

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal est à la recherche de candidates et de candidats pour pourvoir le poste de commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Notre établissement comprend plus de vingt sites et environ 7059 équivalents temps complet (ETC) pour un budget de 657 M\$.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services sera appelé à œuvrer dans un contexte de changement majeur et de grande complexité à la suite de la fusion et de l'intégration de plusieurs établissements à multiples installations, missions et professions. Il aura à s'assurer que les soins et services offerts aux clientèles des divers programmes soient de hautes qualités.

S'ajoute à cette transformation le devoir de conjuguer avec un cadre légal vaste et complexe, de même que des obligations de performance et de transparence. La présente conjoncture requiert des candidats ayant démontré un sens très élevé des responsabilités et d'imputabilité, un courage de gestion, des compétences de haut niveau en gestion du changement et en amélioration continue de la qualité, en performance, efficacité et efficacité ainsi qu'une grande rigueur budgétaire. L'expérience patient (client) et la responsabilité populationnelle ou clientèle seront aussi au cœur de tous les processus afin d'améliorer l'accès, la continuité et la fluidité des services.

Sommaire du rôle et des responsabilités

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité et sous l'autorité du conseil d'administration, vous serez responsable de la coordination, de la supervision et de la gestion de l'équipe qui applique le régime de traitement des plaintes des patients de même que pour les demandes d'assistance et d'information, et ce, en conformité avec les patients du CIUSSS et la Loi sur les services de santé et de services sociaux. Vous recommanderez au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement. Vous diffuserez l'information sur les droits et les obligations des clients, sur le code d'éthique et les mécanismes de recours à tous les intervenants concernés. Vous dirigerez votre équipe à prêter assistance aux clients pour la formulation de leur plainte, l'informer de tous ses droits, y répondre avec diligence et transmettre les conclusions aux différentes instances concernées, dont le comité de vigilance et de la qualité des services. Vous assurerez le suivi auprès des autorités concernées de l'établissement lorsqu'un membre du personnel est visé par une plainte. Vous travaillerez en collaboration avec le comité des usagers dans la promotion des droits des usagers. Vous contribuerez à la formation et le développement des ressources humaines de l'établissement portant sur la procédure de plaintes.

Gestionnaire d'expérience, hautement crédible, la personne recherchée est dotée d'une grande ouverture d'esprit face aux communautés culturelles et ethniques. Loyale et courageuse, elle possède de fortes habiletés en résolutions de problèmes ainsi qu'une capacité à résoudre de manière créative des situations complexes. Dotée d'une grande écoute et d'un grand souci de la clientèle, elle agit avec rigueur ainsi qu'avec un sens éthique élevé.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services exerce ses fonctions à temps plein et de façon exclusive.

Exigences requises

- Maîtrise en administration, en droit de la santé ou dans une discipline pertinente aux fonctions ;
- Expérience professionnelle de 5 à 7 ans dans un poste d'encadrement ;
- Très bonne compréhension du secteur de la santé et des services sociaux, de son administration et de son cadre légal ;
- Bilingue, français et anglais.

Concours réservé

Au grand public

Rémunération

Selon le règlement en vigueur (en révision).

Port d'attache

CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Entrée en fonction

Dans les plus brefs délais.

Candidature

Les personnes intéressées sont priées de faire parvenir une lettre d'intention et leur CV. Les dossiers de candidature doivent être reçus au plus tard le **18 octobre 2017, 17 h**, à l'adresse de courrier électronique : recrutement@jgh.mcgill.ca