

FICHE DE POSTE

NIVEAU DE QUALIFICATION ATTENDU :

A définir
Master I ou II
Connaissances en droit de la
santé, droits des usagers...

TEMPS DE TRAVAIL :

Poste à temps plein

DATE DE DEBUT :

Dès que possible

DUREE :

CDD - mission de 3 à 6 mois
éventuellement renouvelable

LIEU DU POSTE :

Centre Hospitalier de Brive
1 Boulevard Docteur Verlhac
19100 BRIVE LA GAILLARDE

CANDIDATURES :

Envoyez vos candidatures (CV +
lettre de motivation) par mail :
recrutement@ch-brive.fr

RENSEIGNEMENTS :

Direction Usagers, Communication
et Relations Extérieures

☎ 05 55 92 79 93



Assistant(e) au directeur adjoint Secteur usagers - gestion réclamations et contentieux

La Direction des Usagers, de la Communication et des Relations Extérieures (DUCRE) du Centre Hospitalier de Brive recherche un(e) assistant(e) pour venir en appui au directeur adjoint sur les dossiers concernant les usagers et la gestion des contentieux et réclamations, dans le cadre d'un surcroît exceptionnel d'activité.

L'assistant(e) aura pour principales missions de répondre aux demandes des usagers ou de leur famille en respectant leurs droits, d'assurer l'interface entre l'hôpital et l'assureur de l'établissement ainsi que de participer à la politique à destination des usagers (CDU, réunions thématiques).

ACTIVITES

RELATION AVEC LES USAGERS

- Recueillir et instruire les réclamations des usagers ou des familles
- Secrétariat de la Commission Des Usagers (CDU)
- Recueillir et diffuser les remerciements des usagers ou des familles

DEMANDES DE REPARATIONS DES PATIENTS OU DE LEURS REPRESENTANTS - SUIVI DES DOSSIERS

- Responsabilité civile - corporelle :
 - dossiers en règlement amiable
 - dossiers de demandes d'indemnisations auprès de la Commission de Conciliation Indemnisation (CCI)
 - dossiers en contentieux auprès du Tribunal Administratif
- Enregistrement des dossiers sur outils internes (tenue de tableaux, de fiches de suivi et de statistiques)
- Réception des dossiers en contentieux sur un site dématérialisé par le Tribunal Administratif de Limoges; utilisation de TELERECOURS
- Déclaration informatique des dossiers auprès de l'assureur de l'établissement sur l'espace client dédié

QUALITES ET COMPETENCES REQUISES

QUALITES REQUISES :

- Bon relationnel, sens de l'accueil et du service public
- Capacité d'écoute
- Respect du secret professionnel et de la confidentialité des informations
- Esprit d'équipe et contribution à la vie du service

COMPETENCES :

- Analyser, identifier un problème et savoir rendre compte
- Prendre des initiatives adaptées
- Capacités rédactionnelles
- Maîtriser les outils informatiques