



## **OFFRE DE STAGE**

### **GESTION DES CONTENTIEUX PATIENTS - DROITS DES USAGERS**

La Direction patient, qualité, risques et évaluation (DPQRE) du Centre hospitalier universitaire (CHU) CHU de Clermont-Ferrand recherche un(e) stagiaire à compter de mars 2025 avec possibilité de contrat à durée déterminée par la suite.

#### **Présentation de la direction :**

Les domaines d'activité de la DPQRE sont les suivants :

- La démarche qualité du CHU
  - o Le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins,
  - o La certification,
  - o L'expérience patient,
  - o Les indicateurs qualité,
  - o La gestion documentaire,
- La gestion des risques :
  - o Les situations sanitaires exceptionnelles,
  - o La coordination de gestion de crises,
  - o La gestion des événements indésirables,
- La sécurité et de la protection des données,
- Les relations avec les usagers :
  - o Les affaires juridiques en lien avec les droits des patients,
  - o La gestion des recours et contentieux en responsabilité médicale,
  - o La gestion des réclamations patients,
  - o La coordination de la Commission des usagers,
  - o Le suivi des procédures en lien avec les droits des patients,
  - o La mise en œuvre de la Convention hôpital-police-justice.

L'équipe est composée de :

- La Directrice adjointe Patient, qualité, risques et évaluation ;
- Une assistante de direction ;
- 4 ingénieurs qualité, gestion des risques ;
- Une cadre de santé ;
- Le responsable à la sécurité du système informatique ;
- Le délégué à la protection des données ;
- Une attachée d'administration en charge des contentieux patients et des droits des usagers ;
- Une chargée de la gestion des réclamations patients.

### **Missions :**

- La gestion des recours amiables et contentieux médicaux en lien avec l'assureur du CHU,
- La gestion du contrat d'assurance responsabilité civile hospitalière du CHU,
- Les relations avec les usagers et les associations d'usagers,
- Diverses activités, notamment l'expertise juridique relative aux droits des patients, à destination des professionnels de santé,
- Informer et conseiller les différents interlocuteurs internes et externes (patients, familles, représentants des usagers, associations, etc.)

Poste basé sur le site Gabriel Montpied avec déplacements ponctuels sur les deux autres sites du CHU.

Stage d'une durée de 3 mois à partir de mars 2025.

### **Profil recherché :**

- Formation Master 1 ou 2 Droit de la santé / droit public / administration des établissements de santé / administration publique
- Seront appréciés les candidats avec un intérêt pour le secteur hospitalier
- Rigueur et organisation
- Appétence pour le terrain

Pour postuler, merci d'adresser CV et lettre de motivation à [direction-qualite@chu-clermontferrand.fr](mailto:direction-qualite@chu-clermontferrand.fr)