Agent d'accueil, d'admissions et facturation EHPAD-USLD

Le Centre Hospitalier de Vierzon, membre du Groupement Hospitalier de Territoire du Cher (18) est situé à 1 heure de Tours et d'Orléans, 30 min de Bourges et 2h de Paris, et a une capacité de 490 lits. Facilité d'accès grâce à un réseau ferroviaire bien desservi et aux plusieurs autoroutes passant par Vierzon.

Le CH de Vierzon dispose de :

- 5 pôles de soins répartis sur deux sites :

O Pôle Médecine, de 60 lits et places
O Pôle CAFE (Chirurgie, Anesthésie, Femme, Enfant) de 62 lits et places
O Pôle Urgences, dont 4 lits d'UHTCD
O Pôle Médicotechnique
O Pôle SSR-EHPAD-USLD de 348 lits et places + un plateau technique de rééducation

- Une pharmacie à usage intérieur
- Un IFSI/IFAS Institut de Formation en Soins Infirmiers/d'Aide-Soignant

L'établissement recherche, un(e) Agent d'accueil, d'admissions et facturation EHPAD-USLD à temps plein, à compter du 1er septembre 2025.

MISSIONS GENERALES

1. Accueillir et orienter des personnes, des publics

- Assurer un accueil physique de qualité, respectueux des règles de bonnes pratiques en vigueur, faisant preuve de courtoisie et d'amabilité, et adapté à la personne (usagers, famille, acteur de l'institution, prestataires, partenaires externes, etc …).
- Réaliser un accueil téléphonique de qualité, respectueux des règles de bonnes pratiques en vigueur dans le service, faisant preuve de courtoisie et d'amabilité, et permettant à l'interlocuteur d'identifier dès la prise d'appel, l'institution et le service.
- Veiller en toutes circonstances à véhiculer une image positive et valorisante de l'institution.
- S'assurer du respect des règles de confidentialité, de l'application de la charte de la personne âgée dépendante
- Traiter les demandes des interlocuteurs (usagers, famille, acteur de l'institution, fournisseurs, prestataires, partenaires externes, etc …) et diriger, le cas échéant, vers la personne ressource identifiée au sein de l'institution.
- Orienter les personnes (usagers, famille, acteur de l'institution, fournisseurs, prestataires, partenaires externes, etc …) de manière appropriée en fonction de leurs besoins, et de leurs demandes.
- Respecter les règles de confidentialité, de discrétion, et de secret professionnel et médical (compte tenu des informations qu'il a à disposition) inhérentes à sa fonction.

2. Participer à l'optimisation des processus et au fonctionnement des services

- Gérer le courrier arrivé du résident, organiser et mettre en œuvre son transport ambulancier.
- Adapter les procédures habituelles dans le cas de situations exceptionnelles ou urgentes.
- Planifier et hiérarchiser les activités inhérentes au service des admissions de manière efficiente.
- Se référer à sa hiérarchie (Direction) avant toute transmission d'informations orales ou écrites, demandées par les familles des résidents ou par les résidents.

3. Organiser et classer des données, des informations, des documents de diverses natures

- Créer et gérer les dossiers administratifs des résidents, veiller à leur complétude et classer les différentes pièces du dossier de manière cohérente et répondant à la procédure définie au sein de l'établissement.
- Utiliser de manière appropriée et conformément aux règles définies par l'institution ou les autorités compétentes (assurance maladie, etc …), l'ensemble des documents et imprimés utilisés au niveau du service des admissions (attestations, bons de transport, etc …)

4. Traiter et résoudre des situations agressives ou conflictuelles

- Délivrer les informations adéquates au résident et/ou ses proches, expliquer les procédures internes à l'usager et réagir de manière adaptée aux situations d'impatience, d'agressivité ou de conflit.

5. Utiliser les outils de bureautique et les technologies de l'information et de la communication

- Appliquer scrupuleusement les règles de confidentialité lors du transfert de données par des moyens technologiques, tels que le fax ou le courriel.
- Traiter les courriers demandés par la Direction de l'EHPAD/USLD afférents aux admissions des résidents (frappe, enregistrement, tri, diffusion, archivage).
- Assurer la sauvegarde régulière des informations et de tous documents saisis.
- Signaler au service informatique tout dysfonctionnement constaté en matière d'enregistrement et de sauvegarde des données.
- Produire des statistiques régulières sur l'activité EHPAD USLD

6. Fonctions en lien avec les services de la Trésorerie de Bourges Hôpitaux

- Réceptionner les règlements (effectués par chèques) et les transférer à la Trésorerie de Bourges Hôpitaux.
- Déposer le numéraire des résidents au coffre de l'établissement.
- Assurer la permanence de l'APH (Amicale du Personnel Hospitalier).

SAVOIR-FAIRE REQUIS

- Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics
- Évaluer la pertinence et la véracité des données et/ou informations
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité
- Organiser et classer des données, des informations, des documents de diverses natures
- Rédiger des informations relatives à son domaine d'intervention pour assurer un suivi et une traçabilité.
- Travailler en équipe / en réseau
- Utiliser les outils bureautique / Technologie d'Information et de Communication (TIC)

SAVOIR-ETRE REQUIS

- Capacités relationnelles
- Sens du travail en équipe
- Rigueur
- Sens de l'organisation
- Initiative dans le respect des limites de son champ de compétences
- Respect du secret professionnel et de la discrétion professionnelle
- Utilisation d'un langage et d'un vocabulaire professionnel
- Souci de perfectionnement
- être capable de rechercher les informations dans les documents mis à disposition

FORMATIONS REQUISES

- BEP (Brevet d'études professionnelles) Métiers des services administratifs ou Comptabilité
- Eventuellement, BAC Professionnel Gestion administration ou Comptabilité ou équivalent
- VAE dans les compétences requises
- Expérience de nature équivalente