

PROFIL DE POSTE

Libellé de la fiche métier de rattachement : Standardiste /Agent accueil

SITE : Hôpital Saint Clair, Sète

SERVICE/POLE : Standard/Bureau des Admissions

IDENTIFICATION DU POSTE

Grade : Adjoint administratif

Quotité de travail : Temps plein

Horaires et jours travaillés : Horaires variables, repos variables, amplitudes horaires : 6h-13h30/13h30-21h/21h-7h.

Responsable hiérarchique: Directeur des Finances

Responsable hiérarchique et fonctionnel : Responsable des Admissions

Date souhaitée de prise de poste : 01/04/2023

Informations générales

Recevoir, renseigner et orienter les usagers vers l'interlocuteur ou le service recherchés.

Répondre aux différents appels téléphoniques, renseigner le métier et/ou orienter les appels téléphoniques en fonction de leur nature.

Réaliser les opérations administratives inhérentes à un domaine d'activité donné, en appliquant les procédures et règles définies.

Les missions :

- ✓ Répondre aux appels téléphoniques internes et externes, et renseigner les différents interlocuteurs.
- ✓ Renseigner et orienter les usagers (patients, familles ...).
- ✓ Recherche de personnes dans les locaux (services, lieux de prise en charge) via le logiciel de localisation patient.
- ✓ Assurer la continuité du service jusqu'à l'arrivée de la relève.
- ✓ Procéder à l'encaissement des lignes téléphoniques, à leur ouverture et à leur fermeture.
- ✓ Procéder à l'encaissement des repas accompagnants et autres prestations diverses.
- ✓ Actualiser les documents de travail transmis si nécessaires.
- ✓ Réceptionner et transmettre les messages d'alarme et de panne.
- ✓ Durant les postes de nuit, effectuer les entrées administratives des patients se présentant aux Urgences via le logiciel de facturation du BE.
- ✓ Participer aux tâches administratives du service des admissions.

Des activités complémentaires peuvent être confiées en fonction des besoins du service

Relations professionnelles les plus fréquentes :

Relations internes :

- Services de soins.
- Familles / patients.
- Ambulanciers.

Compétences souhaitées :

- ✓ Utilisation des outils informatiques : Messagerie, Word, Excel.
- ✓ Débutant accepté.

Connaissances souhaitées :

- ✓ Renseigner et orienter les appels téléphoniques externes et internes.
- ✓ Renseigner et orienter les usagers
- ✓ Procéder à l'encaissement des lignes téléphoniques
- ✓ Attribuer les lignes directes à chaque entrant le demandant
- ✓ Fermer les lignes téléphoniques lors de la sortie des patients
- ✓ Actualiser les documents de travail
- ✓ Réceptionner et transmettre les messages d'alarme et de panne
- ✓ Utiliser les outils informatiques pour rechercher les informations demandées
- ✓ Assurer un traitement rapide et de qualité des appels téléphoniques
- ✓ Evaluer l'urgence de l'appel et alerter si besoin

Savoir-faire :

- ✓ Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics.
- ✓ Travailler en équipe avec différents interlocuteurs.
- ✓ Utiliser une procédure, un protocole, une réglementation spécifique à son domaine.
- ✓ Gérer ses émotions, son stress.
- ✓ Identifier/ analyser des situations d'urgence spécifiques à son domaine de compétence et définir les actions à mettre en œuvre.
- ✓ Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel.
- ✓ Savoir reformuler une demande d'information, de renseignements et savoir en faire en résumer les points clés -> faire une synthèse si besoin.
- ✓ Renseigner des personnes au regard de son métier.
- ✓ S'exprimer en face à face et en public.
- ✓ Se repérer et s'orienter dans l'espace.

Savoir être :

- ✓ Capacité d'adaptation
- ✓ Capacité à communiquer et transmettre des informations
- ✓ Capacité à rendre compte à l'oral et à l'écrit
- ✓ Rigueur
- ✓ Discrétion et respect de la confidentialité
- ✓ Respect des règles de sécurité et d'hygiène
- ✓ Autonomie et esprit d'initiative