



## FICHE DE POSTE

**CH Les Murets**

Version 5 - Octobre 2017

**Pôle Efficience - Accueil – Standard**

### **IDENTIFICATION DU POSTE**

**Métier :** Agent d'accueil

**Code :** 40F20

**Appellation :** Agent Accueil-Standard (Jour)

**Grade :** Adjoint Administratif

**Position dans la structure :**

**Liaisons hiérarchiques ou rattachement hiérarchique :**

- Directeur adjoint chargé du pôle efficience
  - Attaché d'administration hospitalière

**Liaisons fonctionnelles :**

- Ensemble des services de l'établissement

**Présentation du Service :** 9 agents

**Horaires :** 6h30 -14h06, 9h30 – 17h06, 13h24 - 21h00 (en 38h00 par semaine)

### **MISSION GENERALE**

Assurer l'accueil physique et téléphonique de l'établissement.

### **ACTIVITES**

- Accueil physique
  - Accueil des patients et usagers
  - Accueil et orientation des prestataires (livraisons, taxis...)
  - Accueil et orientation des secours (pompiers, police, SAMU...)
  - Accueil et orientation des ambulances
- Accueil téléphonique
  - Réception et orientation des appels téléphoniques externes et internes
  - Recherche des numéros de téléphone pour les services internes
  - Sollicitation des médecins via récepteur portatif
- Surveillance
  - Réception et transmission des messages d'alarmes et de pannes
  - Préparation des émetteurs et récepteurs DATI (Dispositif d'Appel de Travailleur Isolé)
  - Appels d'urgence
  - Surveillances des intrusions et fugues
- Autres activités
  - Saisie des mouvements patients sur cpage
  - Gestion des repas de secours pour les patients
  - Tri du courrier

## **PARTICULARITES DE LA FONCTION**

Repos variables

## **COMPETENCES REQUISES**

### **Savoirs :**

- Fonction accueil
- Fonction téléphonique
- Fonction surveillance des alarmes

### **Savoir-faire :**

- Réaliser un accueil
- Utiliser les outils informatiques
- Utiliser toutes les fonctionnalités du POPC
- Repérer rapidement les interlocuteurs demandés lors d'un appel
- Orienter rapidement l'interlocuteur vers le bon secteur et le bon poste
- Evaluer l'urgence d'un appel et alerter
- Gestion du secret professionnel

### **Savoir-être :**

- Bon contact relationnel
- Dynamisme
- Respect des règles de confidentialité
- Rigueur

## **PARTICULARITES DU POSTE**