

**NOM DU GHU : AP-HP. PARIS CENTRE UNIVERSITÉ DE PARIS**  
**NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : HÔPITAL EUROPÉEN GEORGES POMPIDOU**  
**ADRESSE DE L'ÉTABLISSEMENT : 20 rue Leblanc 75015 PARIS**

**DATE DE MISE A JOUR** 15/11/2021

**INTITULE DU POSTE** Chargée des relations avec les usagers Droits du Patient Hôpital Européen Georges Pompidou

**CODE METIER : 30C40**

**Grade : Attachée d'administration hospitalière**

**Structure de référence : Hôpital Européen Georges Pompidou**

#### POLE ADMINISTRATIF

**INTITULE : ADMINISTRATIF 0997**  
Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Droits du Patient

#### ACTIVITÉ :

- Instruction et traitement des réclamations des patients
- Instruction et traitement des demandes de communication des dossiers médicaux
- Accueil des patients et familles de patients
- Assistance à la mise en place des médiations médicales
- Participation à la rédaction des conventions avec les associations à caractère bénévole

#### SERVICE

#### PRÉSENTATION :

La Direction de la Qualité Gestion des Risques et des Droits du Patient AP-HP. Centre est composée :

- du secteur de la Qualité et de la Gestion des Risques
- du secteur des droits des patients (suivi des plaintes et réclamations et gestion des demandes de dossiers médicaux)
- du secteur lié à l'expérience patient
- du secteur de la radioprotection
- des archives
- du secteur des assistances sociales (patients)
- du secteur des majeurs protégés
- du secteur des cultes

#### LIAISONS

##### HIÉRARCHIQUES :

- La Directrice de la Qualité Gestion des Risques et des Droits du Patient AP-HP. Centre Université de Paris et le Directeur chargé des Droits du Patient sur l'HEGP

##### FONCTIONNELLES :

- Équipe Droits du patient de l'Hôpital Européen Georges Pompidou
- Représentants des usagers de l'Hôpital Européen Georges Pompidou

L'équipe du Droits des patients sur l'HEGP est composée de 4 professionnels : la chargée des relations avec les usagers et les associations (catégorie A), deux adjoints juristes (catégorie A) et une assistante médico-administrative (AMA) (catégorie B).

##### ORGANISATIONNELLES :

- Direction du site de l'Hôpital Européen Georges Pompidou
- Direction des Affaires Juridiques (DAJ) du Siège de l'AP-HP
- Direction des Patients, des Usagers et des Associations (ex DPUA) du Siège de l'AP-HP
- Services de soins
- Secteur qualité et gestion des risques de la Direction Qualité Gestion des risques et droits du patient des Hôpitaux Universitaires Paris Centre

#### ACTIVITÉS

- Le professionnel participera au maintien d'une réponse de qualité aux plaintes, aux réclamations et aux saisies judiciaires de dossiers médicaux sur l'Hôpital Européen Georges Pompidou et au suivi des thèmes liés aux droits des patients dans le cadre de la certification

- Le professionnel sera officiellement désigné comme étant Chargé des Représentants des Usagers et des Associations (CRUA) sur l'Hôpital Européen Georges Pompidou
- Les activités consisteront en :
  - un accueil physique et téléphonique des personnes (patients, usagers, familles, avocats, conseillers juridiques, assureurs...)
  - un respect des délais règlementaires en terme de demandes de dossiers médicaux et de réponses à une réclamation
  - une participation aux saisies judiciaires des dossiers médicaux
  - une participation aux contrôles des réquisitions judiciaires
  - une participation au traitement des différentes demandes écrites des usagers
  - l'organisation de la Commissions des Usagers sur l'Hôpital Européen Georges Pompidou
  - la participation aux revues des réclamations ou CDU restreintes sur l'Hôpital Européen Georges Pompidou
  - la rédaction et le suivi du projet des usagers, des fiches actions liées au Droit du patient dans le PAQSS (Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins) et des feuilles de route
  - la réalisation de bilans annuels et hebdomadaires réguliers sur l'activité du secteur Droits des patients

Il est clairement attendu que le professionnel soit en mesure d'assurer le traitement des demandes de dossiers et des réclamations. Il doit être en mesure de pouvoir commencer l'instruction et s'efforcer de clôturer n'importe quel type de dossiers en s'appuyant sur les outils institutionnels et les méthodes de travail mises en œuvre.

