

OFERTA PER COBRIR UN LLOC DE TREBALL, A TEMPS COMPLET, A L'INSTITUT DE SALUT MENTAL DE L'HOSPITAL DEL MAR

ADMINISTRATIU/IVA DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I EXPERIÈNCIA DEL/DE LA PACIENT

1. CONDICIONS DEL LLOC DE TREBALL

- Incorporació immediata al Servei d'Atenció a la Ciutadania i Experiència del/de la Pacient de l'Institut de Salut Mental de l'Hospital del Mar, Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.
- Ubicació: Centre Dr. Emili Mira. (Prat de la Riba, 171 (Recinte Torribera) Santa Coloma de Gramenet 08921).
- 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

- Atenció directa a les persones usuàries, presencialment, telefònicament i per via telemàtica, proporcionant informació, orientació i suport en relació amb queixes, reclamacions, suggeriments i tràmits diversos, així com informació sobre drets i deures.
- Gestió integral de les queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments de la ciutadania, incloent el registre, l'anàlisi, el seguiment dels expedients i la redacció de les respostes, d'acord amb els procediments establerts i la normativa vigent.
- Suport tècnic a la resolució de les demandes de la ciutadania, vetllant pel compliment dels drets i deures de les persones usuàries, els terminis establerts i la qualitat del servei, tant en l'àmbit del Servei d'Atenció a la Ciutadania com del conjunt del centre.
- Coordinació i relació funcional amb els diferents serveis i unitats del centre hospitalari, així com amb serveis homòlegs d'altres entitats proveïdores i organismes externs, per a la correcta gestió i resolució de les demandes.
- Anàlisi de la informació derivada de l'activitat del servei per detectar incidències, necessitats i oportunitats de millora, proposant i col·laborant en la implementació d'accions de millora contínua de la qualitat del servei i del centre.
- Participació en el disseny, desenvolupament i avaluació de nous circuits, protocols i projectes vinculats a l'experiència del/la pacient, incloent grups de treball, grups focals, entrevistes i altres metodologies de treball de camp.
- Gestió i coordinació administrativa de processos específics del Servei d'Atenció a la Ciutadania, com els serveis de voluntariat, acompanyament espiritual i religiós, mediació intercultural i interpretació i traducció, assegurant-ne el seguiment, l'avaluació i la qualitat.
- Elaboració d'estadístiques i informes d'activitat del servei, així com de documentació tècnica i materials de suport necessaris per al seu funcionament i millora contínua.

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 l'oferta 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.
- **Idiomes:**
 - Domini de la llengua catalana i castellana a nivell C1 (o equivalent).

4. ES VALORARÀ

- **Formació complementària i coneixements generals en:**
 - Sistema sanitari i social públic català.
 - Normativa sanitària, drets i deures de les persones usuàries.
 - Protecció de dades i confidencialitat (RGPD).
 - Sistemes d'informació i eines digitals vinculades al lloc de treball.
 - Domini de Microsoft 365 i eines ofimàtiques.
 - Idiomes.
 - Experiència del pacient.
 - Mediació, resolució de conflictes i comunicació interpersonal.
 - Humanització.
- **Experiència i coneixements professionals en:**
 - Gestió de processos administratius i projectes emmarcats en l'àmbit de Serveis d'Atenció a la Ciutadania (SAC) o unitats equivalents.
 - Entorns sanitaris, preferentment en Salut Mental.
 - 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.
 - Mediació o gestió de conflictes.

5. COMPETÈNCIES

- Competències corporatives: compromís i implicació amb la institució; orientació a les persones; flexibilitat i gestió del canvi/innovació.
- Competències funcionals: actualització professional i qualitat del treball; comunicació inter/intrapersonal; treball multidisciplinari i col·laboratiu i gestió i organització del temps.

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.