



Métiers de l'accueil Secteur sanitaire

Les métiers de l'accueil constituent une activité pivot pour l'établissement. Ils nécessitent une bonne connaissance de tous ses fonctionnements. Ces métiers ont un rôle primordial dans l'accueil des patients et des familles.

Place dans l'établissement

- Les personnes en charge de l'accueil – accueil téléphonique, pré-admissions et admissions des patients, sorties des patients, accueil des visiteurs – travaillent dans le cadre d'un « service administratif et d'accueil »
- L'accueil des patients fait partie d'une chaîne : il s'effectue en relation avec les responsables de la programmation des lits (surveillant(e) des services de soins, responsable de la régulation des lits...) et en lien avec les personnes en charge de la facturation (facturation tiers payant et facturation des prestations hôtelières)
- L'accueil est aussi à l'interface entre l'intérieur et l'extérieur de l'établissement : ambulancier(e)s, véhicules sanitaires, familles...

Evolutions affectant le métier

- Une forte polyvalence s'est développée entre l'accueil lui-même et le back office (facturation en particulier) avec une rotation importante des postes de travail

Parcours conduisant au métier

- Du fait de la mobilité à l'intérieur du service accueil-administration des entrées et sorties et facturation, de nombreuses personnes travaillant à l'accueil ont des diplômes de secrétariat/gestion/comptabilité, souvent de niveau BEP
- Certaines personnes sont arrivées à ce métier avec un bac médico-social

Parcours professionnels possibles

Les passerelles vers d'autres métiers sont assez nombreuses

- Vers les activités administratives : facturation tiers payant, facturation des prestations hôtelières
- Vers le secrétariat médical
- Vers la comptabilité avec des formations complémentaires
- Vers des spécialisations comme la gestion des ressources humaines ou la gestion des formations
- Le même métier peut être exercé dans un autre contexte : à l'hôpital public, dans un établissement médico-social ou dans un établissement pour personnes handicapées

Savoirs de base	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance du secrétariat dans un environnement médical- Connaissance des outils bureautiques- Bonne connaissance de la langue française- Dans certains cas connaissance de l'anglais
Savoir-faire techniques	<ul style="list-style-type: none">- Maîtrise des dispositifs téléphoniques et de leurs évolutions- Maîtrise des outils bureautiques
Savoir-faire d'organisation	<ul style="list-style-type: none">- Maîtrise de l'organisation complète du service ou de l'établissement selon la taille- Capacités d'anticipation (prévoir les activités des autres personnels)
Savoir-faire relationnels	<ul style="list-style-type: none">- Gérer les relations avec les patients accueillis- Gérer les relations avec les familles et visiteurs- Gérer les relations de travail avec les services qui vont accueillir les patients- Savoir travailler en réseau à l'intérieur de l'établissement
Compétences de comportement (savoir-être)	<ul style="list-style-type: none">- Calme et disponibilité- Prise en compte permanente « service » : l'accueil contribue à l'image de l'établissement- Être pédagogique par rapport aux patients et à leur parcours dans l'établissement

Exemple de parcours : Françoise

- BEP de comptabilité
- Entre dans une clinique pour effectuer un remplacement en comptabilité
- Puis enchaîne avec un remplacement à l'accueil dans le même établissement
- Devient agent de maîtrise
- Puis « responsable des services administratifs et d'accueil », suit alors plusieurs formations au management et récemment une formation à la conduite des entretiens professionnels