Les objectifs seront de :

#### Développer la prise en compte des droits des usagers :

Associer les usagers et leurs représentants aux décisions de l'institution et à leur évaluation  
 Impulser et suivre les actions d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des usagers  
 Suivre les feuilles de route et les actions du PAQSS  
 Élaboration d'outils de suivi et méthodes spécifiques d'évaluation (Tableaux de bord, procédures)

#### Développer des supports d'information à destination des usagers

Coordonner les affichages relatifs aux droits du patient  
 Participer à la mise à jour du livret d'accueil des patients  
 Promouvoir et gérer le dispositif « Maison des usagers »

#### Participer à la préparation de la visite de certification avec la prise en charge des critères en lien avec le droit des patients

Déclinaison locale de la politique Droits des patients en lien avec le manuel de certification de la HAS  
 Participation aux différents projets en lien avec l'expérience patient  
 Mise à jour des différents protocoles juridiques encadrant les droits du patient

#### Développer une politique associative :

Développer des partenariats avec les associations d'usagers et bénévoles  
 Assurer l'interface avec les associations, et rôle d'écoute, d'information, d'aide et d'éducation des associations (partenariats avec les services, dispositifs (MIS et dispositif Maison des usagers sur le GH)  
 Animer le réseau des associations et référents associatifs des services cliniques  
 Participer au référencement des associations et tenir à jour les conventions  
 Développer la place et le rôle des associations par le dispositif « Maison des Usagers »

#### Assurer le recours aux aumôniers du culte par les patients

Assurer une gestion managériale des aumôniers du culte

#### Accompagner les professionnels pour le respect des droits des usagers :

Informier et former les personnels sur les droits des usagers (RCA, nouveaux arrivants, passeport cadre...) ou interventions ponctuelles dans les services de soins  
 Développer des outils de communication

*NB : Compte tenu de la crise sanitaire liée à la COVID-19, il est possible que le professionnel se voit confier des missions en lien avec le suivi statistique des patients hospitalisés.*

#### QUOTITÉ DE TRAVAIL

100%

#### HORAIRES DE TRAVAIL

Amplitude horaire 9H00/ 19H00, base 35 heures par semaine (protocole AP-HP)

Il est important que le professionnel reste très disponible. L'emploi du temps devra parfois devoir s'adapter aux temps de réunion ou de rencontres avec les usagers

Possibilité de logement de fonction contre la participation aux gardes administratives (AAH titulaires)

#### COMPÉTENCES REQUISES

Savoir-faire requis

- Compétences juridiques dans le domaine du droit de la santé
- Capacité d'écoute et de patience
- Méthode et rigueur
- Qualités relationnelles
- Maîtrise de soi dans certaines situations délicates
- Aptitude rédactionnelle

#### Connaissances associées

- Maîtrise du traitement de texte Word. La saisie dans Word doit être rapide et efficace pour pouvoir effectuer des réponses aux patients.
- Bonne capacité de recherche sur Internet.

#### PRÉREQUIS

- Profil juridique ou expérience dans les fonctions publiques hospitalières souhaitées : les bases de la réglementation liée aux Droits du patient doivent être assimilées

#### RISQUES PROFESSIONNELS ET MESURES PRÉVENTIVES

- Le Chargé des Relations avec les Usagers et les Associations (CRUA) est amené à rencontrer régulièrement du public. Des formations à la gestion des situations conflictuelles sont proposées dans les cadre du plan de formation AP-HP

#### PERSONNES À CONTACTER :

Direction de la Qualité, de la Gestion des risques et des Droits du patient.

Pascale FINKELSTEIN

Tel : 01 44 49 41 13

E-mail : [pascale.finkelstein@aphp.fr](mailto:pascale.finkelstein@aphp.fr)