

 <p>CHU LILLE Direction Qualité Risques Expérience Patient Développement Durable</p>	<p>CHARGE DE MISSIONS RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS RELATION USAGERS</p>	<p>Juillet 22</p>
--	---	--------------------------

Avec près de 16 000 professionnels, le Centre Hospitalier Universitaire de Lille est l'un des plus importants établissements public de santé du Nord de l'Europe. Hôpital de référence, d'enseignement, d'innovation et de recherche, il est au service des 6 millions d'habitants de la région des Hauts-de-France.

Ouvert 24h/24 et 7j/7, 1,4 millions de patients sont pris en charge en hospitalisation ou en soins externe chaque année, avec expertise et bienveillance. Implanté sur un campus de 60 hectares, le CHU de Lille travaille étroitement avec ses partenaires géographiques que sont l'Université de Lille, Eurasanté ou encore le Centre Oscar Lambret.

Résolument tournés vers son environnement, l'établissement est également support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Lille Métropole Flandre Intérieure. Le GHT est un réseau de 10 établissements publics de santé, qui se coordonnent pour garantir à chacun sur le territoire la meilleure prise en charge, au plus proche de son domicile.

La Direction Qualité Risques Expérience Patient met en œuvre la politique et la stratégie qualité et sécurité des soins, ainsi que le politique développement durable au travers le projet d'établissement.

Le CHU porte une vision intégrative de l'Expérience Patient qui contribue :

- à l'amélioration de la qualité et l'accompagnement des patients tout au long de leur parcours de soins
- à la prévention des risques
- au déploiement de la démarche démocratie sanitaire
- aux respects des droits des usagers
- au développement des partenariats avec les usagers

Un comité Expérience Patient, articulé à la Commission d'Amélioration Continue de la Qualité et la Sécurité de Soins accompagne et met en avant les projets permettant l'amélioration de la qualité des parcours de soins et des prestations proposées à l'hôpital.

Ce comité qui regroupe aussi bien des professionnels que des représentants des usagers, patient partenaire et membres d'associations partenaires, contribue à développer tous les aspects que peut prendre l'Expérience Patient.

CONDITIONS D'EXERCICE

- Direction de rattachement : Direction Qualité Risques Expérience Patient
- Secteur d'affectation : Equipe de la Maison Des Usagers
- N+1 : coordonnatrice Expérience Patient
- N+2 : directrice DQREP DD
- Emploi permanent 39h, horaires 9h-18H
- Temps de travail : 100%

 <p>CHU LILLE Direction Qualité Risques Expérience Patient Développement Durable</p>	<p>CHARGE DE MISSIONS RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS RELATION USAGERS</p>	<p>Juillet 22</p>
--	---	--------------------------

MISSIONS PRINCIPALES

Contribuer à développer l'Expérience Patient en mettant en œuvre le partenariat avec les associations bénévoles, en coordination avec les différents acteurs internes et externes au CHU

Accompagner la réalisation de projets en lien avec les associations partenaires et les services de soins

Assurer la coordination de la relation usagers en lien avec la Commission Des Usagers Cdu du CHU et du comité des usagers du GHT LMFI

1 - Activités relatives à la coordination des associations

- ✓ Accueil et orientation des personnes au sein du dispositif Maison des Usagers (patients, bénévoles, représentants associatifs usagers, familles, etc.)
- ✓ Accompagnement des professionnels concernant les relations avec les associations (participation aux cellules qualité, comité expérience patient)
- ✓ Identification, recensement des besoins des patients, des responsables d'association de patient et des professionnels en lien avec le domaine associatif
- ✓ Concevoir, mettre en place, piloter et évaluer un projet en lien avec les associations et les professionnels de santé
- ✓ Élaborer des outils de suivi de projet
- ✓ Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques / contraintes relevant de son domaine, définir les actions correctives/préventives
- ✓ Animation de réunions et d'évènements en lien avec les associations de patient
- ✓ Assurer le suivi des partenariats avec les associations : gestion administrative et suivi des conventions
- ✓ Assurer le suivi et garantir la faisabilité des projets dans le cadre de la Commission d'attribution de subventions
- ✓ Développer des partenariats extérieurs
- ✓ Promouvoir et valoriser des réalisations ou des projets spécifiques
- ✓ Assurer la veille spécifique à son domaine d'activité

