

WE ARE HIRING



LA CMCM RECRUTE

GESTIONNAIRE QUALITÉ ET PARCOURS SANTÉ (M/F) - CDI

Rattaché(e) au CAO, vous jouerez un rôle central dans l'accompagnement des membres avant, pendant et après leur hospitalisation, tout en garantissant le développement, la mise en œuvre et le suivi d'une démarche qualité au sein de la CMCM.

Vous contribuerez ainsi à la fois à l'amélioration continue des parcours de soins et à la modernisation qualitative des prestations et services

VOS MISSIONS :

PARCOURS SANTÉ & ACCOMPAGNEMENT

- Accompagner les membres avant, pendant et après une hospitalisation, au Luxembourg et à l'étranger.
- Organiser un échange régulier avec les hôpitaux afin de partager les résultats d'analyse et de développer des axes de collaboration pour optimiser le service.
- Mettre en place et suivre des enquêtes de satisfaction auprès des membres et partenaires de santé.
- Examiner, renégocier et suivre les conventions avec les hôpitaux et partenaires.
- Informer sur l'offre de soins disponible au Luxembourg et à l'étranger.
- Gérer les situations d'urgence hospitalière à l'étranger, en assurant un relais efficace entre le membre, le partenaire et la CMCM.
- Gérer les données administratives dans les dossiers membres.
- Traiter les plaintes et maintenir une communication de qualité, constructive et empathique avec les membres.

QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Participer aux études préalables de nouvelles prestations et en assurer le suivi (modifications statutaires, conventions de partenariats).
- Contribuer à l'amélioration de l'image de marque de la CMCM en collaboration avec le service marketing.
- Participer à la mise à jour des supports de communication externe, en lien avec le service marketing.
- Développer des outils de contrôle qualité et établir un rétroplanning annuel des tâches récurrentes.



SI VOUS ÊTES INTÉRESSÉ, VEUILLEZ ENVOYER VOTRE CANDIDATURE À L'ADRESSE SUIVANTE :

Par E-mail: jobs@cmcm.lu

En cas de convocation à un entretien, un casier judiciaire (Bulletin n°3) devra être présenté.



ÄR GESONDHEETSMUTUELLE
ZANTER 1956

WE ARE HIRING



VOTRE PROFIL :

COMPÉTENCES TECHNIQUES :

- Maîtrise des langues luxembourgeoise, allemande, française et anglaise (oral & écrit).
- Capacité d'analyse, de synthèse et d'évaluation (satisfaction membre, qualité, données statistiques).
- Compétences en négociation et gestion de partenariats.
- Maîtrise des techniques d'entretien (écoute active, accompagnement).
- Connaissance et application d'indicateurs de qualité.
- Capacité à identifier et gérer des situations d'urgence.

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES :

- Sens de l'organisation, rigueur et réactivité
- Esprit d'équipe et de coopération, excellentes compétences interpersonnelles.
- Conscience professionnelle, éthique et respect de la déontologie.
- Attention aux détails, conscience qualitative et diligence.

SI VOUS ÊTES INTÉRESSÉ, VEUILLEZ ENVOYER VOTRE CANDIDATURE À L'ADRESSE SUIVANTE :

Par E-mail: jobs@cmcm.lu

En cas de convocation à un entretien, un casier judiciaire (Bulletin n°3) devra être présenté.



ÄR GESONDHEETSMUTUELLE
ZANTER 1956