



LE CENTRE HOSPITALIER DE LANNEMEZAN

RECRUTE

Agent d'accueil / Standardiste (H/F) – TEMPS PLEIN - CDI

Adresser votre candidature avec un CV, la copie des diplômes et une lettre de motivation à :

Madame la Directrice des Ressources Humaines
Centre Hospitalier de Lannemezan
644, route de Toulouse
65300 LANNEMEZAN
☎ 05.62.99.54.01
secretariat.drh@ch-lannemezan.fr

Mission générale du poste :

Employé à 100 % au Standard de l'Hôpital

Travail en lien avec les autres agents affectés au Standard du fait de l'ouverture du service 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Principales missions :

- Recevoir, identifier et orienter les communications téléphoniques,
- Accueillir, renseigner et orienter oralement les personnes (patient ou visiteurs) se présentant à l'accueil de l'Hôpital
- Assurer une mission de sécurité et de gestion.

Liste des activités, des tâches et des opérations afférentes au poste :

Assurer une mission d'accueil :

- Téléphonique : traitements des appels entrants et sortants,
- Bips :
 - Décroché rapide, identification claire, professionnalisme par rapport à des situations problématiques, reformulation des questions de l'interlocuteur en vue d'une meilleure compréhension de la demande.
- Physique - Accueil et renseignements des :
 - Visiteurs : Répondre précisément aux demandes, les orienter grâce au plan disponible à l'accueil.
 - Intervenants extérieurs : Accueil Formateurs, Médecins remplaçants, Entreprises extérieures

Assurer une mission de sécurité (avec application des procédures adaptées) :

- Alarmes techniques : réception et traitement des alarmes (incendie, effraction, ascenseurs...) Evaluer l'urgence d'un appel et alerter.
- Appels assistance du personnel hospitalier des Structures Extérieures de Psychiatrie Adulte (liaisons avec Commissariats – Réseau RAMSES).
- Alertes sanitaires réceptionnées par mail et suivi en lien avec le Secrétariat de Direction
- Procédures de secours : appels vers le centre 15 et les pompiers.
- Barrières / Filtrage entrées nocturnes.
- Ecrans de contrôle : surveillance caméra des mouvements dans l'hôpital.
- Recensement places par service avant la nuit
- Plan Blanc
- Suivi séjours thérapeutiques

Assurer une mission de gestion :

- Accueil / admissions des patients en dehors heures ouverture du Bureau des Entrées
- Avis de recherches (sorties non autorisées) en dehors des heures d'ouverture du Bureau des Entrées Psychiatriques
- Gestion des hospitalisations sans consentement en lien avec les médecins psychiatres, somatiques de garde, l'administrateur de garde et le Cadre Supérieur de Santé d'astreinte : relation avec la Préfecture, l'Agence Régionale de la Santé (ARS) les autorités de police et de gendarmerie, les Hôpitaux extérieurs... en dehors des heures d'ouverture du Bureau des Entrées Psychiatriques

- Gestion du contrôle des mesures d'isolement et de contention en dehors des heures d'ouverture du Bureau des Entrées Psychiatriques
- Chambre mortuaire : tenue registre suivi dépôts et sortie de corps.
- Salle des sports / Salle des conférences : gérer les réservations et veiller au respect des réservations de la salle des sports en fonction du planning hebdomadaire établi
- Gardes et astreintes : veille des consignes au sujet des gardes et astreintes, prise en compte des modifications de planning et appels des personnels de garde
- Clés : distribution et traçabilité.
- Gestion de l'armoire à clefs
- Contrôle d'accès : gestion badges.
- Pool véhicules : gestion des réservations, remise des clés et réception des documents des véhicules au terme de la réservation
- Recensement besoins auprès des services pour passage Médecin de garde le week end et jours fériés.

Particularité du poste :

Toutes les tâches effectuées par le personnel du Standard sont des tâches principales **et sont très souvent effectuées simultanément.**

D'où la nécessité impérative d'être capable d'effectuer plusieurs tâches à la fois dans le calme et dans l'urgence.

- Le niveau de responsabilité est très important puisqu'il concourt au bon fonctionnement de l'institution.
- Le Standard est le premier lien avec l'hôpital depuis l'extérieur.
- Le Standard fait office de service de renseignements multiples pour les services.

EXIGENCES du POSTE

Horaires

- Amplitude du poste (roulement, horaires) : 4 x 2
- Matin : 6h14 / 14h00 - Après Midi : 14h00 / 21h46 - Nuit : 21h46 / 06h14 - Journée : 08h14 / 16h00
- Repos hebdomadaire : dans la semaine

Exigences particulières : travail en poste (matin – après midi – nuit)

Exigences relationnelles

- Contact avec le patient / public : Amabilité, disponibilité, discrétion
- Travail en équipe : Avoir un esprit d'équipe, être flexible (du fait du petit effectif de l'équipe)
- Poste isolé : Oui en majorité, et toujours en poste de nuit

Savoir Faire

- Gérer ses émotions, son stress (situations d'urgence à gérer comme début d'incendie, accidents...)
- Identifier / analyser des situations d'urgence et définir des actions
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.), en résumer les points-clés et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnelle
- Renseigner des personnes au regard de son métier
- S'exprimer avec aisance face à un public de plusieurs personnes
- Se repérer et s'orienter dans l'espace

Les niveaux requis :

Aptitudes - Caractéristiques personnelles nécessaires :

- Disponibilité et amabilité
- Maîtrise de soi

Qualités nécessaires (physiques ou morales), traits de caractère et personnalité :

- Présentation correcte
- Discrétion
- Serviabilité
- Disponibilité
- Ponctualité
- Efficacité
- Méthode
- Sens des responsabilités
- Aptitude à la communication, à l'écoute
- Concentration

Formation initiale : Brevet du Collège

Connaissances générales requises :

- Bonne connaissance du fonctionnement de l'hôpital et de ses services.
- Bonne connaissance de la bureautique

Formation à la prise du poste :

- 2 mois avec évaluation à la fin du 1^{er} mois + évaluation au terme de la formation.