiques : Pack office			X	
Savoir-Faire	- Qualités relationnelles pour coordonner des dossiers impliquant plusieurs catégories de professionnels			X	
	- Qualités rédactionnelles nécessaires à la préparation de dossiers écrits				X
	- Capacité à suivre des dossiers de manière autonome en rendant compte régulièrement et en alertant si besoin la responsable de pôle				X
	- Polyvalence et capacité à mener de front plusieurs dossiers			X	
	- Capacité à travailler en équipe			X	
Savoir-Etre	- Capacité d'organisation				X
	- Rigueur et exigence professionnelle				X
	- Confidentialité et discrétion professionnelle			X	
S : sensibilisation / A : application / M : maîtrise / E : expertise					

Durée d'affectation souhaitée

Formations d'adaptation possibles rapidement à la prise de poste
Formation continue dans le service

Expérience professionnelle souhaitée
Etudes juridiques, droit de la santé, hospitalier. Stages ou emplois dans le domaine hospitalier.

Fiche émise le	03 juin 2019
----------------	---------------------

ANNEXE FICHE DE POSTE

SECURITE INCENDIE

L'agent doit suivre obligatoirement le programme de formation à la lutte contre l'incendie et à l'évacuation en place dans l'établissement, et doit être en capacité de :

- ✚ connaître les règles de prévention face au risque d'incendie,
- ✚ réaliser les actions réflexes en présence d'un départ de feu, à l'aide de la fiche réflexe qu'il conserve en permanence à proximité,
- ✚ connaître le matériel destiné à la défense incendie dans son service,
- ✚ connaître l'emplacement de la coupure d'urgence de l'électricité dans son service,
- ✚ connaître l'emplacement de la coupure d'urgence des gaz médicaux dans son service,
- ✚ réaliser le transfert horizontal des patients, des usagers et du personnel en cas d'incendie dans son service ou dans un service voisin.