

FICHE DE POSTE

1. INTITULE DE LA FONCTION

Agent de gestion administrative

2. MISSION GENERALE

L'agent de gestion administrative recueille et traite les informations nécessaires au fonctionnement administratif de son secteur, optimise la facturation des soins et entreprend une analyse exhaustive des résultats.

3. POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE

- Le directeur des services financiers
- L'attaché d'administration de la Patientèle
- L'adjoint des cadres

4. LIENS FONCTIONNELS

Au sein du service

- Secrétariats médicaux, cadres de santé
- Assistants sociaux
- Médecins
- Equipe SMUR
- Patientèle des autres sites
- Trésorerie Principale
- Direction des Affaires Financières

Relations fonctionnelles externes

- Usagers
- Etablissements hospitaliers du département/GHT
- Caisses d'assurance maladie
- Mutuelles
- Editeur informatique

5. DIPLOMES / FORMATION REQUIS

- Catégorie C

6. COMPETENCES REQUISES

6.1. COMPETENCES

- Analyse des informations nécessaires à l'organisation et à la réalisation de son activité
- Capacité à évaluer les priorités

- Accueil physique et téléphonique
- Rigueur et sens de l'organisation
- Collaboration avec les homologues des autres sites
- Analyse et amélioration de ses pratiques professionnelles
- Connaissances relatives à la fonction publique hospitalière et au fonctionnement interne de l'établissement
- Capacité d'écoute et de gestion des situations de stress des usagers
- Connaissance Logiciel Pastel, Excel, Word

6.2. EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- Dynamisme
- Travail en équipe
- Discrétion professionnelle (obligation de secret professionnel selon le code de la Santé Publique)
- Sens du service public, respect de la charte de l'accueil
- Savoir communiquer

7. PRESENTATION DE L'ACTIVITE PRINCIPALE

7.1. LIEU D'EXERCICE

Patientèle

7.2. MISSIONS ET ACTIVITES

Missions

- Accueil et prise en charge des personnes (agents, patients, usagers)
- Gestion administrative relative au domaine d'activité (externe et hospitalisation)
- Recueil et saisie des actes
- Gestion et suivi des mouvements
- Gestion du standard téléphonique et des lignes téléphoniques patients
- Traitements du courrier
- Contrôle des données, des documents
- Suivi du contentieux et du recouvrement des sommes dues
- Suivi facturation des dossiers d'hospitalisation, des soins externes, requêtes BI
- Traitement des courriers
- Diffusion de documents
- Inventaire des consommables
- Archivage

Démarche Qualité

- Participation et suivi des objectifs du service et de l'établissement
- Evaluation de la pertinence et la véracité des données
- Participation à l'élaboration des protocoles de bonnes pratiques, à leur diffusion et à l'évaluation de leur application
- Optimisation et communication des informations

Formation

- Actualiser ses connaissances par des formations ciblées pour assurer le maintien et l'évolution des compétences professionnelles
- Partager son savoir et son expérience (tutorat)

7.3. HORAIRES D'ACTIVITE

Horaires de journée

8. RISQUES PROFESSIONNELS

8.1. RISQUES PHYSIQUES

Contraintes posturales : station assise prolongée

8.2. RISQUES SENSORIELS

Fatigue visuelle liée au travail sur écran

8.3. CHARGE MENTALE

Relations pluridisciplinaires