CHR Verviers East Belgium		
DESCRIPTION DE FONCTION	**Fonction**	**Directeur Pôle Médiation**
	Département	Pôle Médiation et gestion des plaintes
	Numéro de fonction	
	Date d'approbation	
	Version	1.4

ORGANISATION

- Dépend du Directeur Général ;
- Est responsable du Pôle Médiation et Gestion des plaintes, à l'exclusion de la fonction de médiation hospitalière « droits des patients », en vertu de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ;

BUT

En tant que responsable du pôle de médiation et de gestion des plaintes du CHRV, proposer et diriger la stratégie du Pôle, assurer le management opérationnel et organisationnel du département, veiller à la bonne exécution des activités de médiation hors droits du patient et développer des services afin de coordonner la gestion et prévenir efficacement les plaintes émanant des patients, des visiteurs, des collaborateurs dans leurs liens avec les patients et/ou les visiteurs et des riverains.

DOMAINES DE RESULTATS

- Assure la **direction** du Pôle Médiation et Gestion des Plaintes ;
- **Coordonne et organise** l'ensemble des activités du Pôle Médiation et Gestion des Plaintes ;
- Veille à la **gestion optimale des plaintes « hors droits du patient »** émanant des patients, des visiteurs, des riverains en promouvant la communication entre ceux-ci et les membres du personnel du CHRV ;
- Collabore activement avec le médiateur « droits des patients » dans le respect de la confidentialité et de la neutralité, conformément à la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ;
- Veille à la **sensibilisation** des collaborateurs du CHRV à la gestion et à la prévention des plaintes ;
- Emet des **recommandations** en matière de gestion et de prévention des plaintes à la Direction Générale ;
- Assure le suivi de la mise en œuvre de procédures et processus visant à la **prévention des plaintes**, sur base d'une analyse circonstanciée et approfondie des plaintes reçues en concertation avec les départements concernés.

RESPONSABILITES (résultats-clés, activités principales)

- Direction du Pôle Médiation et Gestion des plaintes

- Définit la vision et la stratégie fonctionnelle du Pôle Médiation et Gestion des Plaintes pour les collaborateurs sous sa responsabilité ;
- Définit avec la Direction Générale les processus et modes de collaboration optimum avec les autres départements ;
- Identifie et valide des nouvelles approches à des fins de prévention des plaintes ;
- Veille à la cohérence des activités du Pôle Médiation et Gestion des plaintes au sein du CHRV dans le cadre d'une approche transversale ;
- Est garant de la neutralité du Pôle Médiation et Gestion des plaintes en tant que relais entre le patient, ses visiteurs et les membres du personnel du CHRV pour les plaintes « hors droits du patient ».

- Coordination et organisation de l'ensemble des activités du Pôle Médiation et Gestion des plaintes

  - Reçoit l'ensemble des plaintes émanant de patients ou de visiteurs ou de visiteurs adressées au CHRV ;
  - Veille à la réception et à l'analyse des plaintes en lien avec les patients (patients, visiteurs, collaborateurs) ainsi qu'en provenance des riverains ;
  - Veille au transfert approprié des plaintes aux services concernés et à leur suivi ;
  - Apporte un soutien potentiel à la résolution des conflits et des malentendus entre un patient et un membre du personnel du CHRV ou entre un visiteur et un membre du personnel du CHRV ou entre un membre du CHRV et un patient et/ou un visiteur ou entre un riverain et le CHRV ;
  - Analyse et catégorise les plaintes, rédige des rapports semestriels de synthèse ;
  - Formule des recommandations au Comité de Direction permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent.
  - Assure le suivi de l'implémentation des recommandations et des procédures adaptées dans les services concernés ;
  - Sensibilise et forme les membres du personnel du CHRV aux bonnes pratiques visant à éviter les malentendus, conflits et plaintes en lien avec les patients, visiteurs et riverains.

- Gestion opérationnelle du Pôle Médiation et Gestion des plaintes

  - Fixe les objectifs annuels, évalue et veille à l'accroissement des compétences des collaborateurs du Pôle Médiation et Gestion des plaintes ;
  - Représente le Pôle Médiation et Gestion des plaintes lors de réunions internes et externes ;
  - Veille à l'image de marque du département par une communication adaptée ;
  - Assure une veille dans le domaine des techniques de médiation ;
  - Formule des propositions d'amélioration lorsque cela s'avère nécessaire ;
  - Tient à jour les indicateurs de performance (degré d'implémentation des recommandations, évaluation du volume de plaintes en lien avec ces recommandations) et en effectue le reporting régulier à la Direction Générale.

COMMUNICATION / CONCERTATION / COLLABORATION

Contacts internes

A des contacts quotidiens avec les collaborateurs du Pôle médiation. A des contacts réguliers avec les membres du personnel du CHRV ainsi qu'avec les responsables de la Direction dans le cadre du suivi de l'orientation des activités.

