

CENTRE HOSPITALIER D'AUXERRE OFFRE D'EMPLOI

Responsable du Pôle Accueil – Admission – Standard du Bureau des entrées

1. Contexte

1.1. Eléments généraux sur le Centre hospitalier d'Auxerre (CHA)

Le CHA est l'établissement pivot du Sud de l'Yonne. Il est l'établissement support du Groupement hospitalier Unyon comportant les Centres hospitaliers d'Avallon, de Clamecy, du Tonnerrois et le CHS de l'Yonne. Le CHA comporte une offre de soins diversifiée (médecines, chirurgies, gynécologie-obstétrique, cancérologie, plateau technique complet, urgences avec 54 000 passages annuels, SAMU, SMUR et filière gériatrique complète hors EHPAD).

Il comprend 479 lits de court et moyen séjour et 65 places. Il emploie environ 1 700 agents non médicaux et 190 médecins (dont internes). Son budget de fonctionnement atteint 167 millions d'euros.

1.2. Eléments de contexte sur le bureau des entrées (BDE)

1.2.1. Organisation du BDE au CHA

Ce service comporte 38 agents soit 36 équivalent temps plein (ETP) répartis en deux pôles. Chaque pôle est encadré par un responsable :

- Accueil – Admission – Standard (A.A.S)
- Prestation – Facturation – Recouvrement (P.F.R)

1.2.2. Missions générales du pôle A.A.S

Le pôle A.A.S concourt de manière indispensable à la prise en charge des patients : accueil du patient et de ses proches, saisie des données nécessaires à l'identité-vigilance, recueil des informations administratives de prise en charge des frais de séjours ou de consultations, pour aboutir à la juste facturation au bon patient dans les meilleurs délais.

A cet égard, l'admission est une étape centrale au sein de l'ensemble d'un processus. Elle se caractérise par le recueil des données concernant : l'identité du patient, son adresse, ses droits sécurité sociale et/ou mutuelle. Le recueil de ces informations est primordial pour garantir, par exemple, l'envoi des courriers médicaux, la traçabilité des examens et le recouvrement des créances. Sans admission, il ne peut y avoir de facturation et donc de recettes.

Le passage par les admissions, marque la première étape du séjour des patients, ce pourquoi le service s'engage à garantir un accueil de qualité, dont les principes peuvent se décliner de la manière suivante : écoute, information, pédagogie, sourire, relation d'aide. Le passage par les admissions est bien souvent le premier contact humain du patient et de ses proches avec l'institution et la dernière image qu'ils en garderont s'ils sont amenés à repasser aux admissions en sortant.

Responsable du Pôle Accueil – Admission –
 Standard du Bureau des entrées

2. Missions principales

- 2.1. Manager les équipes du pôle A.A.S
- 2.2. S'inscrire dans un plan d'action qualité
- 2.3. Gérer la relation clientèle
- 2.4. Optimiser l'organisation du pôle
- 2.5. Remplir le rôle de référent identité-vigilance du bureau des entrées
- 2.6. Constituer un binôme avec le responsable du Pôle P.F.R
- 2.7. Réaliser des missions techniques

3. Principaux projets à mener à court terme

- Accompagner les évolutions réglementaires et l'évolution des outils (démarches dématérialisées des usagers par exemple)
- Parfaire la polyvalence des guichets du circuit programmé :
 - Plan de formation
 - Montée en compétence des agents
- Fiabiliser le recueil d'informations et la qualité de la saisie pour réduire significativement les réclamations et les rejets

4. Liaisons fonctionnelles et hiérarchiques

4.1. Liaison hiérarchique

Le responsable du Pôle A.A.S est rattaché au Responsable du BDE, lui-même rattaché au Directeur des finances (DAF)

**Responsable du Pôle Accueil – Admission –
Standard du Bureau des entrées**

4.2. Liaisons fonctionnelles

Le responsable du Pôle A.A.S travaille en lien avec :

- En interne
 - Le responsable du Pôle P.F.R
 - Les professionnels de santé : médecins, cadres de santé, secrétariats médicaux, Infirmières et le service mortuaire
 - Le département d'information médicale
 - Le service social
 - La trésorerie
 - Les représentants des usagers
 - La direction qualité
 - La direction du système d'information
 - La direction des finances
- En externe
 - Les entreprises de transport sanitaire
 - Les caisses d'assurance maladie et les mutuelles
 - L'éditeur CPAGE
 - Les mairies
 - Les entreprises de Pompes funèbres

5. Titres et compétences

5.1. Expériences et qualifications

Bac +2 minimum, grade adjoint des cadres minimum.

5.2. Savoir être requis

- Sens du service public
- Résistance au stress
- Innovation, ingéniosité
- Qualités pédagogiques
- Qualités relationnelles
- Qualités d'écoute
- Respect des personnes
- Diplomatie
- Sens de l'équité
- Amabilité

**Responsable du Pôle Accueil – Admission –
Standard du Bureau des entrées**

- Dynamisme
- Motivation
- Sens des responsabilités
- Proactivité
- Discrétion
- Sens de la confidentialité
- Rigueur
- Capacités d'organisation
- Facultés d'adaptation et réactivité

5.3.Savoir-faire requis

- Compétences managériales
- Gestion de projet
- Qualités rédactionnelles
- Technologie de l'Information et de la communication (TIC)
- Utilisation d'une suite bureautique

5.4.Connaissances recommandées mais non obligatoires pour le recrutement

- Connaissance du milieu hospitalier
- Maitrise métier d'un outil de gestion administrative du patient
- Connaissance de la réglementation des admissions et/ou de la facturation des patients en établissement de santé
- Outils de requêtage

Ces compétences devront néanmoins être acquises dans l'exercice du poste.

6. Contraintes du poste

Le poste de responsable du Pôle A.A.S est complexe et exigeant, avec une charge de travail et des « challenges » conséquents. Ce poste nécessite une implication importante.

7. Rémunération

- Selon profil et expériences
- Rémunération forfaitaire

**Responsable du Pôle Accueil – Admission –
Standard du Bureau des entrées**

8. Type de contrat

Le poste est ouvert :

- En CDI avec une période d'essai de deux fois quatre mois
- Aux titulaires de la fonction publique par voie de mutation

9. Disponibilité du poste

Le poste est à pouvoir à partir du 5 octobre 2020 au plus tôt, décembre 2020 au plus tard.

10. Contacts

Anthony DENIZOT

Responsable du Bureau des entrées
Service Admission / Facturation

☎ 03.86.48.46.40 / 73 000

✉ adenizot@ch-auxerre.fr



CENTRE HOSPITALIER D'AUXERRE 📍 2 Boulevard de Verdun 89000 AUXERRE