

**OFERTA PER COBRIR UN LLOC DE TREBALL, A TEMPS COMPLET, A L'HOSPITAL DEL MAR
TÈCNIC/A MITJÀ/ANA EN ADMINISTRACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I
EXPERIÈNCIA DEL PACIENT**

1. CONDICIONS DEL LLOC DE TREBALL

- Incorporació immediata al Servei d'Atenció a la Ciutadania i Experiència del Pacient de l'Hospital del Mar, Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.
- Accedir al càrrec de coordinador/a d'Atenció a la Ciutadania i Experiència del Pacient de Salut Mental i Atenció Intermèdia.
- Un lloc de treball amb jornada laboral de 1636 hores anuals, amb un contracte de 6 mesos prorrogables.
- S'ofereix l'oportunitat d'integrar-se en un equip multidisciplinari i dinàmic.
- Entorn de treball col·laboratiu, amb possibilitat de creixement professional.

2. FUNCIONS

- Organització, coordinació, supervisió del Servei d'Atenció a la Ciutadania, establint procediments d'organització i gestió de tota la informació que prové de les persones usuàries, pel que fa a queixes, reclamacions, suggeriments i tràmits.
- Resolució eficient de les queixes i reclamacions, seguint els models i els procediments corresponents perquè es compleixi la normativa legal vigent, adequant els models i processos a aquesta, millorant el nivell de protecció de les persones usuàries facilitant-les el coneixement dels seus drets i deures a través de l'oficina de Servei d'Atenció a la Ciutadania.
- Coordinació de les demandes del servei de mediació intercultural, traducció, així com el programa de voluntariat.
- Disseny de procediments per treballar l'experiència del/la pacient.
- Elaboració d'estadístiques i informes sobre l'activitat del servei, amb l'objectiu de detectar anomalies i millorar la seva qualitat.
- Participació en l'elaboració de la Memòria del Servei d'Atenció a la Ciutadania i de Comunicació Corporativa, fent l'informe anual del seu àmbit.
- Lideratge i coordinació de l'equip Servei d'Atenció a la Ciutadania, organitzant el treball dels/les diferents professionals sota la seva responsabilitat, garantint una distribució del treball tan homogènia com sigui possible, responant a les seves necessitats, assegurant l'acompliment dels objectius assignats i el seu desplegament a l'equip.
- Supervisió de tasques i funcions del personal de recepció i telefonia.
- Foment de la formació i actualització de coneixements del personal a càrrec.
- Anàlisi d'indicadors de gestió i proposta d'accions de millora continua de la qualitat.

3. REQUISITS

- **Generals:**
 - Ser espanyol/a o tenir la nacionalitat d'algun dels estats membres de la Unió Europea, o bé tenir la nacionalitat d'algun dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, els sigui aplicable la lliure circulació de treballadors/es o bé tenir la residència legal a Espanya.
 - No superar l'edat reglamentària vigent a la data de publicació de la convocatòria per a l'accés a la jubilació total en el Règim General de la Seguretat Social.
 - No haver estat separat/da del servei de l'Administració Pública per cap expedient disciplinari, ni tenir antecedents penals per delictes que inhabilitin per a l'exercici de les funcions públiques. En el cas de nacionals d'altre Estat no haver estat separat/da

- del servei de l'Administració Pública per cap expedient disciplinari, ni tenir antecedents penals per delictes que inhabilitin per a l'exercici de les funcions públiques, en el seu Estat.
- Posseir la capacitat funcional per a l'acompliment de les tasques derivades del lloc de treball.
- **Formació acadèmica:**
 - Títol de llicenciat/ada o graduat/ada en Ciències Socials i Jurídiques, Ciències de la Salut, Humanitats o similars, expedit per una universitat espanyola, o, en el seu defecte, degudament homologat pel Ministeri competent.
- **Experiència professional:**
 - Experiència professional acreditada, mínima de 3 anys, en funcions relacionades amb:
 - Atenció a la ciutadania o atenció a l'usuari/a.
 - Administració.
 - Coordinació i/o supervisió d'equips de treball.
- **Idiomes:**
 - Domini de la llengua catalana i castellana a nivell C1 (o equivalent).

4. ES VALORARÀ

- **Formació complementària i coneixements generals:**
 - Formació específica en:
 - Atenció a la ciutadania i/o atenció a l'usuari/a en l'àmbit sanitari.
 - Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.
 - Qualitat i millora contínua en serveis sanitaris.
 - Experiència del pacient.
 - Mediació, resolució de conflictes i comunicació interpersonal.
 - Humanització.
 - Gestió d'equips i lideratge.
 - Normativa sanitària, drets i deures de les persones usuàries.
 - Protecció de dades i confidencialitat (RGPD).
 - Formació de postgrau o màster en:
 - Gestió sanitària.
 - Qualitat assistencial.
 - Atenció centrada en la persona.
 - Intervenció comunitària.
 - Comunicació.
 - Humanització.
 - Mediació.
 - Altres idiomes.
- **Experiència i coneixements professionals en:**
 - Serveis d'Atenció a la Ciutadania (SAC) o unitats equivalents.
 - Entorns sanitaris, preferentment en Salut Mental i/o Atenció Intermèdia.
 - Elaboració d'informes, memòries i indicadors de gestió.
 - Disseny i implantació de procediments i circuits de treball.
 - Anàlisi de dades i propostes de millora contínua de la qualitat.
 - Disseny, coordinació o gestió de programes de voluntariat o comunitaris.
 - Mediació o gestió de conflictes.

5. COMPETÈNCIES

- Competències corporatives: compromís i implicació amb la institució; gestió del canvi/innovació; orientació a les persones, empatia i sensibilitat interpersonal, i orientació a la qualitat, i la millora contínua i l'excel·lència.
- Competències específiques: capacitat resolutiva, comunicació interpersonal, disposició a l'aprenentatge, gestió de les emocions, organització i gestió del temps, treball multidisciplinari i cooperatiu.
- Competències personals: estabilitat emocional, flexibilitat, comunicació i relació.

6. TERMINI DE PRESENTACIÓ, DOCUMENTACIÓ I CONTACTE

- Termini de presentació: fins a cobertura del lloc de treball.
- Les persones interessades hauran d'omplir el formulari de [sol·licitud d'accés](#) (Envia'ns el teu CV) disponible al web de l'Hospital del Mar dins l'apartat corresponent a aquesta oferta, i adjuntar el seu currículum.
- També hauran d'ajuntar, en el mateix formulari i mitjançant els enllaços restants, l'escanejat dels títols acadèmics i de les acreditacions de l'experiència professional.
- Un cop valorats els CVs i l'experiència professional, les persones aspirants admeses realitzaran una entrevista personal amb la Directora de Comunicació i Atenció a la Ciutadania o persona en qui delegui, i un/a membre de l'equip de Recursos Humans.
- Totes les dades que l'aspirant al·legui en el seu currículum es comprovaran en el moment immediatament anterior a la seva contractació.
- En cas de dubte, podeu contactar amb nosaltres a través de la següent adreça d'e-mail: ofertestreball@hmar.cat.