

 <p>Centre Hospitalier Rives de Seine</p>	AGENT D'ACCUEIL ADMINISTRATIF DES URGENCES		Référence : GRH/FDP/FDP/DFC/003/S/0090 Version : V 05 Date : Février 2024
	POLE/DIRECTION Pôle Médico-Administratif - Direction du pôle d'appui à la performance – Service Patientèle	Libellé UF Accueil administratif des urgences	Code UF 1025
LOCALISATION ET RATTACHEMENT DU POSTE			
POSITIONNEMENT DU POSTE DANS LA STRUCTURE	Rattachement hiérarchique : Responsable Accueil des Urgences (N+1) Attaché d'Administration Hospitalière Responsable Patientèle (N+2) Directeur du Pôle d'appui à la performance (N+3)		
	Relations fonctionnelles externes : Patients et leurs familles Ambulanciers – Pompiers - SMUR Autres établissements de santé publics et privés Relations fonctionnelles internes : Tous les membres de l'équipe médicale, paramédicale et administrative des urgences		
PRESENTATION DE LA STRUCTURE	Implanté dans 4 communes des boucles de la Seine, le Centre Hospitalier Rives de Seine propose une prise en charge de qualité à tous les âges de la vie. Regroupant plus de 400 lits et places dans de nombreuses disciplines médicales et médicotechniques, le Centre Hospitalier dessert un bassin de population de 300.000 habitants environ. En 2019, il a accueilli 16.100 patients en hospitalisation et a enregistré 53.200 passages aux urgences adultes et pédiatriques. Plus de 2.700 nouveau-nés y ont vu le jour. Plus de 1.000 professionnels médicaux, soignants, logistiques, techniques et administratifs se relaient 365 jours par an et 24h sur 24 pour accueillir blessés, patients, femmes enceintes, nouveau-nés, correspondants, visiteurs, etc. dans les conditions les plus adaptées à leurs besoins.		
PRESENTATION DE LA DIRECTION ET DU SERVICE	Le service d'accueil des urgences est composé de 6 personnels d'accueil et d'une responsable, rattachés au service Patientèle (admissions, standard, accueil des urgences)		
DESCRIPTION DU POSTE			
CLASSEMENT DANS LE REPERTOIRE DES METIERS DE LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE	Grade/Métier : Adjoint administratif – Agent d'accueil et gestionnaire des urgences		
	Code métier : 45S20 – Agent de gestion administrative		
DEFINITION DU POSTE (MISSIONS)	Accueil et enregistrement administratif des patients des urgences médico-chirurgicales, pédiatriques et gynécologiques : <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'accueil administratif des patients et la complétude de leur dossier administratif d'admission - Accueillir et orienter les patients et familles avec bienveillance - Assurer l'accueil téléphonique - Informer le patient et sa famille sur les conditions administratives de la prise en charge des soins 		

Rédacteur	Vérificateur	Valideur
C. BESSELIEVRE (Cadre des Urgences) et F. GUILLEMIN (Responsable Patientèle)	J-B CLAVIER Directeur du Pôle d'appui à la performance	DRH
Date : 08/10/2021 – MAJ 05/12/2023	06/12/2023	
Date d'application : Février 2024		Page 1/4

ACTIVITES PRINCIPALES	<p>Activités permanentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir (de façon exhaustive et précise) les informations administratives du patient et procéder à leur saisie informatique dans le logiciel de Gestion Administrative du Patient - Créer les dossiers administratifs d’urgences médico-chirurgicales, pédiatriques et gynécologiques (des consultants et des hospitalisés) et les compléter : lecture de la carte vitale et récupération des données d’assurance maladie par CDRi ou interrogation de CDR, scanner la pièce d’identité, la carte de mutuelle, l’attestation C2S, la carte AME ou tout document utile, édition et contrôle des étiquettes - Créer les dossiers d’admission directe dans les services d’hospitalisation en dehors des horaires d’ouverture du bureau des admissions - Créer les dossiers de consultation de re-convocation - Créer les dossiers de tests PCR et de laboratoire du personnel en dehors des horaires d’ouverture du bureau des admissions - Fiabiliser l’information concernant l’identité et la prise en charge du patient (contrôle de l’identité avec une pièce d’identité et interrogation du serveur INSi) - Saisir des données administratives dans le DPI (coordonnées de la personne à prévenir ou de l’accompagnant et si besoin de la personne de confiance ...) - Tenir à jour la main-courante - Renseigner les patients, familles et visiteurs (aucune information d’ordre médical) - Assurer l’accueil téléphonique - Etablir certains documents administratifs (bulletins de passage, d’hospitalisation, lecture de carte vitale ou CDR...) - Encaisser le forfait d’accueil aux urgences - Pour les urgences pédiatriques non traumatologiques, appeler l’IOA de pédiatrie pour prévenir de l’arrivée de l’enfant - Pour les urgences obstétricales, appeler les sages-femmes pour signaler l’arrivée de la parturiente, la nuit à partir de 21h - Surveillance des caméras et signalement à l’agent de sécurité - Ouvrir les portes aux ambulanciers, aux familles pour les visites et aux personnels vacataires (sans badge) <p>Activités ponctuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les stocks de dossiers, de papeterie (commande de fournitures, de documents à reprographier etc ...) et de cartouches d’encre - Classer (mains-courantes, dossiers par UF ...) et archiver - Signaler les doublons et erreurs d’identité aux référents d’identitovigilance - Procéder aux commandes de taxis et d’ambulances (suivant le flux des patients) - Gestion de la messagerie des urgences
QUOTITE DE TEMPS	100% (temps complet à 35h mensualisées)

