

## Le Centre Hospitalier Régional Sambre et Meuse

**ENGAGE (H/F/X) en CDI pour son site Sambre et constitue une réserve :**

---

### **UN ADJOINT AU RESPONSABLE DE LA MEDIATION HOSPITALIERE ET INTERCULTURELLE DU CHRSM (échelles B1-B2-B3 avec allocation de niveau B)**

---

(Volume horaire : temps plein)

#### **OBJECTIF DE LA FONCTION :**

Sous la direction du responsable de la médiation hospitalière et interculturelle, vous êtes en charge de la gestion des plaintes quel que soit le motif et la gravité de la problématique et/ou le secteur impliqué (médical, soins, hôtellerie, administration...).

Vous êtes également en charge de la gestion de la satisfaction des patients par le biais des questionnaires de satisfaction distribués au sein de l'institution.

Vous exercez la fonction de remplaçant de la responsable en cas de congés ou d'absence de celle-ci, **tant sur le site Sambre que sur le site Meuse**. Vous serez donc amené à effectuer des déplacements entre les 2 sites.

#### **PROFIL REQUIS :**

- Vous êtes titulaire au minimum d'un **bachelier** en rapport avec la fonction (orientation sociale/humaine/relationnelle, juridique, soins de santé, ...)
- et avez suivi des **formations en médiation/gestion de conflits** ou attestez d'une expérience dans ces domaines.

#### **ATOUTS :**

- Vous maîtrisez les règles relatives au secret professionnel, à la déontologie spécifique à la médiation, mais aussi la loi sur les droits des patients, la loi sur les hôpitaux ainsi que les législations qui s'y rapportent, et, idéalement, vous connaissez le fonctionnement des institutions de soins et avez des connaissances minimales dans le domaine médical ;
- Vous disposez des aptitudes spécifiques pour la médiation (autonomie, discrétion, honnêteté, impartialité, neutralité, écoute, empathie, respect de la structure hiérarchique interne et des bénéficiaires, confidentialité).
- Vous possédez de bonnes capacités relationnelles et de communications orales et écrites.

#### **DEPOT DES CANDIDATURES :**

De préférence par inscription sur le site internet : [www.chrsm.be/jobs](http://www.chrsm.be/jobs)  
(rubrique « Répondre à une annonce »).

**Pour que votre candidature soit recevable, merci de joindre votre curriculum vitae, une lettre de motivation et la copie du diplôme requis**

**DATE DE CLOTURE : le vendredi 26 novembre 2021**, l'accusé de réception daté du web faisant foi. Les candidat(e)s seront soumis(e)s à une procédure de sélection spécifique au poste.

Si vous souhaitez **plus d'informations**, vous pouvez prendre contact avec la Cellule recrutement du Département RH du CHR Sambre et Meuse au 081/72.68.34, ou encore postuler via l'adresse mail suivante : [anne-sophie.jacques@chrsm.be](mailto:anne-sophie.jacques@chrsm.be)