

PROFIL DE POSTE
Adjoint administratif au Bureau des entrées des urgences adultes
Site Gabriel Montpied

Libellé de la fiche métier de rattachement : Agent de gestion administrative

Code métier : 45S20

DIRECTION/SITE : Direction parcours patient et facturation

SERVICE/POLE : Bureau des entrées des urgences adultes

IDENTIFICATION DU POSTE

N° de poste de travail (renseigné par la DRH) :

Grade : Adjoint administratif

Quotité de travail : 100% de jour

Amplitude horaire : Matin : 6h-13h30 / **Soir :** 13h-20h30 / **Jour de gestion :** 8h-16h

Nuit : 20h15-6h15 (remplacements ponctuels)

Service : BUREAU DES ENTREES DES URGENCES ADULTES GABRIEL MONTPIED

Placé sous l'autorité hiérarchique :

- Du Directeur adjoint parcours patient et facturation
- De l'Attaché d'Administration Hospitalière du Bureau des entrées
- De l'Adjoint des Cadres hospitaliers du Bureau des entrées

PRESENTATION DU SERVICE/POLE

Le Bureau des Entrées du site Gabriel Montpied comprend plusieurs points d'accueil :

- un accueil central situé dans le hall principal,
- un accueil secondaire situé dans le hall de la nouvelle extension,
- une régie,
- un bureau des entrées dédié aux urgences,
- un bureau des entrées dédié au pôle de la psychiatrie.

FONCTIONS ET ACTIVITES

- Accueil et information des patients et des usagers au Bureau des entrées des urgences. Localisation et orientation des patients dans le CHU.
- Gestion de l'afflux (patients, familles, secours...) au sein du service.
- Création du dossier administratif des urgences en appliquant les procédures et les règles définies d'Identitovigilance.
- Recueil des données administratives manquantes (dossier administratif incomplet).
- Vérification de l'INS et qualification de l'identité.
- Admissions des hospitalisations dans le CHU après 18h.
- Admissions pour l'ophtalmologie le week-end et le soir à partir de 18h en semaine.
- Gestion de la main courante des urgences.
- Gestion de la facturation des consultations aux urgences.
- Gestion de la boîte e-mail des urgences.
- Gestion du coffre, remise des valeurs aux patients.
- Gestion du listing des patients qui ont bénéficié d'une orthèse la veille au SAU – mise à jour de la fiche de liaison pour le prestataire.

- Gestion de l'ouverture des portes d'accès dans les urgences.
- Recherche des transports (Taxi, ambulance) pour le retour à domicile des patients sortants de la consultation des urgences.
- Edition des bulletins de situation.
- Echanges avec les services (personnel soignant, service social, secrétariat, contentieux, CIV...)

Les missions portées sur ce profil ne sont pas exhaustives et peuvent faire l'objet d'un ajustement.

S'adapter aux évolutions informatiques et bureautiques.

Mettre en pratique les évolutions réglementaires et contribuer à la réalisation des objectifs du service.

COMPETENCES REQUISES

Savoir :

- Connaissances techniques du domaine hospitalier.
- Connaissances des règles de la facturation hospitalière.

Savoir-faire :

- Maîtrise de l'outil informatique (GAM, Asur portail BE, Word, Excel, Outlook)
- Être en capacité de gérer et suivre un listing de patients
- Être en capacité de traiter un dossier pour le facturer
- Être en capacité de gérer des situations difficiles

Savoir-être :

- Discrétion professionnelle, confidentialité et bonne présentation générale
- Sens de l'accueil
- Ponctualité
- Adaptabilité, capacité à travailler en équipe
- Qualités relationnelles
- Méthodique et rigueur administrative

EXIGENCES PARTICULIERES DU POSTE

Un temps de formation interne est requis à la prise de fonction.

Les sollicitations sont fréquentes sur le poste avec des situations où les interlocuteurs sont parfois difficiles pouvant générer des réactions émotives. La capacité à conserver efficacité et sang-froid lors d'éventuelles situations de crise est nécessaire.

La durée quotidienne de travail est de 7h30 par jour et de 10h sur l'horaire de nuit. Travail en semaine et le week-end avec des repos variables. L'agent de jour doit être en capacité de pouvoir remplacer ponctuellement un agent de nuit.

Le remplacement des agents absents pour assurer la continuité de service induit une modification des horaires.

Les congés annuels sont à prendre en concertation avec les autres agents du service.