

EL CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ per al Servei de Gestió de Pacients, ofereix:

Lloc de treball:

1 OFICIAL ADMINISTRATIU/VA

Grup professional 6.1.2. Oficial administratiu/va

Descripció del servei:

El Parc Taulí és un Hospital Universitari que té la missió d'oferir una atenció sanitària i social de qualitat, resolutiva, integral i que fomenta l'equitat i la satisfacció en un marc de sostenibilitat, integrant la docència, la recerca i la innovació. Som una entitat d'excel·lència i la nostra raó de ser és la prestació dels serveis sanitaris a la nostra població de referència, com a entitat pública eficient i generadora de valor per al territori.

El Servei de Gestió de Pacients i Atenció Ciutadana, amb dependència de la Direcció Assistencial i de Serveis Transversals, incorpora funcions i responsabilitats de suport a l'àmbit assistencial (acollida a l'usuari i programació, i atenció a la ciutadania). Desenvolupa un treball interrelacionat i compleix el rol de nexa en gestions administratives amb tots els serveis, col·laborant en la prestació d'una assistència integral i de qualitat.

Funcions generals:

- Donar suport en l'organització, registre, arxiu i seguiment de documents administratius que s'elaboren en l'àmbit funcional de la *Unitat d'Atenció al Ciutadà*.
- Gestió administrativa en la resolució d'incidències, reclamacions, consultes, queixes rebudes per part de la ciutadania o bé d'institucions mitjançant la tramitació telemàtica dels expedients en el sistema d'informació, assegurant una gestió multidisciplinària coordinada entre serveis, dinamitzant el seu funcionament i vetllant per la seva correcta execució.
- Realitzar la interlocució, presencial o telefònica, amb els agents implicats (ciutadania, usuaris, institucions sanitàries, entre d'altres) sobre qüestions que es derivin dels processos de l'àmbit funcional de la unitat d'adscripció, assegurant l'execució en el marc estratègic d'actuació.
- Dur a terme el tractament de la informació, disseny i elaboració d'informes quantitatius/qualitatius de l'àmbit d'opinió de la ciutadania, a partir de les diferents eines d'avaluació de l'experiència del pacient (NPS, grups focals, enquestes de satisfacció, entrevistes personalitzades, avaluació de reclamacions/suggeriments/agraïments), per identificar noves necessitats.
- Proposar punts de millora així com solucions davant les incidències sorgides en els processos en els quals duu a terme tasques administratives, amb visió estratègica.

- Participar en els projectes d'innovació i digitalització a la unitat d'adscripció basats en la planificació, gestió i avaluació de la qualitat percebuda pels ciutadans del sistema sanitari públic, concretament en projectes de l'àmbit de la salut i específicament en projectes relacionats amb la participació ciutadana, la comunicació institucional i, essencialment, l'experiència del pacient.
- Donar suport en els projectes transversals de millora continua de la qualitat en l'àmbit de la gestió ciutadana i realitzar la proposta d'informes, instruccions, resolucions i altres tràmits compresos dintre dels processos de l'àmbit funcional de la unitat d'adscripció.
- Proporcionar suport administratiu en l'organització de sessions i reunions de la unitat d'adscripció.

Requisits:

- Títol de Grau Superior en Administració i Finances.

Es valorarà:

- Experiència professional en el desenvolupament de funcions coincidents o anàlogues al contingut del lloc de treball propi d'una *Unitat d'Atenció Ciutadana* en el marc estratègic d'una organització sanitària de tercer nivell.
- Perfil professional comunicatiu, amb flexibilitat i obertura al canvi, orientat a la participació ciutadana i l'experiència del pacient.
- Actitud resolutiva i proactiva, amb iniciativa i bones habilitats per al treball en equip. Orientació a resultats i amb visió digital.
- Coneixements del model de gestió del *Sistema de Salut de Catalunya* (SISCAT) i experiència prèvia en el sector de la salut.
- Habilitats per a la negociació, coneixements i experiència en l'àmbit de la resolució positiva de conflictes i gestió d'incidències en el sistema d'informació d'atenció ciutadana.
- Iniciativa, orientació a la millora continua i al ciutadà.
- Capacitat per a la gestió coordinada transversal entre serveis corporatius, regions sanitàries i serveis d'atenció ciutadana, amb l'objectiu d'informar i homogeneïtzar les accions definides en l'àmbit estratègic d'actuació, a fi de millorar l'accés de la ciutadania als serveis de la salut.
- Capacitat per a la comprensió de textos i elaboració de documentació escrita en el marc d'una resolució institucional de conflictes segons el model d'atenció ciutadana en l'àmbit de la salut.
- Experiència en el monitoratge d'indicadors d'experiència i satisfacció de la ciutadania amb els serveis oferts pel consorci, a partir de la metodologia i eines d'avaluació vigents.
- Competències professionals: capacitat analítica, d'organització i planificació, orientació a resultats i elevada disposició per a la interacció amb la ciutadania i per al treball en equip, amb bones capacitats d'anàlisi i de seguiment dels projectes.
- Experiència en projectes de l'àmbit de la salut, específicament en projectes orientats a la ciutadania i relacionats amb la comunicació.
- Ús habitual del programari Office (Word, Excel, Power Point).

S'ofereix:

Incorporació immediata a l'equip de treball del *Servei de Gestió de Pacients* del *Consorti Corporació Sanitària Parc Taulí*. Institució amb una àmplia experiència docent i en formació continuada especialitzada.

La persona candidata designada es vincularà mitjançant un contracte temporal de substitució, pel temps imprescindible fins a la convocatòria reglamentària de la plaça amb caràcter definitiu. Les condicions laborals són les establertes en el III Conveni SISCAT, amb dedicació a jornada completa.

Procés de selecció:

Les condicions generals d'aquesta convocatòria es regiran pel què recull el present anunci i amb els procediments que es detallen a les bases tipus de convocatòria per a ocupació de places vigents, que es pot consultar en la pàgina web de l'entitat www.tauli.cat.

D'acord amb el Codi de Selecció i Vinculació vigent, les persones candidates se sotmetran a les proves següents:

- Valoració curricular/de mèrits.
- Proves psicotècniques i de coneixements de l'àmbit, si escau.
- Proves competencials (ofimàtica o altres dissenyades ad hoc).
- Entrevista personal o avaluació directiva.

Es podran afegir les proves competencials que es considerin necessàries per valorar la idoneïtat de les candidatures, en el marc de l'establert al vigent Codi de Selecció i Vinculació. En ares als principis d'economia processal i celeritat del procés, també es podran reduir les fases del procés de selecció en funció de la ràtio de candidats amb compliment dels requisits de la present oferta.

En compliment de la LISMI, el Consorci, tindrà en consideració la reserva per a les persones candidates que acreditin una discapacitat igual o superior al 33%, sempre que siguin idònies per al desenvolupament de les funcions a cobrir.

Informació, inscripció, documentació i termini:

Documentació

Caldrà adjuntar en el moment de la inscripció els següents documents en format PDF:

- 1.- Curriculum vitae*.
- 2.- Carta de motivació per al lloc de treball*.
- 3.- Titulació*.
- 4.- Acreditacions formatives, si escau.
- 5.- Experiència laboral (caldrà acreditar-la mitjançant certificats de serveis prestats), si escau.

* La no presentació de la documentació esmentada comporta l'exclusió de la candidatura a la convocatòria.

Enllaç per a la inscripció: <https://tauli.talentclue.com/es/node/98010385/12623479>

Informació: Per a consultes en relació a aquesta convocatòria, us podeu adreçar a seleccio@tauli.cat indicant el número de referència d'aquest anunci.

Data de termini: Fins al 16 de juny de 2023.

Codi Plaça: 3