- Direction Générale :
  - Transmet à la Direction Générale un rapport d'analyse des plaintes recensées et traitées. et
  - Emet des recommandations en matière d'amélioration des processus visant à la prévention des plaintes.
  - Accompagne, à la demande, la priorisation des recommandations en concertation avec la Direction Générale et les Directeurs des départements concernés ;
  - Transmet semestriellement à la Direction Générale un rapport portant sur les activités du Pôle Médiation et Gestion des plaintes;

- Directions des départements concernés par les recommandations :
  - Collabore activement dans le cadre de l'analyse et de la gestion des plaintes HDP ;
  - Accompagne, à la demande, la réflexion sur l'implémentation des recommandations ;
  - Sensibilise à la gestion et à la prévention des plaintes HDP.

- Direction Médicale et Direction Département Infirmier :
  - Collabore activement dans le cadre de l'analyse et de la gestion des plaintes HDP;
  - Accompagne, à la demande, la réflexion sur l'implémentation des recommandations ;
  - Sensibilise à la gestion et à la prévention des plaintes HDP.

- Direction Administration des patients :
  - Collabore activement dans le cadre de l'analyse et de la gestion des plaintes HDP;
  - Accompagne, à la demande, la réflexion sur l'implémentation des recommandations ;
  - Sensibilise à la gestion et à la prévention des plaintes HDP.

- Département juridique :
  - Informe du risque lié à l'implication potentielle de l'institution en termes de responsabilité ;
  - Veille à disposer des conseils juridiques requis

- Département financier :
  - Veille à la transmission des éléments de plaintes relatifs à des problématiques financières;
  - Effectue les demandes de mise en suspens du processus de facturation (édition/envoi/rappel/huissier) pendant les phases d'investigation des plaintes

- Département Qualité :
  - Reçoit les informations relatives aux plaintes recensées via les enquêtes de satisfaction afin de les intégrer dans l'analyse globale des plaintes ;
  - Formule des demandes d'analyse d'évènements indésirables ;
  - Elabore et développe certaines recommandations avec le support du coordinateur qualité.

- Département infrastructure :
  - Veille à la transmission des plaintes relatives à des problématiques d'infrastructure ;
  - Accompagne, à la demande, le département infrastructure dans la gestion des plaintes émanant de riverains.

- Département Ressources Humaines :
  - Collabore dans le cadre de l'implémentation de formations visant à la sensibilisation à la médiation et à la prévention des plaintes.

- Comité d'éthique :
  - Favorise l'identification des problèmes d'éthique comme tel.
  - Soumet, le cas échéant, ces problèmes au comité d'éthique

Contacts externes

A les contacts nécessaires avec les patients, les visiteurs et les riverains dans le cadre de la gestion de plaintes, à l'exception des plaintes relevant spécifiquement des droits des patients, conformément à la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ; Ces plaintes sont gérées exclusivement de manière autonome et confidentielle par le médiateur du CHRV.

DEGRE D'AUTONOMIE

- Rapporte au Directeur Général du CHRV ;
- Est soumis aux procédures internes, aux réglementations liées à la médiation, ne pouvant se substituer au Médiateur « Droits des Patients », et aux budgets confiés pour la gestion du département;
- Est autonome pour assurer la gestion Pôle Médiation, à l'exclusion des médiations spécifiquement liées aux droits des patients instituée par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ;
- Fait appel au Comité de Direction pour valider le plan stratégique du Pôle Médiation et Gestion des Plaintes et en cas de problème complexe relatif à un projet ayant un enjeu stratégique, un impact interdépartemental conséquent ou une ampleur financière importante.

CONNAISSANCE / EXPERIENCE

- Connaissance du secteur hospitalier ;
- Expérience professionnelle minimale de 15 ans ;
- Connaissance en gestion : pilotage d'un département, gestion du personnel, communication, optimisation de processus et de performance ;
- Approche transversale via une bonne connaissance des différents départements d'une institution hospitalière.

COMPETENCES

- Aptitude à la communication claire, transparente, convaincante ;
- Capacité d'écoute active ;
- Capacité de médiation ;
- Capacité d'analyse logique et synthétique ;
- Gestion du stress et tolérance à la frustration ;
- Disponibilité ;
- Discrétion et confidentialité ;
- Rigueur ;
- Esprit d'initiative ;
- Fiabilité ;
- Sens de l'organisation du travail et capacité d'analyse du circuit de l'information.

MODALITES D'EXERCICE

- Grade :
- Barème :
- Horaire : variable (cfr. règlement de travail).

CIRCONSTANCES PARTICULIERES

- La fonction de Directeur de Pôle Médiation et de Gestion des plaintes ne peut se substituer au rôle de médiateur « droits des patients », régi par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ;
- La fonction de médiateur « droits des patients » agit de manière indépendante et ne répond pas hiérarchiquement au Directeur du Pôle Médiation.