

CONVOCATÒRIA LLOC DE TREBALL

RESPONSABLE ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Cerquem un/a Responsable d'Atenció a la ciutadania per formar part del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

El Consorci Sanitari Alt Penedès-Garraf està constituït per l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès (Vilafranca del Penedès), l'Hospital R. Sant Camil (Sant Pere de Ribes), l'Hospital Sant Antoni Abat, el Centre de Rehabilitació i el Centre d'Atenció Primària de Baix-a-Mar (Vilanova i la Geltrú).

La seva **missió** principal serà la de garantir la millor experiència als pacients i els seus acompanyants, mitjançant la instauració de processos de gestió àgils i la resolució de qualsevol tipus de pregunta, qüestió o suggeriment.

Les **funcions** del lloc de treball són:

- Posar en marxa i executar les accions necessàries que garanteixin una excel·lent atenció a la ciutadania.
- Incorporar l'Experiència del Pacient als processos de la organització.
- Realitzar el seguiment dels indicadors del departament: volum de trucades, nivell de respostes, temps d'espera, resultats de les enquestes de satisfacció, etc.
- Realitzar informes de l'activitat del servei i anàlisis de les dades recollides per tal de proposar millores.
- Promoure una efectiva relació laboral inter departamental que faciliti la consecució dels objectius del departament i asseguri una excel·lent atenció als pacients.
- Gestionar, de manera conjunta amb el departament de persones, la contractació, supervisió i avaluació del personal del servei, realitzant una gestió efectiva dels recursos humans (elaboració de torns, distribució de càrregues de treball, etc.) amb la finalitat d'assegurar uns serveis de qualitat.



- Participar en la resolució de reclamacions i suggeriments i satisfacció proporcionant la millor atenció al pacient, essent capaç d'identificar les possibles solucions

Requisits:

- Formació professional superior de la branca d'Administració o similar. Valorable grau universitari
- Formació en metodologia dirigida a incorporar l'Experiència del Pacient en l'organització.
- Experiència mínima de 3 anys en lloc similar a l'àmbit sanitari.
- Nivell alt d'Excel.
- Coneixement oral i escrit de català i castellà.

Oferim:

- Incorporació a un projecte estable i en constant creixement.
- Formació continuada.
- Jornada completa 100% presencial.
- Bon ambient de treball.

Mitjà de presentació de les candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar currículum vitae a convocatories@csapg.cat, indicant la referència **RESP_AT_CIU_2024**.

La organització no discrimina ni discriminarà per motius de raça, color, religió, gènere, expressió de gènere, edat, origen nacional, discapacitat, estat civil, orientació sexual o estat militar en cap dels seus processos selectius.

Vilafranca del Penedès, 12 de novembre de 2024