

## L'HÔPITAL NOVO RECHERCHE UN(E) ASSISTANT(E) AU SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

**CDD 3 mois**

### ➤ **Présentation de la structure**

L'Hôpital NOVO, situé dans le Val-d'Oise, est un établissement de santé moderne, dédié à offrir des soins de qualité et à promouvoir l'innovation dans la prise en charge des patients.

Il se distingue par son approche centrée sur le patient et son engagement envers la sécurité et la qualité des soins. L'hôpital favorise un environnement collaboratif et dynamique, avec une équipe médicale et paramédicale compétente.

### ➤ **Identification du poste**

**Grade :** Adjoint administratif (catégorie C), connaissance d'une structure hospitalière.

Il sera rattaché à la Direction Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les usagers qui est composée du :

- Service de la qualité et de la gestion des risques
- Service des relations avec les usagers

### ➤ **Missions du poste**

Gestionnaire des demandes de copies de dossiers médicaux des sites de Pontoise, Beaumont et Vexin :

- Réception et analyse des demandes par courrier ou par mail,
- Information et conseil aux usagers sur les demandes de copies de dossiers médicaux,
- Transmissions des demandes par mail aux services concernés, relances,
- Facturation des copies de dossiers médicaux,
- Envoi des copies de dossiers médicaux par courrier ou par messagerie sécurisée aux usagers.

Gestion administrative :

- Traitement et réponses aux courriers de remerciements,
- Anonymisation des réclamations, transmission aux représentantes des usagers,
- Gestion du courrier (réception et enregistrements),
- Gestion des appels téléphoniques et tenue des agendas (planification de réunions, de rendez-vous familles, des conciliations et médiations),
- Rédactions des différents comptes rendus des réunions de service.

## ➤ **Qualités requises et compétences souhaitées**

Maitrise rédactionnelle  
Respect de la confidentialité  
Capacité à recevoir le public de l'hôpital (patient et entourage)  
Bonne communication, Savoir gérer des situations d'agressivité  
Capacité à identifier les situations urgentes  
Rigueur et sens des responsabilités  
Gestion du stress

### Moyens et outils :

- Maîtrise de l'outil informatique Pack Office (Word, Excel, PowerPoint)

## ➤ **Horaires et localisation**

→ Temps de travail : 35h / Amplitude horaire : 9h/16h30 dont temps de repas (30 minutes)

**Si vous êtes intéressé(e) par cette offre, vous pouvez adresser votre candidature (lettre de motivation et curriculum vitae détaillé) à :**

Valérie CURRIVAND  
Coordinatrice des relations avec les usagers  
[valerie.currivand@ght-novo.fr](mailto:valerie.currivand@ght-novo.fr)

Tous nos postes sont ouverts, à compétences égales, aux candidatures de personnes reconnues travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi.