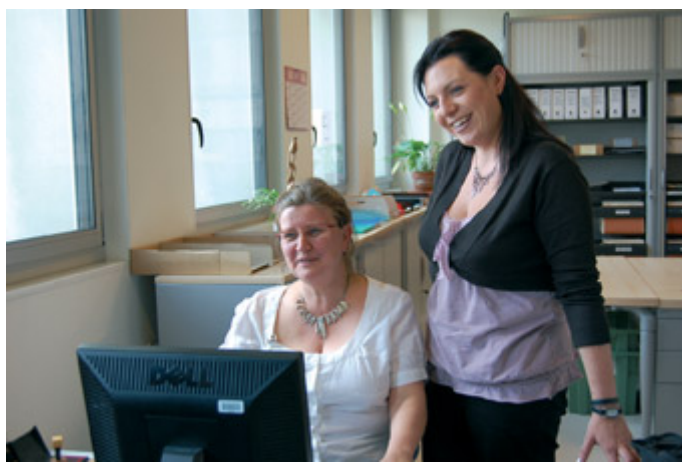


Françoise et Sandrine, admissionnistes

Un vrai rôle dans la chaîne des soins

PUBLIÉ LE 1 JUIN 2009 – MIS À JOUR LE 23 OCTOBRE 2018

Juste après le bureau d'accueil, le guichet des admissions représente pour beaucoup d'usagers le premier contact avec l'hôpital. Pour l'établissement, leur rôle de premier et dernier maillon de la chaîne des soins est essentiel. Comme en témoignent Françoise Tessier et Sandrine Colin, admissionnistes à l'hôtel-Dieu, leur service n'est pas seulement "le bureau des étiquettes".



Le guichet des admissions, c'est le passage obligé. L'endroit où l'on accomplit les formalités nécessaires avant une consultation ou une hospitalisation. Carte vitale, pièce d'identité, mutuelle... Les admissionnistes rassemblent les premiers éléments qui constitueront le socle du dossier patient. Ils se chargent aussi de numériser les pièces qu'on leur présente (carte vitale, pièces d'identité...) pour qu'elles puissent être jointes au dossier électronique et faciliter son instruction. *"Quelques-uns rechignent, prennent mal qu'on leur demande tous ces justificatifs, mais il faut absolument s'assurer que l'on a affaire à la bonne personne, sinon les conséquences pourraient être dramatiques, explique Sandrine. Nous jouons aussi un rôle de relais entre les patients et les organismes sociaux. Il faut être patient et compréhensif".* Françoise est très attachée à cet aspect: *"Nous sommes là pour constituer correctement le dossier administratif. Être hospitalisé, c'est déjà difficile... Ils sont toujours plus ou moins stressés. Mais, dans l'énorme majorité des cas, ça se passe bien".*

Entrée dans le service en 1977, *"un peu par hasard, avec une formation de secrétariat et après un contrat d'été"*, Françoise a vu son poste évoluer considérablement en quelque trent ans: *"Au début, c'était une vraie fourmilière ! Il fallait être très nombreux car nous devions nous rendre dans les services, chercher les renseignements directement auprès des malades dans les chambres... On s'installait sur de petits bureaux. C'était éprouvant"*. À l'époque, le guichet des admissions servait aussi de porte de sortie puisque les actes étaient facturés et réglés au fur et à mesure: *"On nous disait que le bureau des admissions faisait rentrer l'argent à l'hôpital"*.

Avec la T2A, Françoise a un peu le sentiment de retrouver cette logique, même si les conditions d'application seront évidemment très différentes.

Déjà, les bornes d'actualisation des cartes vitales installées au CHU facilitent le travail des admissionnistes; le logiciel "CDR" (consultation des droits à l'hôpital), pour l'utilisation duquel l'établissement est site pilote, sera prochainement à leur disposition. Des outils précieux car compter de 2009, une de leurs tâches prend une nouvelle importance : les admissionnistes seront en effet en première ligne pour l'entrée en vigueur de la facturation au fil de l'eau - actuellement, la facture de l'hôpital parvient dans un délai de trois semaines aux patients qui n'ont pas réglé à leur sortie. La facturation au fil de l'eau implique aussi que les services fassent le nécessaire en amont afin que le dossier soit complet à la sortie d'hospitalisation de consultation, en saisissant et codant les actes effectués au fur et à mesure jusqu'à enregistrer, en fin de parcours, le type de sortie dans Clinicom. Si toute la chaîne est respectée, le patient n'aura plus qu'à se présenter aux admissions pour recevoir son bulletin d'hospitalisation et éventuellement régler les sommes restant à sa charge. Les admissionnistes ont suivi une formation pour se préparer à cette petite révolution: *"C'est la mise en application qui sera intéressante, pressent Françoise. Il faudra expliquer davantage sans doute"*.

Titulaire d'un BTS de tourisme, recrutée au départ en tant qu'agent d'accueil au titre des "emplois-jeunes" en 1998, Sandrine est entrée ensuite en tant que contractuelle, puis titulaire au service des admissions. Si elle n'exclut pas de changer un jour de fonction, Françoise, elle envisage sereinement de demeurer au même poste jusqu'à l'heure de la retraite: *"C'est un poste gratifiant, on se sent utile. Au-delà des formalités administratives, les gens nous demandent parfois des conseils pratiques... Cela vient en plus de notre travail mais c'est important, on est là au service du public, pour le renseigner le mieux possible. Quelquefois face à de grandes détresses, on a envie de donner plus... Je ne le fais pas, sinon c'est un engrenage. Mais je sais déjà que, le moment venu, je ne manquerai pas d'idées pour occuper ma retraite en me rendant utile..."*.

https://www.chu-nantes.fr/francoise-et-sandrine-admissionnistes-13868.kjsp?RH=NOS_METIEF
