

<u>CHR de Verviers</u>	
<u>DESCRIPTION DE FONCTION</u>	Sect. Contr. :
	Année : 2020
	N° Fonction :
	Version :

Agent administratif de l'Administration des Patients

(H/F)

1. La fonction d'Agent administratif dans son contexte

Sous la responsabilité du Responsable de l'Administration des Patients, l'Agent administratif :

- Assure un accueil de qualité ;
- Encode et vérifie les données administratives des patients ;
- Gère les prises de rendez-vous et l'accueil de la téléphonie centrale ;
- Gère une caisse dans le respect des procédures ;

2. Le contenu de la fonction

a) Sa position hiérarchique (organigramme) :

La fonction est reprise dans le service de l'Administration des patients.

L'Agent administratif dépend directement du Responsable de l'Administration des Patients.

b) Les missions de la fonction :

- Il/Elle assure un accueil de qualité dans l'ensemble des postes de l'Administration des Patients :
 - Assure une bonne information du patient
 - Fait preuve d'empathie et de discrétion à l'égard du patient ou de ses proches
 - Garantit un espace d'accueil convivial
 - Gère les prises de rendez-vous et l'accueil de la téléphonie centrale
- Il/Elle assure la bonne saisie des données administratives du patient et l'encodage des prestations (assurabilité, adresse, débiteur, déclaration d'admission, ..).
- Il/Elle gère une caisse dans le respect des procédures (acomptes, paiement des consultations, ...)

L'Agent administratif, en tenant compte des principes de fonctionnement de l'Institution, doit assurer les missions transversales suivantes :

- Il/Elle assure l'utilisation optimale des moyens mis à sa disposition en vue de fournir un accueil et une information de qualité aux patients (diffusion de la brochure d'accueil, explication de la déclaration d'admission, ...).
- Il/Elle garantit la bonne utilisation des outils informatiques mis à sa disposition.
- Il/Elle s'adapte à l'évolution de l'outil informatique et bureautique (lecteur banksys, lecteur carte d'identité, ...).

c) **Les compétences :**

- **Les compétences génériques :**

- Analyser l'information : Analyser de manière ciblée les données et juger d'un œil critique l'information;
- Résoudre des problèmes : Traiter et résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre les solutions ;
- Travailler en équipes pluridisciplinaires : Créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflit entre collègues ;
- Faire preuve de fiabilité : Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité ;
- Atteindre les objectifs : s'impliquer et montrer de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumer la responsabilité des actions entreprises ;
- S'auto-développer : Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses possibilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.
- Contact patient : Adopter l'attitude adéquate dans le contact patient.

- **Les compétences spécifiques :**

- Connaître le système de la centrale téléphonique;
- Connaître le plan d'évacuation et de sécurité;
- Connaître la composition organisationnelle et le fonctionnement de l'institution ainsi que le plan des bâtiments

3. **Les modalités d'exercice**

- a) **Grade** : Employé d'Administration
b) **Barème** : RGB D4
c) **Horaire** : Régime de travail flexible avec des horaires variables, à organiser en fonction des besoins du service, des exigences en terme de qualité et de délais, le tout dans le respect du règlement de travail et de la législation sociale.

4. **Les conditions d'accès**

- Etre titulaire d'un CESS
- Disposer d'une première expérience dans une fonction d'accueil
- Réussir l'examen de recrutement.

5. **Les atouts :**

- Maîtrise d'une langue étrangère (en particulier l'allemand)

Traçabilité :

Statut du document :

Rédacteur (chef de service) :

Signature :

Date de mise en concertation :

Date de mise au cadre :

Approbateur : 1. Direction concernée :

Signature :

2. Direction des R.H. :

Signature :

3: Direction Générale :

Signature :

4. Bureau Permanent :

Signature :
