

Correspondance Répertoire  
des métiers de la FPH45C75  
COMMUN AVEC DIRECTION  
COMMUNICATION

# Directeur·rice des relations avec les usagers

## → DÉFINITION

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

## → AUTRE APPELLATION

Directeur·rice des droits  
des usagers

## → ACTIVITÉS

- Définition, pilotage et mise en œuvre de la politique relative aux droits des usagers et à la gestion des plaintes et réclamations
- Veille informationnelle dans son domaine de compétence
- Mise en œuvre de la politique d'accès au dossier patient
- Suivi des événements indésirables en lien avec le service qualité
- Gestion des éloges, plaintes et réclamations
- Médiation auprès des usagers dans le cadre des réclamations, en lien, le cas échéant, avec le médiateur médical et les représentants des usagers
- Gestion des contentieux, dans son domaine d'activité
- Participation à la formalisation des procédures relatives aux droits 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
- Relais des expériences patients auprès des services et des directions (notamment, qualité et coordination générale des soins) concernés
- Veille à la sensibilisation et la formation des équipes médicales et soignantes aux droits des patients et usagers
- Préparation et suivi de la commission des usagers (CDU)
- 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
- Accompagnement et exploitation d'enquêtes relatives à la satisfaction des usagers
- Pilotage de la politique relative à l'éthique en santé, le cas échéant
- Organisation et mise en place de partenariats extérieurs, notamment les associations représentatives des usagers et les réseaux
- Participation à la valorisation, et à la communication afférente, de l'établissement dans son territoire
- Participation aux gardes de direction



## → SAVOIR-FAIRE

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

## → SAVOIR-ÊTRE

- Respect de la charte de l'éthique et de la responsabilité des directeurs de la FPH
- Aisance relationnelle, sens des relations humaines, sociales et de la diplomatie
- Sens de l'écoute, du dialogue et de l'empathie
- Sens du *reporting*
- Sens de la confidentialité
- Rigueur et sens du discernement
- Sens de l'analyse et esprit de synthèse
- Intelligence des situations
- Gérer ses émotions et son stress
- Sens de la pédagogie

## → CONNAISSANCES REQUISES

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

**CONNAISSANCES APPROFONDIES (CA) :** connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ donné. Maîtrise des principes fondamentaux du domaine, permettant la modélisation. Une partie de ces connaissances sont des connaissances avancées ou de pointe. Durée d'acquisition de deux à quatre ou cinq ans.

**CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES (CO) :** connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un ou deux ans.

**CONNAISSANCES GÉNÉRALES (CG) :** connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales. Connaissances des notions de base et des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.

## → INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### Relations professionnelles les plus fréquentes

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

### Nature et niveau de formation pour exercer le métier

- Niveau 6 ou supérieur
- École des hautes études en santé publique

### Correspondances statutaires éventuelles

Catégorie A - encadrement supérieur

### Passerelles

- Directions fonctionnelles
- Chefferie d'établissement