

1 Chef du service Clientèle

Reference : 0334 07 0470/00 du 01 décembre 2007

Employeur : Centre Hospitalier Territorial



Cadre/Statut : Titulaire

Direction de la Coordination des Soins, de la Clientèle et de la Qualité

Durée de validité prévue pour le recrutement en titre : /

Mode de travail : Mixte de Soins

Date de dépôt de l'offre : vendredi 11 décembre 2007

Poste à pourvoir : Remplacement

Date limite de candidature : vendredi 11 janvier 2008

Missions

Effectif polyvalent avec l'attribution de Directeur Adjoint en charge de la Coordination des Soins, de la Clientèle et de la Qualité.
Les missions principales de poste sont la coordination des activités médicales administratives, de standard et de gestion d'accueil, de service social et la gestion de la clientèle.

Activités principales

En tant que Directeur Adjoint du service clientèle regroupe les activités suivantes : Secrétariats médicaux, Agents de (Reception, Standard, Accueil) Service social, gestion des réclamations et contentieux, animation de Comité de patients, diverses activités administratives en lien avec le service de la prise en charge médicale administrative des patients, participation à la Culture communication de CHT.

- Recrutement, encadrement et évaluation annuelle des Agents (ET) agents et 4 Coordinateurs de l'accueil(médical administratif)
- Gestion des incidents et des réclamations : techniques, formelles, informelles.
- Organisation et suivi opérationnel des activités pour une optimisation de la prise en charge médicale administrative des patients
- Coordination avec les interlocuteurs internes et externes : médecins, personnels soignants, associations
- Implémentation/évaluation/optimisation des nouvelles pratiques relatives aux activités de service : Réception, gestion des contentieux, standard
- Reporting auprès du Chef de Service
- Reporting des coûts, budgets alloués dans le service (titulaire)
- Mise en place des recommandations HAS et autres activités similaires
- Participations, animation de différents instances internes (Comité de patients, Commissions de coordination)
- Gestion de projets transversaux en lien avec le service (Reclames, gestion des risques, etc.)

Formations, intertitulaires

Cadre médical et paramédical exigent pour l'attribution de l'emploi et conseil des CHT Direction Fonctionnelle pour la gestion des ressources humaines et qualitatives (y compris) DAF, DMS, DSI
Formations continues intervenant dans la prise en charge des patients : GPEC, CHT etc.