LE CHR HAUTE SENNE RECHERCHE UN(E)

Médiateur.rice Hospitalier

Le Médiateur intervient conformément au champ d'application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, et de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre. Il exerce également son rôle dans le respect des aspects légaux qui régissent le domaine des soins de santé, et selon le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de la fonction de Médiation en vigueur au sein de l'Institution.

Le défi que nous vous proposons :

1. Prévention des plaintes :

- Informer les patients et les collaborateurs de leurs droits et devoirs dans le cadre du champ d'application de la loi « Droits du patient » ;
- Promouvoir les initiatives susceptibles de prévenir les plaintes ;
- Favoriser le contact direct entre les parties avant le recours à la médiation ;
- Se tenir informé de tous changements relatifs à la législation.

2. Gestion des dossiers de plaintes :

- Réception et accusé de réception des plaintes des patients et/ou de leurs ayants droit ;
- Traiter les plaintes, les enregistrer et informer le patient (ou de son représentant légal) du suivi de sa plainte ;
- Transmettre les informations relatives à une plainte à la personne ou au service concerné ;
- Agir en médiateur afin de parvenir à une réponse équitable ;
- Faire part au patient, en cas d'absence de solution, des alternatives à la médiation.

3. Collaboration avec la cellule QHSE :

- Participer à des projets ou à des groupes de travail multidisciplinaires, apporter sa contribution concernant les attentes et besoins des patients et ainsi, améliorer le système de management de la qualité et sécurité du CHR Haute Senne ;

4. Bilan annuel du service & recommandations :

- Etablir le suivi des statistiques mensuelles et annuelles des plaintes ;
- Etablir le rapport annuel de l'activité du service médiation et le transmettre, ou le présenter, aux organes compétents ;
- À la demande, fournir des statistiques plus pointues sur une thématique précise ;
- Proposer des recommandations et pistes d'amélioration en lien avec les plaintes afin d'éviter que les manquements à l'origine de la plainte ne se reproduisent.







Vivez une expérience professionnelle enrichissante et teintée d'humanisme au sein d'une institution qui met l'accent sur le respect des valeurs et les relations humaines !

LE CHR HAUTE SENNE RECHERCHE UN(E)

Votre profil :

- Diplôme dans le domaine des soins de santé (infirmier – médecin – assistant social, psychologue). Un master dans le domaine psycho-médicosocial est un atout ;
- Une expérience de deux ans en médiation « droits du patient » est un atout ;
- Une expérience pratique dans le secteur des soins de santé est un atout ;
- Connaissance approfondie de la réglementation (loi relative aux droits du patient et loi sur les hôpitaux) et du fonctionnement du secteur hospitalier ;
- Connaissance en matière de gestion de conflit, communication, avec notions de psychologie, sociologie et philosophie ;
- Bonnes connaissances de l'outil informatique (Word, Excel, Power Point, gestion de bases de données, recherche internet, …) et aptitude à réaliser et interpréter des données statistiques ;
- Compétences attendues : communiquer, faire preuve d'empathie, prendre des initiatives, avoir le sens du contact, travailler avec rigueur et précision ;
- Capacité de faire face à l'agressivité.

Nous vous offrons :

- Une institution ouverte, enthousiaste et dynamique mettant l'accent sur le respect des valeurs et des relations humaines ;
- Une fonction aux responsabilités multiples ;
- Une entrée en fonction au plus tard à la mi-décembre ;
- Un contrat à durée indéterminée à temps partiel (15h12/sem.) ;
- Un développement de vos compétences professionnelles grâce à un catalogue de formations interne ;
- Des avantages en matière de soins de santé.

Intéressé(e) ? Envoyez-nous votre CV accompagné d'une lettre de motivation via notre site internet http://emploi.chrhautesenne.be







Vivez une expérience professionnelle enrichissante et teintée d'humanisme au sein d'une institution qui met l'accent sur le respect des valeurs et les relations humaines !