

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Nord-Est offre un large éventail de services et de ressources de qualité en matière de soins de santé afin d'aider les personnes de tous les âges à domicile, à l'école et en milieu communautaire. En plus d'assurer la planification, la coordination et la prestation de soins pour des milliers de personnes chaque jour dans le Nord-Est de l'Ontario, nous gérons l'admissibilité et les admissions dans les foyers de soins de longue durée, aux soins de relève de courte durée, aux services d'aide à la vie autonome et aux programmes de jour pour adultes. Nous sommes à la recherche de gens bienveillants et motivés qui veulent changer les choses dans leur communauté, pour se joindre à notre équipe multidisciplinaire.

Nous cherchons à pourvoir le poste permanent à temps plein suivant :

Spécialiste des relations avec les patients et de la qualité

Lieu : N'importe quel bureau de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Nord-Est

Numéro de l'affichage de poste : 222-22

Relevant directement de la directrice, Qualité et risques, la personne retenue assumera des fonctions liées au processus de relations avec les patients, aux plaintes et aux appels, à la sécurité des patients, à l'amélioration de la qualité et aux stratégies visant la participation des patients.

RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

- Gérer le Risk Event and Feedback System (REFS) (système de données sur les événements posant un risque et sur la rétroaction) afin de valider, de classer et d'évaluer le risque de plaintes de la part des patients et d'événements liés à la sécurité
- Travailler à l'échelle de l'organisme et avec les fournisseurs de services externes afin de traiter les risques pour les patients et les plaintes déposées par ceux-ci qui sont signalés dans le REFS
- Utiliser les diverses sources d'information sur les patients (sondages sur la satisfaction des patients, rapports sur la qualité, etc.) pour renseigner les coordonnateurs de soins,

les services cliniques et les fournisseurs de services sur les pratiques et les améliorations à apporter

- Contribuer à l'élaboration d'initiatives en matière de relations avec les patients et de participation des patients au sein de l'organisme
- Participer aux travaux de comités et à des projets qui portent sur les relations avec les patients, la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité
- Élaborer et appuyer des systèmes globaux pour prévenir, repérer, signaler et examiner les événements liés à la sécurité des patients, les cas de non-conformité systémique et les plaintes
- Effectuer l'entrée de données et préparer des rapports sur la qualité et les risques
- Appuyer et faciliter la participation au programme d'agrément et aux sondages sur la satisfaction des patients
- Assurer un soutien et un encadrement utiles et opportuns aux équipes internes pour leur permettre de répondre aux normes d'agrément
- Coordonner l'élaboration du plan d'amélioration de la qualité (PAQ)
- Aider à planifier, élaborer, mettre en œuvre et actualiser le plan de gestion des urgences, le plan de lutte contre la pandémie de grippe et les plans de continuité des activités
- Appuyer la coordination et la mise en œuvre des pratiques, politiques et procédures de prévention et de contrôle des infections
- Participer à des équipes ou comités internes ou inter-organismes afin d'améliorer les processus liés aux soins des patients et aux relations avec les patients dans tout le continuum de services
- Administrer des activités et projets internes particuliers portant sur l'amélioration de la qualité

EXIGENCES DU POSTE

- Grade universitaire pertinent ou expérience de travail reconnue équivalente
- Certificat de membre d'une profession de la santé réglementée – un atout
- Minimum de trois à cinq années d'expérience pratique et pertinente en amélioration de la qualité et en gestion des risques dans le domaine des soins de santé
- Connaissances et expérience en matière de gestion et de résolution de plaintes des patients/usagers et d'événements liés à la sécurité des patients
- Connaissance des outils, techniques et mesures d'amélioration de la qualité et d'analyse des causes fondamentales
- Connaissance des pratiques exemplaires relatives aux normes d'agrément, des pratiques de prévention et de contrôle des infections, et des sources fiables pour les activités de recherche
- Expérience de l'analyse de statistiques et de l'utilisation d'une variété de méthodes et d'outils statistiques
- Connaissance de la théorie et des processus de la gestion des risques

- Connaissance de la *Loi donnant la priorité aux patients*, de la *Loi sur l'excellence des soins pour tous*, de la *Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires* et d'autres lois pertinentes en matière de soins de santé
- Excellentes compétences en informatique (tableurs, bases de données, présentations et logiciel Microsoft Office standard)
- Expérience de la gestion, de la planification et de la mise en œuvre de projets, de préférence
- Capacité de travailler de façon autonome et en équipe pour appuyer les buts, les plans et les objectifs opérationnels du portefeuille
- Capacité éprouvée de réaliser des projets auxquels participent des intervenants provenant de divers domaines et organismes
- Permis de conduire valide et voiture
- Maîtrise de l'anglais à l'écrit et à l'oral – obligatoire
- Maîtrise du français à l'oral – un atout

SALAIRE : Selon les compétences et l'expérience, et établi en fonction d'une évaluation du poste

Les personnes intéressées à occuper ce poste des plus intéressants sont priées de faire parvenir leur curriculum vitae et une lettre d'accompagnement par courriel à l'adresse NECareers@hccontario.ca d'ici **16 h 30 le 19 janvier 2023**.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Nord-Est, veuillez consulter le site Web <http://healthcareathome.ca/northeast>

Les personnes handicapées ayant besoin de mesures d'adaptation spéciales durant le processus de demande d'emploi ou d'entrevue doivent le signaler à la personne responsable du recrutement pour qu'elle puisse prendre les dispositions nécessaires.

Veuillez indiquer le numéro d'affichage de poste 222-22 dans votre demande.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Nord-Est souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et invite toutes les personnes ayant les compétences requises à poser leur candidature. Nous remercions tous les candidates et candidats de leur intérêt, mais nous ne communiquerons qu'avec les personnes retenues pour une entrevue.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a mis en place une politique de vaccination obligatoire à l'échelle provinciale qui exige que tous les membres du personnel soient complètement vaccinés contre la COVID-19. Toute personne dont la candidature a été retenue pour un poste doit fournir un certificat de vaccination de façon confidentielle au

service des ressources humaines au moment de l'embauche. Les demandes d'exemption pour des raisons médicales ou des raisons relatives aux droits de la personne seront examinées et validées avant la présentation d'une offre d'emploi.