

 CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE NANTES	DOCUMENT INFORMATIF Fiche de poste Agent des bureaux d'admission sur les sites HD-HME	Émetteur DRD	7410-DI-RSH- REC-015
	Pôle activité développement	Processus : Gestion des ressources humaines Rubrique de classement interne : Espace de publication Intranet du PAD	P : 1/1

IDENTIFICATION DU POSTE

Fonction : Gestion des formalités d'admission et de sortie (front office) et gestion jusqu'à facturabilité des dossiers d'hospitalisation et consultations (back office).

Horaires de travail : 37h30 hebdomadaires – roulements pour couvrir amplitude de 7H30 à 18H00

Grade : Adjoint administratif

Métier : Secrétaire médicale ; gestionnaire administratif

Position dans la structure :

- Liaisons hiérarchiques :
 - Responsable des admissions de l'Hôtel-Dieu
- Liaisons fonctionnelles principales :
 - Secrétariats médicaux des services cliniques et médico-techniques, équipes soignantes
 - Bureau de la facturation et des recettes hospitalières
 - Services sociaux

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

Gestion « front office »

- **Accueil physique** des usagers tout au long de l'épisode,
- **Préparation de la venue du patient** : réalisation de pré-admissions ou pré-consultations, édition de listes de travail,
- Réalisation des **formalités d'admission** :
 - o contrôle de l'identité du patient suivant les 5 critères exigés :
 - son nom de naissance et son nom usuel
 - son prénom
 - sa date de naissance
 - son lieu de naissance
 - son adresse postale
 - o **recueil et saisie des informations relatives au patient** nécessaires à la création ou la mise à jour du dossier dans CLINICOM,
 - o **recueil et saisie dans CLINICOM des informations relatives à l'épisode** si le patient est connu du système,
 - o **édition et préparation des documents nécessaires à la réalisation de l'épisode** (éléments du dossier patient, étiquettes, formulaires, etc...).
- Réalisation des **formalités de sortie** ::
 - o Vérification de la complétude des informations administratives présentes dans Clinicom concernant le patient et son séjour
 - o Préparation des documents nécessaires au patient pour la gestion ultérieure de son dossier (bulletins de situation, par exemple),
- Gestion des paiements en régie pour les sommes payées par le patient à sa sortie.

REDACTION	VISA	VERIFICATION	VISA	APPROBATION	VISA	Date d'Application
A CHU-VAN Responsables des admissions HD-HME		L.O. Machon, Directeur des recettes et du développement		E. Mancœuvrier, Directeur PAD		01/12/2009

Gestion « back-office »

- Contrôle systématique des dossiers d’hospitalisation pour les épisodes ouverts la veille et corrections éventuelles,
- Gestion de la facturabilité du dossier :
 - o être en relation avec les organismes d’assurance maladie (demandes et retour de prises en charge),
 - o être en relation avec les organismes d’assurance complémentaire (demandes et retour de prises en charge),
 - o suivi de la facturation dans Clinicom : contrôle des listes d’erreurs et correction
 - o recherche et traçabilité de toutes information ou pièce permettant de compléter le dossier administratif (auprès des services de soins, auprès d’autres établissement, auprès de la famille du patient...).

MISSIONS ANNEXES DU POSTE

- Gestion a posteriori des dossiers des patients hospitalisés dans les services de l’Hôtel-Dieu ou au sein du pôle Mère et Enfant à la suite d’un passage aux urgences (Hors soins externes)

PARTICULARITÉS DE LA FONCTION

Tout admissionniste est nommé sous-régisseur par décision du Directeur des recettes et du développement, **sous la responsabilité du régisseur**, ce qui implique :

- o L’encaissement de recettes sous forme de chèques, espèces ou cartes bancaires
- o Le contrôle des caisses
- o Le dépôt quotidien des fonds des auprès du régisseur (coffre du secteur).

COMPÉTENCES REQUISES

Formation et/ou qualifications requises

- Connaissances de base en informatique indispensables :
 - o Utilisation du poste de travail informatique et connaissance de son environnement
 - o Outils bureautiques (EXCEL, WORD)
 - o Structure du système d’information hospitalier (SIH)
- Formation institutionnelle à CLINICOM – adaptée au profil admissionniste
- Formation « métier » aux règles de facturation

Connaissances particulières requises ou à acquérir

- utilisation des outils informatiques du SIH :
 - o Clinicom (utilisation)
 - o Q Planner (visualisation)
- utilisation de l’outil mis à disposition par la CPAM pour consultation en ligne des droits des assurés (CDR)
- connaissance précise de la réglementation concernant les tarifs et les modalités de prise en charge des frais par les débiteurs (assurance maladie, mutuelles, patient) :
 - o droits généraux et cas particuliers (CMUC, Carte européenne d’assurance maladie, aide médicale d’état, etc...°
 - o parcours de soins
 - o ...
- Utilisation du terminal de paiement électronique pour les encaissements par carte bancaire.

Expérience professionnelle

- Pas d’expérience professionnelle exigée pour les agents ayant une formation en secrétariat médical,
- Expérience dans le domaine hospitalier nécessaire pour les autres formations initiales,
- Une expérience professionnelle dans une fonction au contact du public est un plus.

Qualités professionnelles requises

- Rigueur
- Respect de la confidentialité
- Autonomie,
- Qualités relationnelles
- Souci constant de l’image de l’institution,
- Investissement dans la relation avec l’usager.

SAVOIR-FAIRE REQUIS

- Informer les usagers **de manière adaptée**,
- Savoir **adapter sa communication** aux différentes situations,
- Utiliser facilement **l’informatique**,
- Identifier les informations communicables à autrui en **respectant le secret professionnel**,
- **Savoir reformuler une demande** (d’information, de renseignement, etc.) et en résumer les points-clés, en faire une synthèse
- Savoir délivrer des **informations claires et précises**
- **Savoir gérer** une file d’attente

SAVOIR-ETRE REQUIS

- **Savoir réaliser un accueil rapide et professionnel**,
- Etre **réactif** et savoir **prendre des initiatives**,
- Savoir **gérer avec calme** les différents types de comportement chez l’interlocuteur (agressivité, stress, compréhension etc...)
- Gérer ses propres émotions, son stress, notamment dans la **gestion de la file d’attente**

PARTICULARITES DU POSTE

- Travail nécessitant de longues périodes en position assise
- Travail sur écran