

Une standardiste



Caractéristiques du poste

Type de contrat : CDD



POSTULER

Contexte

LOCALISATION ET RATTACHEMENT

PRESENTATION GENERALE DU SECTEUR D'ACTIVITE

La Direction des Finances et Systèmes d'Information (DIFSI) est constituée des secteurs Finances et Contrôle de Gestion, Systèmes d'Information et Organisation, Bureau des Entrées et des Hôtessees d'Accueil et du Standard.

Le standard est constitué d'une équipe de 17 agents, et fonctionne 24H /24H, 7J/7. Il a pour mission l'accueil téléphonique. Le standard reçoit, filtre et transmet les communications en provenance de l'extérieur ou de l'intérieur, et met en relation le personnel avec les correspondants demandés.

Il renseigne le public, oriente les communications vers les services, vers le personnel hospitalier et vers les patients, la recherche de personnes (personnels de garde médicale et technique). Il est aussi appui auprès des professionnels pour la recherche d'interlocuteurs au sein du CHU. Il assure la gestion des demandes de transports externes, et participe au POIS et plan blanc

Le service Accueil Gestion Administrative Patients (bureau des entrées) est composé de 110 agents, dont 6 adjoints des cadres et 2 cadres supérieurs. Les équipes sont réparties sur les 4 sites du CHU. Le secteur a pour mission l'accueil des patients et usagers, la collecte des données médico-administratives nécessaires à la gestion de séjours de patients et des consultations externes, ainsi que leur facturation.

Il participe à la valorisation de l'image de l'hôpital auprès des usagers.

LIEU D'EXERCICE

- Pontchaillou- bloc hôpital, Rez- de chaussée

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE : positionnement du poste dans l'organigramme

- Directrice adjointe – DIFSI
- Responsable du secteur Accueil, Gestion administrative Patients
- Responsable du standard et des hôtesse d'accueil

RELATIONS FONCTIONNELLES PRINCIPALES

- Unités de soins : encadrement, équipes médicales et équipes soignantes, secrétariats médicaux,
- Direction des affaires médicales
- DQRU (direction de la qualité et relations usagers)
- DIFSI (informatique – téléphonie et bureau des entrées)
- Direction de l'Ingénierie
- Direction de la Communication

Mission

ACTIVITÉS

MISSIONS

Assurer l'accueil téléphonique et l'orientation des usagers, répondre aux sollicitations des professionnels du CHU et des patients, gérer les appels aux personnels de garde et d'astreinte, y compris pour l'organisation d'une greffe ou d'une intervention en urgence.

Gérer les demandes de transports externes pour les retours à domicile, participer au POIS et au Plan blanc.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Accueillir téléphoniquement, informer, orienter les usagers
- Réceptionner les appels intérieurs et extérieurs, écouter, analyser, orienter
- Assurer l'orientation et le suivi des appels relatifs aux gardes, astreintes et protocoles d'urgences
- Accueillir téléphoniquement les patients et orienter les demandes (localisation de ligne téléphonique mis à disposition dans leur chambre, en cas de panne ou de problème de fonctionnement, renseignements divers).
- Gérer les demandes de transports externes, à l'aide du logiciel PTAH : réception des demandes sur le logiciel, appel aux sociétés de transports suivant le « tour de rôle » ; si confirmation de prise en charge par le transporteur, validation sur l'outil PATH pour information au service de soins. Si refus, saisie de l'information sur le motif de refus.
- Gérer le fax « alerte sanitaire », en dehors des heures ouvrables,
- Participer au POIS et au Plan blanc
- Réceptionner et tenir à jour les plannings des gardes et astreintes pour rechercher les personnels hospitaliers concernés en cas de besoin
- Alerter l'encadrement pour tout dysfonctionnement constaté dans un service (ex : absence ou lenteur de réponse dans un secrétariat, comportement inadapté d'un professionnel, comportement agressif d'un usager ou d'un patient, ..)

- En cas d'absence du responsable du standard :

Faire appel aux prestataires extérieurs en cas de panne ou dysfonctionnement (maintenance autocom, opérateurs télécoms)

Mettre à disposition du matériel pour audioconférence

Mettre à disposition une carte d'accès aux blocs opératoires des urgences pour les anesthésistes de garde.

- Valoriser l'image de l'hôpital auprès des usagers

Exigences du poste

EXIGENCES DU POSTE

DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) REQUIS OU SOUHAITE(S)

- Bac pro Service Accueil, Assistance et Conseils
- Bac pro Relations Clients et Usagers
- Expérience dans un poste similaire

FORMATION(S) REQUISE(S) OU SOUHAITEE(S)

- Logiciel des transports externes PTAH
- Accueil téléphonie
- Maîtrise de l'informatique

EXPERIENCE(S), CONNAISSANCE(S) ET SAVOIR FAIRE REQUIS OU SOUHAITE(S)

- Capacité à discerner la demande téléphonique pour orienter les appels vers les bons interlocuteurs
- Intérêt pour les relations avec un public à distance
- Maîtrise de l'organisation interne du CHU (organigramme, organisation des Pôles et directions),
- Connaissance des spécialités médicales pour faciliter l'orientation
- Connaissances en techniques de gestion et utilisation des outils bureautiques
- Connaissance techniques téléphonie et informatiques
- Capacité à mémoriser les numéros et les informations collectées

QUALITES REQUISES

- Aptitude à l'accueil « téléphonique » des patients, des familles, et des professionnels de santé
- Tact, diplomatie, discrétion dans le travail
- Rigueur, adaptabilité, et sens de l'initiative
- Maîtrise de soi dans les situations complexes
- Réactivité et agilité dans la reformulation des demandes et des situations tendues
- Esprit d'équipe et disponibilité
- Sens de la communication, écoute active, sens du service
- Sens de l'organisation et connaissance des protocoles à appliquer en cas d'alerte incendie ou déclenchement du plan d'urgence
- Analyse des situations et gestion de la notion d'urgence
- Savoir rendre compte au Responsable du standard

CONDITIONS D'EXERCICE

- Poste à temps plein de jour
- Service qui fonctionne 24h /24h
- Poste de jour : amplitude horaire de 6h00 à 20h30
- Poste de nuit : 20h00 à 6h00 (l'horaire de nuit peut être proposé à titre exceptionnel selon les besoins du service)
- Des gardes de samedis, dimanches et jours fériés : fréquence selon le roulement 6h00-14h00 / 12h40-20h10

Votre lettre de motivation et votre curriculum vitae sont à adresser à :

dp-recrutement@chu-rennes.fr.

Mentionner sur votre courrier la référence suivante R01-20.

Vous devrez préciser vos prétentions salariales et votre délai de préavis le cas échéant

< PRÉCÉDENTE

TOUTES LES OFFRES

SUIVANTE >



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

This site uses cookies to enhance your navigation and improve the content offered to you.
However, you can disable them at any time.

✓ OK, ACCEPT ALL

PERSONALIZE