

	FICHE DE POSTE	Pôle Soins, Qualité, Clientèle
Direction générale	DIRECTEUR DE LA CLIENTELE	17/10/17 Page 1 sur 2

DEFINITION DU POSTE

Le Directeur de la clientèle a en charge la gestion d'une direction opérationnelle de plus de 300 agents (secrétaires médicales, service social, standard, réclamations et contentieux patients).
Il est également chargé de la gestion de projets liés au parcours patient : développement et organisation de l'ambulatoire, réduction des DMS, gestion des lits, des sorties...

Missions principales

Direction clientèle

- Gestion des plaintes/réclamations et du contentieux
- Pilotage du Comité des usagers du CHU et du GHT
- Coordination du service social, du standard et du secrétariat médical central (archives, communication du dossier médical)
- Gestion des aumoneries, des interprètes, des services civiques
- Coordination du comité de pilotage des urgences
- Relations et suivi du partenariat avec les associations d'usagers et les associations au service des patients
- Instances pilotées : COFIL PASS, commission des séjours longs

Directeur référent du pôle psychiatrie

- gestion des aspects juridiques liés aux hospitalisations sous contrainte, contentieux
- Partenariat dans le cadre d'un GCS de pédopsychiatrie
- Gestion des aspects administratifs et financiers de la Maison des adolescents et de l'équipe TSA-LR (centre ressource autisme)
- Coordination du CRA et de l'USMP
- Lien avec les FAM et MAS partenaires
- Collaboration avec le chef de pôle sur les projets (architecturaux ou de prise en charge...)

Liaisons fonctionnelles :

- L'ensemble des collaborateurs médicaux et soignants
- Usagers et associations d'usagers
- Tutelle
- Partenaires du GCS de pédopsychiatrie
- Directions fonctionnelles

Liaison hiérarchique

- Directeur Général et Directeur Général Adjoint
- Appartenance au pôle SOQCL