

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI

INTITULÉ DU POSTE

Gestionnaire de la coordination, du traitement des réclamations et des signalements des établissements et services Ardèche - Drôme

Références de rattachement au répertoire des emplois-types des administrations sanitaire, sociale, des sports, de la jeunesse et de la vie associative ⁽²⁾ :

Famille professionnelle ⁽³⁾ : Santé

Emploi-type ⁽⁴⁾ n°1 :

Catégorie : B

Corps : Santé

Niveau : 4 à 5A

Groupe RIFSEEP : 2

AFFECTATION ADMINISTRATIVE ET GÉOGRAPHIQUE

Site : Siège site Lyon Siège site Clermont-Ferrand Délégation territoriale Site à préciser : Privas

Direction : Délégation départementale de l'Ardèche – Délégation départementale de la Drôme

Direction déléguée :

Pôle : Autonomie Ardèche-Drôme

Service : /

Cellule : /

DESCRIPTION DE LA STRUCTURE D'AFFECTATION

Enjeux / missions du service d'affectation (7) :

Décliner la politique nationale et régionale en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap à l'échelon départemental

Objectifs :

Mettre en œuvre la stratégie liée à la politique en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap à l'échelon départemental

Assurer la coordination, le suivi des relations avec les usagers notamment concernant les réclamations, les signalements et les situations individuelles en lien avec les services opérationnels.

Effectif du service : 1 chef de Pôle, 4 cadres, 9 gestionnaires administratifs, 1 assistante du Pôle, 1 aide – administrative, 2 conseillers médicaux

DESCRIPTION DU POSTE

Activités principales (8) :

- Assurer une écoute professionnelle (traçabilité, suites données) et de réponse téléphonique directe à l'utilisateur
- Assurer la coordination, le traitement et le suivi des réclamations des usagers, des signalements des établissements et services avec les services opérationnels des délégations départementales de l'Ardèche et de la Drôme, en particulier :
 - o enregistrement, accusé de réception, demandes d'avis ou d'éléments complémentaires, analyse, rédaction des différents courriers et clôture,

- discriminer le niveau de criticité
- assurer la traçabilité des réclamations et de certains signalements (SI, mains courantes, tableaux de suivi...)
- Appui à la gestion des situations individuelles d'usagers
- Participer à la commission régionale et aux commissions réclamations conjointes avec le Conseil départemental et à leur organisation.
- Travailler en relation étroite avec les autres services ARS concernés : les directions métiers, DUEQ, PFR, MIEC, le service juridique...
- Garantir une utilisation pertinente des logiciels « SI réclamations », « SI VSS » / se former à l'évolution des outils.
- Assurer un suivi de l'activité.
- Assurer le suivi, le classement et l'archivage de la boîte fonctionnelle. Met en place un classement informatique organisé et centralisé des réclamations et en assure la mise à jour régulière.
- Elaborer des outils de suivi et de gestion harmonisés

Activités annexes (8)

- Assurer le suivi du PRIEC en lien avec le référent MIEC des deux délégations 07/26
- Elaborer les éléments statistiques pour les services
- Assurer le suivi du dispositif « Personnes qualifiées » sur les deux départements

Périmètre d'intervention :

- Réclamations et situations individuelles d'usagers : Services PA/PH et Offre de soins ambulatoires prévention et promotion de la santé 07/26
- Evènements indésirables graves : Services Personnes âgées/Personnes handicapées et offre de soins hospitalière, prévention et promotion de la santé 07/26

Spécificités du poste / Contraintes (9)

- Déplacements entre les 2 délégations de l'Ardèche et de la Drôme et sur Lyon ponctuellement possible.
- Poste bi-départemental et diversité des thématiques

Partenaires institutionnels (8)

En interne : DUEQ, directions métiers, délégations départementales, MIEC, PFR, service juridique....

En externe : Conseil départemental 07/26, les établissements et services, MDPH, ordres professionnels, Education Nationale, assurance maladie et services judiciaires...

COMPÉTENCES REQUISES (10) (cf. Répertoire des emplois et dictionnaire des compétences)

Connaissances (10)

E : expert (niv. 4) / M : maîtrise (niv. 3) / A : application (niv. 2) / N : notions (niv. 1)	Niveau de mise en œuvre			
	E (4)	M (3)	A (2)	N (1)
Environnement institutionnel et administratif appliqué au domaine d'activité (organisation administrative de l'Etat, guide IGAS)		X		
Droit administratif – réglementation appliquée à la police administrative dans les champs de compétences de l'ARS (réclamations, usagers)		X		
Droit des usagers, secret professionnel		X		
Outils bureautiques et informatiques, notamment l'applicatif métier	X			

Savoir-Faire (10)

E : expert (niv. 4) / M : maîtrise (niv. 3) / A : application (niv. 2) / N : notions (niv. 1)	Niveau de mise en œuvre			
	E (4)	M (3)	A (2)	N (1)
Maîtrise des situations dans les délais contraints			X	
Rédige des réponses administratives		X		

Maîtrise des techniques de classement et d'archivage		X		
Savoir-Être (10)				
E : expert (niv. 4) / M : maitrise (niv. 3) / A : application (niv. 2) / N : notions (niv. 1)	Niveau de mise en œuvre			
	E (4)	M (3)	A (2)	N (1)
Travailler en équipe tout en étant également capable d'être autonome		X		
Faire preuve de discrétion professionnelle		X		
Faire preuve de réactivité, de sens de l'organisation et de rigueur		X		
Capacité à conseiller dans les délais contraints		X		

POSITIONNEMENT DANS L'INSTITUTION

Lien hiérarchique : missions exercées sous la responsabilité de la responsable du pôle Autonomie

Lien(s) fonctionnel(s) : chefs de services PA/PH 07 - 26

-Responsables des services PA et PH en Ardèche et en Drôme

-Direction Autonomie – Pôle AOR