

Directeur(trice) des relations avec les usagers

Définir, mettre en pratique, animer et évaluer la politique relative aux droits des usagers et des associations de patients, en coordination avec les différents acteurs internes/externes dont les représentants des usagers.

Ex Directeur(trice) de la communication et des relations avec les usagers

Voir [Directeur\(trice\) de la communication](#)

MANAGEMENT, GESTION ET AIDE À LA DÉCISION DROIT ET JURIDIQUE

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM
Niveau 6 (Licence)

RÉPERTOIRE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE - FPH
[Directeur\(trice\) des relations avec les usagers \(45C75\)](#)

RÉFÉRENTIEL

ACTIVITÉS

- Accompagnement et exploitation d'enquêtes relatives à la satisfaction des usagers
- Contacts fréquents avec les patients et leurs proches ou leurs représentants, dans le cadre du recueil des besoins des usagers et dans la gestion des réclamations ou conflits
- Définition, pilotage et mise en œuvre de la politique relative aux droits des usagers et à la gestion des plaintes et réclamations
- Gestion des contentieux, dans son domaine d'activité
- Gestion des éloges, plaintes et réclamations
- Identification, analyse, évaluation et prévention des risques relevant de son domaine, définition des actions correctives/préventives
- Le cas échéant, management des équipes en charge de l'accueil et du suivi des séjours des patients et participation au pilotage de la gestion des hospitalisations, des lits et des places
- Médiation auprès des usagers dans le cadre des réclamations, en lien le cas échéant avec le médiateur médical et les représentants des usagers
- Mise en œuvre de la politique d'accès au dossier patient
- Organisation et mise en place de partenariats extérieurs, notamment les associations représentatives des usagers et les réseaux
- Participation à la formalisation des procédures relatives aux droits des usagers
- Participation à la valorisation, et la communication afférente, de l'établissement dans son territoire
- Participation aux gardes de direction
- Pilotage de la politique relative à l'éthique en santé le cas échéant
- Préparation et suivi de la Commission des Usagers (CDU)

- Relais des partenariats et expériences patients auprès des services et des directions (notamment qualité, coordination générale des soins) concernés
- Suivi des évènements indésirables en lien avec le service qualité
- Veille à la sensibilisation et la formation des équipes médicales et soignantes aux droits des patients et usagers
- Veille informationnelle dans son domaine de compétence

SAVOIR-FAIRE

- Animer et développer un réseau professionnel
- Argumenter, négocier et convaincre dans une relation de confiance
- Concevoir et exploiter des enquêtes
- Conduire et animer des réunions
- Construire, utiliser et évaluer des outils de pilotage (critères, indicateurs/tableau de bord)
- Créer des supports de communication et pédagogiques adaptés aux publics
- Définir, conduire et évaluer une stratégie, une politique
- Évaluer la satisfaction des patients et des usagers
- Évaluer, motiver et favoriser le développement des compétences professionnelles de ses collaborateurs
- Gérer ses émotions
- Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques relevant de son domaine, définir les actions correctives / préventives

CONNAISSANCES REQUISES

- Communication/relations interpersonnelles
- Contentieux médical
- Démarche, méthodes et outils du management de la qualité et de la gestion des risques
- Droit des usagers
- Droit hospitalier et des établissements médico-sociaux
- Enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux
- Éthique et déontologie professionnelles
- Gestion des conflits et de la violence
- Médiation et conciliation
- Négociation : méthodes et techniques
- Numérique
- Vocabulaire médical

FORMATION

Niveau 6 ou supérieur

Voie d'accès principale : Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP)

STATUT ET ACCÈS

Catégorie A - encadrement supérieur

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Chef d'établissement, Président de la CME, équipe de direction, chefs de service et médecins, encadrement paramédical et non médical
- Patients et résidents
- Responsable qualité
- Usagers, représentants des usagers, associations représentatives des usagers
- Assureur de l'établissement, juristes et avocats

STRUCTURES

- Etablissement de soins (hôpital, clinique)
- Collectivité territoriale
- Entreprise
- Entreprise publique/établissement public

AUTRES APPELLATIONS

- Directeur(trice) des droits des usagers

MOBILITÉ

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Directeur\(trice\) d'établissement de santé](#)
- [Directeur\(trice\) d'établissement social et médico-social](#)

© ANFH - 265 rue de Charenton 75012 Paris - Tél. : 01 44 75 68 00
<http://metiers.anfh.fr/Directeur%28trice%29%20des%20relations%20avec%20les%20usagers%20%2845C75%29>