

Fiche de poste

Adjoint Administratif - Service Admissions urgences

1. Identification du poste

Fonction	Adjoint Administratif
Service	Admissions
Code métier du répertoire des métiers de la fonction publique hospitalière	Gestionnaire admissions frais de séjour traitement externe
Correspondance statutaire	Catégorie C

2. Présentation de l'établissement

Situé sur le territoire de santé du Littoral, le CHD est l'établissement support du GHT du Dunkerquois et de l'Audomarois qui comprend, outre le CHD, le Centre Hospitalier de la Région de St-Omer, l'Hôpital Maritime de Zuydcoote et le Centre Hospitalier d'Aire-sur-la-Lys

Le CHD est un établissement de santé certifié classe A par la HAS.

Au sein d'un campus de 6 hectares en cœur de ville, le CHD propose :

- des activités de court séjour de médecine et de chirurgie avec un plateau technique de haut niveau,
- les activités de Gynécologie-Obstétrique, de Néonatalogie et d'Orthogénie au sein de la maternité,
- un hébergement médico-social (EHPAD)
- un Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI et IFAS)
- un Centre de Planification Familiale
- un Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

La capacité d'accueil du CHD s'élève à 761 lits et places, dont 420 lits MCO. L'établissement est organisé en 6 pôles d'activités cliniques et médico-techniques.

Budget d'exploitation : 206 000 000 €.

Le CHD emploie, en 2023, 2060 professionnels non médicaux et 219 professionnels médicaux.

Rédacteurs	B. HULEUX
Valideur	N. KERNAFIA
Date de rédaction initiale	04/10/2021
Date de dernière modification	27/11/2024

3. Mission et activités

Mission générale

L'agent administratif des admissions urgences a pour mission de gérer les admissions, les orientations et les sorties administratives du patient en lien avec le service de soins, ce qui permettra d'établir les liens informatisés avec les différentes applications informatiques, notamment le dossier médical et de permettre la facturation du dossier.

Activités

- Accueillir et orienter le patient et les accompagnants ;
- Vérifier l'identité du patient ;
- Vérifier et actualiser le dossier administratif du patient ;
- Créer le dossier d'admission ;
- Recueillir et contrôler les pièces justificatives du dossier administratif du patient.
- Recueillir les informations essentielles pour faciliter les échanges dématérialisés (mail, téléphone portable) ;
- Identifier, enregistrer et contrôler les débiteurs (AMO, AMC) et les droits associés.
- Identifier si existence d'un reste à charge pour le patient et l'en informer, voire l'encaisser ;
- Identifier les situations avec recours au service social ou à un cadre ;
- Gérer les mouvements notamment assurer l'orientation des dossiers en consultations externes ou en hospitalisations ;
- Réaliser l'encaissement des frais du séjour pour les patients n'ayant pas de droits complets (AMO/AMC) et transmettre les justificatifs nécessaires au patient. (en acompte ou en utilisant DIAPASON)
- Gérer les appels aux ambulances ;
- Identifier et traiter les appels téléphoniques du SAU et répondre aux sollicitations des étages en dehors des heures de présence d'un agent des Admissions centrales ;
- Sur proposition de l'autorité compétente, l'agent des admissions urgences est nommé sur le poste de mandataire suppléant ou mandataire de la régie de dépôts et de recettes des urgences. A ce titre, l'agent aura pour mission d'appliquer exclusivement les dispositions prévues dans l'acte constitutif de la régie ;
- La nuit, transmettre les informations autorisées aux proches des patients se présentant aux urgences ;
- Réaliser la gestion administrative des séjours directement créés par les assistantes médico-administratives de divers services (en lien avec l'encadrement) ;
- Sur demande de l'encadrement, effectuer toutes autres activités entrant dans les champs de compétences d'un gestionnaire admissions frais de séjour ;

4. Compétences requises

Savoir-faire requis

- Transmettre avec clarté une information par oral/par écrit.
- Analyser (données, situation, procédure, processus...) ;
- Faire preuve d'initiative en recherchant des informations/solutions ;
- Prêter attention aux détails, vérifier et contrôler avec rigueur ;

Rédacteurs	B. HULEUX
Valideur	N. KERNAFIA
Date de rédaction initiale	04/10/2021
Date de dernière modification	27/11/2024

- Faire face à la nouveauté et au changement, adapter son comportement en fonction de la situation ;
- Savoir réagir à l'agressivité, au stress ;

Savoirs requis

Description	Niveau de connaissance
Règles de facturation et leur application	élevé
Composition du dossier administratif	élevé
Règles d'identité-vigilance	élevé
Droit à la confidentialité et droit des usagers	élevé
Bureautique, messagerie, Internet, outils de communication	intermédiaire
Utilisation des applications métiers/logiciels : CLINICOM, WORD, EXCEL, HM	intermédiaire

Savoirs être :

- Apprécier le contact du public : accueil, amabilité, courtoisie ;
- Faire preuve de rigueur ;
- Être respectueux et avoir un jugement neutre ;
- Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations ;
- Faire preuve de qualités relationnelles ;
- Être discret (respect strict de la confidentialité) ;
- Être dynamique ;
- Faire preuve d'autonomie ;
- Disposer d'une bonne présentation.

5. Position dans la structure

Liens hiérarchiques

Directeur des Affaires Financières, du contrôle de gestion et de la Gestion des Patients.
L'attaché d'administration hospitalière de la gestion administrative des patients.
L'adjoint des cadres hospitalier de la gestion administrative des patients.

Liens fonctionnels internes au Centre hospitalier

Les différents services de soins et services administratifs du Centre hospitalier de dunkerque.

Rédacteurs	B. HULEUX
Validateur	N. KERNAFIA
Date de rédaction initiale	04/10/2021
Date de dernière modification	27/11/2024

 Liens fonctionnels externes au Centre hospitalier

La trésorerie publique ;
Caisses d'assurance maladie et Mutuelles ;
Sociétés d'ambulances et taxis ;
SDIS ;
Police.

6. Contraintes de fonctionnement

 Temps de travail

Les guichets des admissions urgences sont ouverts 24h/24, 7j/7.
Les horaires des postes sont 06h00–14h06, 10h30–20h00, 12h09-20h15, 13h06-20h45 ou 20h30-06h00.

 Autres contraintes de fonctionnement

Adaptabilité des horaires et des jours de présence en fonction des nécessités de service.

7. Nature et niveau de formation

Niveau BAC, idéalement BAC +2

Rédacteurs	B. HULEUX
Valideur	N. KERNAFIA
Date de rédaction initiale	04/10/2021
Date de dernière modification	27/11/2024