

	FICHE DE POSTE ATTACHE D'ADMINISTRATION HOSPITALIERE RESPONSABLE DU BUREAU DES ENTREES ET DU STANDARD	DATE 21/02/2024

Le GHT d'Armor regroupe quatre Établissements publics de santé : Guingamp, Lannion, Paimpol, Tréguier, Centre hospitalier du Penthièvre et du Poudouvre (CH2P) et Saint-Brieuc. Ce dernier est l'établissement support du GHT.

Le centre hospitalier de GUINGAMP est un établissement qui couvre l'ensemble des spécialités de MCO. Il dispose de SSR, d'EHPAD et USLD, comptant aujourd'hui environ 580 lits et places. En outre, il dispose d'une reconnaissance d'unité de soins palliatifs de 10 lits. Les lits de court séjour sont répartis dans différents services : médecine interne, médecine gériatrique, pneumologie, cardiologie, soins palliatifs, chirurgie viscérale, chirurgie orthopédique, gynécologie-obstétrique, unité de soins continue médico-chirurgicale. Il dispose d'un plateau technique de radiologie (IRM, scanner).

L'établissement est un membre majeur du GHT d'Armor, s'inscrivant ainsi dans une démarche de collaboration départementale.

La direction des affaires financières et de la performance comprend un directeur financier, un responsable budgétaire et financier, un responsable du bureau des entrées-standard, un contrôleur de gestion, une secrétaire et les agents du service financier et du service du bureau des entrées-standard.

Placé sous la responsabilité directe du Directeur des Affaires Financières, l'attaché d'administration hospitalière (AAH)–responsable du bureau des entrées-standard est chargé d'organiser et d'encadrer le Bureau des Entrées et le standard de jour et de nuit afin d'assurer la continuité et la qualité de l'accueil physique et téléphonique du standard et celles des admissions, de l'accueil jusqu'à la facturation et au recouvrement pour le Centre Hospitalier de Guingamp.

Il ou elle est chargé(e) de mettre en œuvre, de suivre et d'évaluer les règles de facturation et d'admission et les impacts financiers qui en découlent, en collaboration avec les acteurs internes et externes à l'établissement.

Il ou elle pilote les activités de la chaîne AFR, grâce à l'élaboration et la mise en œuvre de procédures, au suivi d'indicateurs, au management et à la formation de l'encadrement et des agents, dans le respect des objectifs fixés par la Direction.

Missions générales/permanentes/ponctuelles

Missions générales :

Sa mission générale est de garantir la qualité de l'accueil administratif des patients et d'assurer de manière efficiente pour les établissements concernés le fonctionnement de la chaîne admission - facturation recouvrement (AFR) des patients.

Plus précisément, il assure deux grandes missions :

- Le management direct d'une équipe de 23 personnes en charge des admissions et de la Facturation (15 personnes), de l'accueil et du standard jour/nuit du CH de Guingamp (8 personnes).
- Le pilotage et la mise en œuvre opérationnelle des actions relatives à l'accueil, admission et standard du CH de Guingamp.

En tant que Responsable du service Bureau des entrées-standard, Il manage, en proximité des admissions et de la Facturation, de l'accueil et du standard de jour et de nuit, et organise :

- La gestion des plannings, la gestion des effectifs et de l'absentéisme.
- La répartition des charges de travail dans l'équipe.
- L'encadrement de proximité.
- Les entretiens d'évaluation et de formation, les recrutements, le plan de formation du secteur en lien avec le directeur. Il accueille les stagiaires et nouveaux agents du service.
- La continuité de service sur la fonction d'encadrement et sur les tâches relevant de l'encadrement.
- L'animation des différents secteurs en permettant l'expression des agents dans un esprit collectif, de transversalité, de polyvalence et d'appartenance au service public.

Par ailleurs, l'AAH est membre de la cellule d'identitovigilance du CH de Guingamp. Il assiste également à toute instance ou réunion sur site ou sur le GHT, qui nécessiterait sa présence.

Au titre de l'admission, l'AAH assure la cohésion et l'harmonisation des règles d'accueil administratif du patient. Il est force de proposition pour améliorer, fluidifier le parcours administratif du patient (piloter le développement des préadmissions en ligne, favoriser le guichet unique, diversifier les modalités d'encaissement).

Il travaille avec le service admission mais aussi urgences et les EHPAD pour améliorer la « relation client » et l'aspect qualitatif et différencié de l'accueil.

Il élabore les procédures liées à l'admission de patients étrangers : améliore l'identification des situations critiques et propose des circuits travaillés avec les acteurs de soins et sociaux.

Il contribue à la mise en œuvre et à l'amélioration de la politique d'identitovigilance, notamment territoriale et veille au respect des règles édictées dans ce cadre. Il participe à la cellule d'identitovigilance locale et de territoire, et assure la formation et la sensibilisation des agents aux règles de l'identitovigilance (nouveaux arrivants / formation continue). Il participe aux travaux de la cellule opérationnelle d'identitovigilance de territoire.

Il est également le référent de la mise en œuvre de l'Identifiant National de Santé (INS) et, en lien avec les autres AAH du programme SIMPHONIE (ROC, FIDES séjours et urgences, DIAPASON).

