

FICHE DE POSTE
Agent d'accueil

IDENTIFICATION DU POSTE

Grade(s) : Adjoint administratif

Métier de rattachement : 40F20

LIAISONS HIERARCHIQUES – LIAISONS FONCTIONNELLES

Liaison hiérarchique directe :

- Responsable affaires financières–achats-Gestion patients /résidents
- Directeur des Finances du Contrôle de Gestion et de la contractualisation
- Directeur délégué de site

Liaisons fonctionnelles :

- Ensemble des services de l'établissement
- Usagers
- Organisme de sécurité sociale et de mutuelle

MISSIONS DU POSTE

- Recevoir, renseigner et orienter les usagers vers l'interlocuteur ou le service recherché.
- Répondre aux différents appels téléphoniques, renseigner le public et / ou orienter les appels téléphoniques en fonction de leur nature
- Gestion des admissions

ACTIVITES

- Accueil et orientation téléphonique et physique des patients, usagers, familles, etc....
- Création des dossiers d'admission des patients, résidents
- Contrôle d'identité des patients, résidents
- Saisie et suivi des mouvements des patients / résidents

FICHE DE POSTE

Agent d'accueil

- Gestion de la télévision et du téléphone dans les services
- Gestion des prises en charge (mutuelle ...)
- Saisie et suivi des tableaux d'activités (présence quotidienne dans les unités, soins non programmés...) dans ces domaines d'activités
- Saisie et suivi du registre des personnes décédées
- Admission des consultations de radiologie et d'échographie
- Gestion des consultations externes
- Saisie et encaissement des recettes
- ~~Suppléant du régisseur de dépôts de biens et de valeurs et du régisseur des recettes~~
- Il informe et rend des comptes à sa hiérarchie. Il est amené à participer à des groupes de travail et des réunions de services.

HORAIRES – AMPLITUDE HORAIRE D'EXERCICE

- Horaires : 8h30-13h00 / 13h30-16h30
- Amplitude horaire : 8h00

SPECIFICITES DU POSTE – CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

- Travail en équipe
- Temps plein

DIPLÔME, EXPERIENCE ET FORMATION SOUHAITES

- Expérience professionnelle souhaitée dans l'administration

COMPETENCES REQUISES

Savoir :

- Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics
- Gérer ses émotions, son stress
- Identifier / analyser des situations d'urgence et définir des actions
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel

FICHE DE POSTE
Agent d'accueil

- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.), en résumer les points-clés et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnelle
- Renseigner des personnes au regard de son métier
- S'exprimer en face à face auprès d'une ou plusieurs personnes
- S'exprimer en public
- Se repérer et s'orienter dans l'espace
- Connaître l'organisation et fonctionnement interne d'un établissement hospitalier

Savoir-faire :

- Maîtrise de l'outil informatique et des logiciels de gestion de patients (Pastel, 4axes, info serv...)
- Maîtrise parfaite de la bureautique : Business Object, Excel, Word
- Maîtrise de l'internet, intranet, messagerie

Savoir-être :

- Méthodique, organisé et rigoureux
- Réactivité, adaptabilité, et prise d'initiatives
- Esprit logique, d'analyse et de synthèse
- Disponibilité
- Qualités relationnelles, esprit d'équipe
- Autonomie dans la gestion des dossiers

Rédigé par : Soizic LUCAS Fonction : ACH Responsable affaires financières-achats- Gestion patients /résidents Date : 11 mai 2020	Vérifié par : Isabelle MOREL Fonction : Adjoint Administratif, Service des Ressources Humaines Date :	Validé par : Régis Forest Fonction : Direction des Finances du Contrôle de Gestion et de la contractualisation Date : 13 avril 2022	Validé par : Julien Charles Fonction : Directeur délégué de site Date : 13 septembre 2021
---	--	--	---