

France Assos Santé a été missionnée pour piloter en lien avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Conseil Territorial de Santé (CTS) la mise en place d'un Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des plaintes et Réclamations en Santé (GAARS) dans le département du Loir et Cher.

Dans ce cadre, France Assos Santé recrute :

## **un chef de projet « Guichet Réclamations en Santé » (F/H) (CDD de 9 mois basé à Blois)**

### **Vos missions :**

Vous conduisez ce projet dans son intégralité, depuis la mise en place jusqu'à l'évaluation. Vous coordonnez le travail d'un(e) assistant(e) administratif dédié(e) à ce projet.

En lien avec le coordinateur régional région Centre Val de Loire et le Comité de Pilotage dédié à ce projet, vos missions seront les suivantes :

- ✓ Installer le guichet basé à Blois et rechercher des partenariats pour étudier l'installation d'antennes dans le département.
- ✓ Réaliser un diagnostic territorial des structures et organisations qui traitent des plaintes, réclamations et demandes de médiation, identifier leurs missions, modes de fonctionnement et statistiques d'activités
- ✓ Construire un réseau de correspondants avec différentes structures (Assurance Maladie, Ordres professionnels, Commission de Conciliation et d'Indemnisation, Conseil départemental, Défenseur des Droits, Centre d'Ethique Clinique, Espace éthique régional, établissements de santé, Maisons Départementales des Personnes Handicapées ...)
- ✓ Organiser l'animation territoriale des médiateurs afin d'identifier les compétences et définir des protocoles d'échanges pour améliorer le fonctionnement et la qualité de la prise en charge des plaintes.
- ✓ Ecrire les processus de prise en charge des plaintes, réclamations et demandes de médiation en santé
- ✓ Accompagner les bénévoles participants au fonctionnement du Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé dans la formation à l'accueil, l'écoute
- ✓ Organiser l'accès aux bases documentaires des partenaires (Ministère, France Assos Santé, Défenseur des droits, etc.)
- ✓ Organiser la communication sur le dispositif et le promouvoir auprès des professionnels (établissements sanitaires et médico-sociaux, libéraux) et auprès des associations du système de santé.

### **Profil recherché :**

Votre expérience professionnelle acquise auprès de publics d'usagers dans le secteur de la santé ou du médico-social vous a permis de piloter des projets, fédérer différents publics (bénévoles, acteurs institutionnels, associations) et travailler avec des équipes pluridisciplinaires.

Issu(e) d'une formation Licence à Master 2 en Santé publique ou Droit de la santé, vous disposez de très bonnes connaissances du droit de la santé et de la médiation.

Vous avez démontré vos capacités à travailler avec de nombreux interlocuteurs, à faire avancer les sujets et à être force de proposition.

Poste à temps plein basé à Blois à pourvoir début mai 2019 (CDD de 9 mois éventuellement renouvelable)  
Déplacements à prévoir dans le département du Loir-et-Cher

### **Comment postuler ?**

Merci d'envoyer votre dossier de candidature (CV et lettre de motivation) à l'adresse e-mail suivante :  
[rh@france-assos-sante.org](mailto:rh@france-assos-sante.org)