

■ nous,
le bien-être
au travail,
nous répondons
« essentiel »



Date de création : 13/01/26 – Références : 2026-04

Le Département Médical recrute :

UN·E MEDIATEUR·TRICE EN CHARGE DE LA MEDIATION PATIENT (H/F/X)

Contrat à durée indéterminée – Temps plein (38h00/semaine)

Entrée en fonction dès que possible

■ VOTRE MISSION

Prendre en charge la médiation en cas de différends entre les patients/résidents et l'institution afin d'augmenter la satisfaction des patients/résidents et de leur famille ainsi que maintenir et améliorer la qualité des services.

■ EN QUOI CONSISTE LE JOB ?

- ☛ Recevoir les plaintes des patients et/ou de leur famille concernant la qualité des services prestés et servir de médiateur dans les conflits entre les patients et l'institution ;
- ☛ Traiter les plaintes en récoltant toutes les informations relevantes en tenant compte de la sensibilité de la situation, dans le respect de la neutralité et de l'impartialité entre les différentes parties pour parvenir à une solution équitable ;
- ☛ Garantir le respect le plus strict du secret professionnel lors de la prise de connaissance des plaintes et/ou de certaines données confidentielles (médicales) liées à la prise en charge des personnes concernées ;
- ☛ Analyser, suite à une plainte, les dysfonctionnements de l'institution, décrire la plainte à la direction de l'institution et transmettre l'information aux services concernés ;
- ☛ Etablir le rapport annuel contenant un aperçu des plaintes et le transmettre aux responsables internes et à des commissions externes ;
- ☛ Se tenir au courant des changements dans la loi et dans la réglementation (ex. la loi sur les Hôpitaux) ;
- ☛ Participer à des projets ou à des groupes de travail multidisciplinaires et apporter à cette occasion, sa contribution concernant les attentes des patients.



■ nous,
le bien-être
au travail,
nous répondons
« essentiel »



■ ET SI ON PARLAIT DE VOUS ? 😊

➲ Votre cursus :

- Vous disposez d'un bachelier ou d'un master à orientation sociale ou juridique
- Vous êtes titulaire d'un certificat en médiation générale
- Vous maîtrisez la loi sur les Droits des Patients, la loi sur la médiation hospitalière et la loi sur les Hôpitaux

➲ Vos compétences :

- Vous faites preuve de discréction dans l'exercice de votre fonction ;
- Vous avez une bonne capacité d'analyse
- Vous communiquez aisément tant à l'écrit qu'à l'oral ;
- Vous avez le sens du contact et une bonne gestion du stress et des émotions ;
- Vous faites preuve de rigueur et êtes capable de travailler tant en équipe que de manière autonome.
- La connaissance du milieu hospitalier est un atout ;

■ A PROPOS DU GRAND HÔPITAL DE CHARLEROI



Le Grand Hôpital De Charleroi regroupe plusieurs sites hospitaliers, centres médicaux, initiatives, et différents services d'aide. Le Groupe représente plus de 4.500 personnes toutes spécialités et métiers confondus. De par sa taille, il est le deuxième plus gros employeur de Charleroi.

Le Grand Hôpital De Charleroi propose des soins de pointe, alliant modernité et innovation, dans des nombreux domaines médicaux. Il défend également le concept de santé positive, un concept fondamental qui englobe tous les aspects de la vie du patient, allant au-delà de la simple dimension médicale pour inclure son bien-être physique et mental, son environnement social, sa qualité de vie et son fonctionnement quotidien.

Ses activités hospitalières de pointe et la compétence de ses spécialistes en font un hôpital complet. Il offre une prise en charge optimale et de qualité pour une large gamme de pathologies et de traumatismes.

■ CONVAINCU(E) ? VOUS SOUHAITEZ NOUS REJOINDRE ?

Pour déposer votre candidature accompagnée d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation, rendez-vous sur notre site internet www.ghdc.be/jobs.



GRAND HÔPITAL
de CHARLEROI

Votre bien-être,
notre priorité

Postulez online
www.ghdc.be/jobs



■ nous,
le bien-être
au travail,
nous répondons
« essentiel »



Pour les candidatures internes, rendez-vous sur Planiweb → « postulez en interne ».

Travailler au GHdC, ça présente des avantages ! Découvrez-les [ici.](#)



GRAND HÔPITAL
de CHARLEROI

Votre bien-être,
notre priorité

Postulez online
www.ghdc.be/jobs