Il est également en charge de l'organisation du service standard-vaguemestre. A ce titre il encadre les 8 agents du service standard. Il est garant de l'application des règles, procédures, normes et du standard. Il est le garant de la continuité du service. Il s'assure du contrôle et du suivi de la qualité des prestations du service.

Missions spécifiques :

En lien avec les autres attachés du territoire, il pourra participer aux réflexions en lien avec des thématiques liées à l'amélioration du parcours administratif du patient : optimisation des

recettes, pilotage de l'activité, amélioration de l'offre de chambres particulières, conventions, relations avec les organismes (ARS, CPAM, TP, etc.).

- Il participe à la mise en œuvre d'outils informatiques, au suivi et aux mises à jour, dans son domaine de compétence.
- Il participe à la clôture des comptes pour les points relatifs à l'activité admission-facturation. Il assure le suivi des conventions avec les mutuelles.
- Il participe aux réunions institutionnelles et territoriales concernant la chaîne AFR et rencontre régulièrement les cadres de santé et autres cadres de l'établissement sur tous les sujets liés à l'admission ou au parcours du patient. Il contribue notamment à la diffusion de l'information au sein des services de soins.
- Il procède à l'évaluation des risques et à l'analyse des événements indésirables événements indésirables de son secteur. Il organise les votes par procuration des patients hospitalisés.
- Il représente, en tant que de besoin, l'établissement au tribunal administratif dans les contentieux de facturation.

Dans le cadre de la certification HAS, il assure le pilotage de la démarche sur le secteur.

La fiche de poste pourra évoluer en fonction de l'évaluation des besoins au niveau territorial ou au niveau de l'établissement.

Missions ponctuelles :

- Participation aux réunions institutionnelles et aux groupes de travail institutionnels du CH de GUINGAMP ou du GHT d'Armor.
- Participation aux entretiens de recrutement pour le service du bureau des entrées-standard.

Quotité et horaires de travail

100%.

Forfait cadre (19 RTT).

Télétravail : possible dans le cadre des règles institutionnelles.

Participation aux gardes administratives de direction, selon l'expérience professionnelle en la matière.

Liaisons hiérarchiques

Le Directeur général de l'établissement (N+2)

Le Directeur adjoint en charge des affaires financières et de la performance (N+1)

Adjoints des cadres hospitaliers du Bureau des Entrées (N-1)

Equipe du Bureau des Entrées – standard de 23 personnes

Liaisons fonctionnelles

L'équipe de direction et toutes les directions fonctionnelles.

Les pôles, les services cliniques et médicotechniques (laboratoire, imagerie, pharmacie).

Les organismes de tutelles (ARS, DD ARS 22, CD 22).

Diplôme requis

Diplôme en comptabilité générale ou publique/ finances (niveau requis : licence ou master 2).

Expérience souhaitée dans un service Accueil-Facturation-Recouvrement en structure hospitalière.

Expérience souhaitée en management et/ou encadrement d'équipe.

La connaissance du PMSI MCO et SSR-SMR serait un plus.

Grade : Attaché(e) d'Administration Hospitalière.

Compétences requises

Savoir-faire requis :

- Modalités de financement des établissements de santé et des financeurs
- Droits des usagers et des règles liées à la confidentialité des données Règles de facturation des soins et de leur application
- Composition du dossier administratif.
- Règles d'identito-vigilance primaires.
- Maîtrise des outils de bureautique et notamment d'Excel, de messagerie et d'Internet et des logiciels de facturation.
- Management d'équipe (animer, communiquer et motiver une ou plusieurs équipes, gérer les conflits, arbitrer) maîtrise des règles de gestion des ressources humaines.
- Gestion de projets.
- Management du changement.
- Analyser des données, des tableaux de bord, des indicateurs.
- Expliquer, argumenter et convaincre un ou plusieurs interlocuteurs.
- Concevoir, piloter et évaluer un projet.
- Identifier, analyser et synthétiser les informations relevant de son champ d'intervention.
- Rédiger et mettre en forme des notes, documents, études, rapports.
- Utiliser les outils informatiques et bureautiques.

Connaissances associées :

- Connaissance du monde hospitalier.
- Force de proposition et prise d'initiative.
- Capacité managériale et capacité à mobiliser.
- Réactivité, disponibilité, discrétion.
- Capacité de synthèse et de reporting.
- Aisance relationnelle et capacité à mobiliser les équipes, animation de groupe.
- Loyauté, discrétion et capacité d'adaptation (adapter son positionnement en fonction de la situation, savoir faire face au changement).
- Savoir travailler en équipe.
- Sens des responsabilités et de l'initiative, capacité à présenter des propositions argumentées.
- Réel sens de l'organisation, de la méthode et de la rigueur, esprit de synthèse.
- Capacité à prioriser les tâches confiées.
- Capacités rédactionnelles (notes, rapports).
- Dynamique, motivé(e), prêt(e) à relever les défis.

Risques professionnels identifiés

Travail sur écran.
Stress.

Mesures préventives pour limiter ces risques

Mesures locales informatiques (suppression lumière bleue).
Ergonomie du poste de travail informatique.

Coaching.
Psychologue du travail.
Formations à la gestion du stress.

Perspectives d'évolution dans la structure

Directeur (DH, DESSMS).