 <p>CHU LILLE Direction Qualité Risques Expérience Patient Développement Durable</p>	<p>CHARGE DE MISSIONS RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS RELATION USAGERS</p>	<p>Juillet 22</p>
--	---	--------------------------

2- Activités relatives à la coordination des relations usagers

- ✓ Recueillir, traiter, orienter et suivre les demandes des usagers en respectant les circuits établis avec la direction des affaires juridiques, les médiateurs médicaux et non-médicaux et les directions déléguées
- ✓ Formaliser les éléments de réponse en coordination avec les acteurs concernés, et en assurer le suivi avec les professionnels de terrain
- ✓ Orienter et renseigner les usagers vers les bons interlocuteurs concernant leurs droits
- ✓ Assurer un accueil physique et téléphonique, en faisant preuve d'écoute et de diplomatie
- ✓ Alerter les responsables hiérarchiques des situations sensibles
- ✓ Préparer et suivre les réunions plénières de la CDU et les commissions de médiation : établir et envoyer les ordres du jour, convocations et comptes rendu des réunions, préparer les fonds de dossiers en respectant les délais impartis pour la Cdu CHU Lille et le Comité des usagers GHT LMFI
- ✓ Diffuser les recommandations formulées par la CDU et suivre leur mise en œuvre
- ✓ Etre force de proposition concernant le projet des usagers et participer à sa mise en œuvre
- ✓ Participer à l'élaboration du rapport d'activité de la Cdu
- ✓ Assurer une veille afin de suivre les évolutions réglementaires en matière de droit des usagers

SAVOIRS

Démarches, méthodes et outils de gestion de projet	Techniques d'animation d'un réseau professionnel et événement	Définition des partenariats et accompagnement des actions et projets Droits des usagers	Stratégie de recherche et de fidélisation des partenaires-mécènes en lien avec le Fonds de Dotation	Bureautique, maîtrise des logiciels courants (traitement de texte, tableur, présentations)	Organisation et fonctionnement interne de l'établissement Connaissances en matière des droits des patients
3	3	3	3	3	3

1- Connaissances générales

2- Connaissances détaillées

3- Connaissances approfondies

 <p>CHU LILLE Direction Qualité Risques Expérience Patient Développement Durable</p>	<p>CHARGE DE MISSIONS RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS RELATION USAGERS</p>	<p>Juillet 22</p>
--	---	--------------------------

APTITUDES

Capacités d'analyse et de synthèse
 Capacités d'écoute et de reformulation : adapter sa communication en fonction du public concerné
 Aisance rédactionnelle, maîtrise orthographe et syntaxe
 Curiosité professionnelle
 Prise d'initiative et d'autonomie au travail
 Dynamisme et créativité dans les méthodes de travail et outils de communication
 Rigueur organisationnelle
 Esprit d'équipe
 Animation de réunions

RELATIONS FONCTIONNELLES LES PLUS FREQUENTES

Le chargé(e) de mission travaille en collaboration avec :

- La direction de la communication et mécénat
- La direction des Affaires Juridiques et les correspondants aux affaires juridiques
- Les directions de pôle et directions supports
- Les professionnels de santé (médecins, soignants, cadres de santé...)
- Les ingénieurs DQREP
- Le correspondant DRP en charge du suivi des conventions (CCCE)
- Les partenaires extérieurs : associations, structures locales, Maison des associations, Maison des Usagers en santé mentale, Maison des aidants
- Les éducateurs jeunes enfants des services pédiatriques
- L'animateur auprès des personnes âgées du pôle de gérontologie

CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

Lien direct avec les patients, les familles et les professionnels des services de soins, les représentants des usagers
 Accueil et renseignement du public

FORMATION REQUISE

Dans le domaine du droit de la santé ou de la communication
 Profil recherché : AAH, ingénieur, cadre de santé

FORMATION ET/OU EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE

Connaissance du milieu associatif recommandée.
 Expérience en milieu hospitalier souhaitée.

Merci d'adresser votre candidature à

Mme Nathalie BORGNE directrice
Direction Qualité Risques Expérience Patient
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE LILLE
2 avenue Oscar Lambret - 59037 Lille Cedex
SECRETARIAT.DQREP@chu-lille.fr