



## L'HNFC recherche

### CHARGE (E) DES RELATIONS AVEC LES USAGERS H/F

#### QUI SOMMES-NOUS ?

Né de la fusion de deux établissements et ouvert en 2017, l'Hôpital Nord Franche-Comté est un **établissement moderne et récent**. L'ensemble des sites est doté d'équipements à la **pointe de la technologie** qui vous permettront d'exceller dans votre spécialité.

Situé en Franche-Comté, il est proche de la frontière Suisse et de l'Allemagne et est desservi par l'aéroport de Bâle et une gare TGV.

Notre établissement propose un environnement de travail ressourçant et verdoyant au sein d'un patrimoine culturel et gastronomique riche.

L'Hôpital Nord Franche-Comté est un établissement **handi-accueillant**. Nous favorisons l'inclusion et œuvrons au bien-être et au développement professionnel des personnes en situation de handicap.

#### NOS AVANTAGES

- Crèche dédiée à l'établissement
- CGOS + Amicale du personnel
- Self d'entreprise
- Association sportive
- Évènements festifs
- Ateliers bien-être



## POSITIONNEMENT DANS L'ORGANISATION

Le/la chargé(e) des relations avec les usagers est rattaché(e) à la Direction des Relations Usagers et de la Qualité (DRUQ).

Il/elle collabore étroitement avec les représentants des usagers, les associations, les professionnels de santé, et les services supports.

## MISSIONS PRINCIPALES

### **1. Gestion des réclamations des usagers**

- Prise en charge des courriers de réclamations après réception
- Investigation en lien avec les services concernés
- Coordination avec les gestionnaires de risques si nécessaire
- Rédaction des réponses formalisées aux usagers
- Contribution à l'amélioration continue

### **2. Coordination des médiations**

- Planification des médiations entre usagers et médiateurs
- Préparation des dossiers et information des médiateurs
- Rédaction des synthèses de médiation et diffusion ciblée aux professionnels concernés
- Contribution à l'amélioration continue

### **3. Coordination de la Maison des Usagers (MDU)**

- Animation du réseau des associations partenaires de la MDU
- Organisation d'événements de santé publique en lien avec les associations et les professionnels :
  - Élaboration et suivi des conventions de partenariat
  - Coordination logistique (matériel, planning, accueil)
  - Plan de communication établi avec le service Communication
- Mise en œuvre et suivi de l'organisation des permanences d'associations :
  - Calendrier des permanences
  - Accueil, information et accompagnement des intervenants
- Réalisation du bilan d'activité de la MDU

Animation de réunion annuelle des permanenciers

### **4. Coordination des associations conventionnées**

- Gestion administrative et renouvellement des conventions des associations
- Interface entre les associations et les professionnels de santé
- Recensement des besoins des usagers

### **5. Coordination d'actions avec les représentants des usagers**

- Organisation d'actions de sensibilisation à destination des usagers ou des professionnels
- Participation à la promotion de la démocratie en santé, veille à la bonne information des patients sur leurs droits
- Soutien aux représentants des usagers dans leurs missions

## **6. Participation à la conception et à la mise à jour des supports de communication à destination des usagers, et participation au relai de ces informations auprès des professionnels, notamment en lien avec :**

- La Maison des Usagers (MDU)
- Les associations partenaires
- Les représentants des usagers (RU)
- La Commission des Usagers (CDU)
- Les dispositifs institutionnels comme le partage de réclamations
- Les droits des patients

## **7. Participation à la Commission des Usagers**

### **SAVOIR-FAIRE REQUIS**

- Connaissance du fonctionnement associatif et hospitalier
- Capacité à coordonner des projets multi-acteurs
- Maîtrise des outils bureautiques et numériques
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Capacités rédactionnelles
- Animation de réunions
- Savoir construire une communication adaptée à différents publics (usagers, professionnels)

### **EXIGENCES DU MÉTIER**

- Connaissance des droits des patients et du cadre réglementaire de la démocratie en santé
- Sens de l'écoute, de l'éthique, de la diplomatie et de la confidentialité
- Rigueur administrative et organisationnelle

### **EXIGENCES DU POSTE**

- Expérience dans un poste en lien avec le milieu du soin
- Capacité à évoluer dans un environnement hospitalier
- (Connaissance des pratiques de médiation)

### **POUR POSTULER**

Lettre de motivation et CV à envoyer à [recrutement@hnfc.fr](mailto:recrutement@hnfc.fr)