Rédacteur C. BESSELIEVRE (Cadre des Urgences) et F. GUILLEMIN (Responsable Patientèle)	Vérificateur J-B CLAVIER Directeur du Pôle d’appui à la performance	Valideur DRH
Date : 08/10/2021 – MAJ 05/12/2023	06/12/2023	
Date d’application : Février 2024		Page 2/4

HORAIRES DE TRAVAIL	7h-19h et 9h-21h (12h par jour) à l'accueil des urgences tous les jours de l'année du lundi au dimanche (week-end et jours fériés compris). 9h-17h en gestion en back office. Temps de repas de 30 mn compris dans le temps de travail Cycle de travail : sur 6 semaines en repos variable (4 jours de repos par quinzaine dont 2 au moins consécutifs et dont 1 dimanche).
LOCALISATION DU POSTE DE TRAVAIL	Accueil des urgences – Site de Neuilly-sur-Seine
PROFIL REQUIS	
DOMAINES DE COMPETENCE	Savoir- être : -Qualités relationnelles d'écoute et d'empathie -Capacité de communication (reformulation) nécessaire -Comportement adapté à l'accueil du public -Discretion et respect de la confidentialité -Patience et maîtrise de soi (gestion du stress et des conflits) -Capacité d'adaptation et esprit d'initiative -Esprit d'équipe -Respect des principes du service public (neutralité, égalité, non-discrimination ...)
	Savoir-faire : - Accueillir et orienter des personnes et des publics - Organiser et classer des données, des informations et des documents de diverses natures -Travailler en équipe -Utiliser les outils bureautiques et les technologies d'information et de communication -Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel -Transmettre avec clarté une information oralement et/ou par écrit -Appliquer les règles de facturation et de gestion des urgences -Utiliser les applicatifs métiers et rapidité de saisie informatique -Recueillir et analyser des données administratives en fonction des situations -Appliquer avec rigueur des procédures de gestion et des processus d'organisation du travail
DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) et FORMATION(S) REQUIS	<ul style="list-style-type: none"> - Baccalauréat ou diplôme professionnel dans le domaine administratif ou de l'accueil du public (bonne orthographe et culture générale indispensables) - Maîtrise de l'outil informatique (environnement Windows, bureautique Word, Internet, messagerie Outlook ...) - Connaissance de l'institution hospitalière - Maîtrise de l'anglais ou d'autres langues étrangères est un plus
SPECIFICITES DU POSTE ET CONDITIONS D'EXERCICE	
PARTICULARITES DU POSTE	Octroi d'une prime financière spécifique aux urgences Gestion de la file d'attente importante et de possibles situations conflictuelles, de stress et d'angoisse des patients et des familles.
MOYENS MIS A DISPOSITION	Equipement informatique (PC, imprimante, lecteur de carte vitale et carte CPE, accès à CDR et CDRI, douchette) Téléphone - Photocopieuse – Fax - Scanner

Rédacteur	Vérificateur	Valideur
C. BESSELIEVRE (Cadre des Urgences) et F. GUILLEMIN (Responsable Patientèle)	J-B CLAVIER Directeur du Pôle d'appui à la performance	DRH
Date : 08/10/2021 – MAJ 05/12/2023	06/12/2023	
Date d'application : Février 2024		Page 3/4

RISQUES PROFESSIONNELS LIES A L'ACTIVITE (<i>expositions aux risques professionnels/contraintes physiques et environnementale</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Posture - Déplacements internes - Déplacements externes - Manutention - Posture pénible - Acuité visuelle - Acuité auditive - Bruit - Contorsions - Dextérité manuelle - Environnement stressant - Autonomie - Travail de nuit : - Travail en équipes successives alternantes : - Port de charges - Escaliers - Accès fauteuil - Conduite véhicule - Poste convenant aux femmes en état de grossesse 	<input checked="" type="checkbox"/> Assis <input type="checkbox"/> Debout <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> <3kgs <input type="checkbox"/> >5kgs <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui, précisez :
	Autres	

EVOLUTION POSSIBLE

Préciser : Gestionnaire des admissions – Secrétaire médicale

Transmis à l'agent le : Date et signature de l'agent :

PERSONNE A CONTACTER	Mme GUILLEMIN Fabienne Fonction : Responsable Patientèle Mail : fguillemin@ch-rivesdeseine.fr
-----------------------------	---

Rédacteur	Vérificateur	Valideur
C. BESSELIEVRE (Cadre des Urgences) et F. GUILLEMIN (Responsable Patientèle)	J-B CLAVIER Directeur du Pôle d'appui à la performance	DRH
Date : 08/10/2021 – MAJ 05/12/2023	06/12/2023	
Date d'application : Février 2024		Page 4/4