



**Objectif général:** Promouvoir la communication entre le patient, l'institution et les prestataires de soins par le biais d'actions préventives, organiser le processus de médiation et informer les patients en vue d'une résolution de problèmes.

## ACTIVITÉS

- Assurer la médiation entre les patients/résidents et l'institution

- Prévenir les plaintes en favorisant la communication entre le prestataire de soins et le patient

- Effectuer des tâches administratives

- Participer à des projets

## TÂCHES

- Reçoit les plaintes des patients/résidents et/ou de leur famille concernant la qualité des services prestés ;
- Enregistre les données de la plainte (ex. l'identité du patient/résident, la nature et le contenu de la plainte) en récoltant toutes les informations relevantes (ex. dans le dossier, auprès des services concernés) ;
- Analyse et décrit le(s) dysfonctionnement(s), de l'institution à l'origine de la plainte, et transmet l'information aux parties concernés ;
- Assure le processus de médiation en tenant compte de la sensibilité de la situation et dans le respect de la neutralité et de l'impartialité entre les différentes parties (ex. Direction de l'institution, médecin, patient/résident, famille, avocat, mutuelle, assurance du patient/résident, personnel de l'institution) en vue d'une résolution équitable ;
- Fait appel, si nécessaire, à des services externes (ex. Service juridique, la Commission fédérale "Droits du Patient") ;
- En l'absence de solution, fait part au patient/résident d'autres possibilités en matière de règlement de sa plainte ;
- Informe les patients/résidents de leurs droits et devoirs et du champ d'application de la loi sur les droits du patient ;
- Promeut la communication entre le patient et les prestataires de soins (entre autres via des campagnes d'informations ou de sensibilisations) ;
- Analyse les statistiques (ex. nombre de plaintes reçues, enquête de satisfaction) et rédige des rapports périodiques à ce sujet ;
- Formule des recommandations et des suggestions pour améliorer la qualité des soins et des autres services prestés ;
- Fourni des informations sur l'organisation, le fonctionnement et la procédure de médiation ;
- Etablit le rapport annuel contenant un aperçu des plaintes et le transmet aux responsables internes (ex. médecin, conseil médical) et à des commissions externes (ex. la Commission Fédérale "Droits du Patient") ;
- Donne des éclaircissements sur le rapport annuel aux responsables et aux collaborateurs de l'institution ;
- Se tient au courant des changements dans la loi et dans la réglementation (ex. la loi sur les hôpitaux) ;
- Participe à des projets ou à des groupes de travail multidisciplinaires (composés par exemple de personnel médical, infirmier et soignant, de collaborateurs administratifs ou du département hôtelier) et apporte à cette occasion, sa contribution concernant les attentes et besoins des patients/résidents ;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction ;
- Connaît les procédures, la déontologie et le fonctionnement de l'institution ;
- Possède une bonne connaissance de la réglementation telle que la loi sur les droits des patients et la loi sur les hôpitaux ;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires ;
- Possède des aptitudes pour réaliser et interpréter des statistiques ;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute ;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement ;
- Informe les patients/résidents oralement et/ou par écrit de leurs droits/devoirs ;
- Se concerta avec les plaignants (ex. patients/résidents et/ou famille) au sujet des plaintes relatives à la qualité des services prestés ;
- Signale les plaintes aux parties concernées et formule des propositions d'amélioration ;
- Assure la médiation entre les différentes parties internes et externes pour parvenir à une solution équitable ;

### Résolution de problèmes

- Identifie la cause lors de plaintes de patients/résidents, discute de la plainte avec toutes les parties concernées et assure la médiation de manière indépendante entre les différentes parties ;

### Responsabilité

- Exécute les tâches dans le respect des procédures de l'institution, de la législation et des réglementations et rapporte régulièrement les résultats à la direction ;
- Se concerta, en cas de plainte, avec les services concernés et les plaignants et traite la plainte de manière impartiale ;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction ;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives ;



## L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
  - **Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).**
  - **Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)**
  - **La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)**
  - **La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'évènements internes).**
  - **Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.**