

Personne à contacter

Direction : hôpital LA CONCEPTION/hôpitaux SUD

Nom : Catherine MICHELANGELI

Responsabilité : Directeur de l'hôpital LA CONCEPTION/Hôpitaux SUD

Téléphone : 04.91.38.35.38

Identification du poste

1. Définition

Diriger, organiser et animer,

- D'une part, l'équipe du bureau hôtelier dans une démarche d'efficience et de performance du secteur et d'approche « clients » (développement des liens avec les utilisateurs des services de soins et autre) ainsi que celle des coursiers/vaguemestres
- D'autre part, les activités et les moyens du service du bureau des entrées et soins externes, de la régie

2. Activités

Sur les aspects hôteliers, l'agent d'encadrement est chargé(e) des domaines suivants :

a) Gestion de l'équipe du bureau hôtelier

- Animation et organisation du travail des agents du BH
- veiller à la qualité du service rendu aux équipes soignantes (délai d'attente, qualité de l'accueil administratif)

b) mise en œuvre d'un reporting spécifique aux dépenses du site

- rédaction et actualisation des procédures de facturation en liaison avec la DAF
- suivi et gestion des comptes budgétaires gérés par le site en lien avec l'évolution de l'activité dans le cadre du suivi de l'EPRD

c) suivi des prestations extérieures de nettoyage et salubrité

- organiser et piloter le suivi des prestations (y/c le nettoyage des abords des deux sites en liaison avec les services techniques – espaces verts)
- veiller à la conformité des prestations aux cahiers des charges

d) contrôler la qualité des prestations hôtelières (linge, restauration, magasins) en liaison avec l'équipe logistique du site

- assure notamment la gestion du PCA pour le plan blanc

e) gestion des équipes des coursiers et des vaguemestres

- animation et organisation du travail des agents
- Référent des véhicules du site en lien avec le garage Central
- suivi des procédures spécifiques (sang, ...)

f) démarche qualité

En liaison avec la RAQ du site,

- assure la gestion des événements indésirables logistiques
- participe à la cellule locale de gestion des risques

g) divers

- Lien avec la zone logistique du site pour les livraisons et la gestion des encombrants
- Participe aux groupes de travail institutionnels relevant de son champ de compétence

Sur les aspects BE/SE, l'agent d'encadrement est chargé(e) des domaines suivants :

a) Gestion de l'équipe des BE/SE

- Animation et organisation du travail des agents BE/SE
- Organisation du suivi et de l'évaluation des performances des agents de l'équipe notamment dans le cadre de la FIDES
- mise en place de tableaux de bord individuels concernant la qualité de la facturation
- veiller à la qualité du service rendu aux patients (délai d'attente, qualité de l'accueil administratif)

b) mise en œuvre d'un reporting spécifique aux recettes du site

- rédaction et actualisation des procédures de facturation en liaison avec la DAF
- Mise en œuvre des reportings spécifiques par champ d'activité (hospitalisation, soins externes) visant au contrôle de la parfaite facturation des recettes du site
- Suivi des rejets et des contentieux de facturation en lien avec la DAF

c) Autres

- Participe aux groupes de travail institutionnels
- Référent SI-VIC et SOLEN

3. Conditions particulières : Position dans la structure

Liaison hiérarchique

Ce poste est placé sous l'autorité hiérarchique du directeur de la Conception/Sud

Liaisons fonctionnelles

- Équipe des pôles
- Cadres de santé
- PFL
- DAF et directions fonctionnelles en charge des achats et des approvisionnements
- Direction de la communication

Liaisons externes

- Sociétés prestataires de services et de biens
- Société de tournage

4. **Horaires de travail** À définir dans l'amplitude 8H30 – 18H00 poste en 7h48 ; repos fixe samedi/Dimanche

Compétences

Savoir-faire requis

Connaissances approfondies de droit hospitalier et de la facturation hospitalière (dépenses et recettes)
Conduite et gestion de projets et du changement
Animation, mobilisation et management d'équipe
Capacité de rédaction, de formalisation et de synthèse

Connaissances associées

Connaissances des règles de facturation	Gestion des ressources humaines	Démarches, méthodes et outils de la qualité	Analyse de gestion, reporting	Communication relations interpersonnelles
3	2	3	3	3

1 : Connaissances générales **2** : Connaissances détaillées **3** : Connaissances approfondies

Qualités requises

Méthodique, rigueur, travail en transversalité
Réactivité ; Obligation de discrétion et de réserve