

- Médical
- Soignant/Paramédical
- Administratif/Logistique/Technique

**CHARGE DE CLIENTELE (H/F)**

**DEFINITION DE L'EMPLOI / MISSION**

---

Lieu d'activité/local	<b>CHSLD LE CHENOIS</b>
Grade / fonction :	Attaché d'Administration Hospitalière ou adjoint des cadres
Quotité de travail : Autres :	Poste permanent à 100%
Rattachement hiérarchique	Directeur des affaires financières et du contrôle de gestion de l'HNFC
Rattachement fonctionnel :	Directeur délégué du CHSLD
Responsabilité hiérarchique	Agents et ACH du Bureau des Admissions et Relations Clientèle
Relations fonctionnelles	Cadres de santé – Service financier – Médecins – Direction Générale – Responsable Qualité

## **Présentation du service des Relations Clientèle :**

### Activités :

- l'accueil des résidents et des familles lors de l'admission dans l'établissement, mais aussi de tout usager qui souhaiterait des informations sur l'établissement et ses modalités d'accueil et d'hébergement.

- la facturation des frais d'hébergement de l'ensemble des résidents et des usagers  
A cet effet, il est chargé de d'enregistrer les informations d'état civil des patients et de leur prise en charge financière.

Il assure le contrôle de ces données, le contrôle des mouvements des résidents.

Il procède à la facturation des frais d'hébergement et des prestations complémentaires, à la gestion des contestations de factures provenant des organismes et résidents.

Il analyse les non-recouvrements.

Il procède à l'enregistrement des décès survenus dans l'établissement.

Des régies lui permettent de gérer les dépôts de valeur des personnes hébergées et les recettes diverses.

Il est en contact direct avec les résidents, leurs proches, les services de soins, les professionnels du Conseil Départemental, éventuellement les mandataires judiciaires.

Il assure les missions de standard et le contrôle des passes sanitaires.

## **DIPLOMES, FORMATIONS ET PREREQUIS**

---

- Connaissances en matière de prise en charge de la personne âgée en établissement
- Connaissances en matière de facturation et de gestion comptable
- Bon sens de la communication
- Compétences en matière de contrôle de gestion
- Maîtrise des outils informatiques
- Savoir travailler en équipe
- Etre capable de proposer une évolution des organisations

## FONCTIONS

---

### - Le chargé de clientèle

- Assure la gestion des admissions : entretiens avec les familles des futurs résidents, constitution et explication des dossiers administratifs
- Anime la Commission des Admissions
- Coordonne et organise la planification des Admissions avec les différents interlocuteurs
- Promeut et dynamise l'image de l'établissement
- Garanti de la qualité des informations administratives du résident enregistrées dans les dossiers
- Participe et suit la mise à jour des documents institutionnels tels que contrats de séjours, règlement de fonctionnement, etc., des supports de travail, s'assurer de la bonne application des procédures,
- Participe et veille à l'application des recommandations émises par la Cellule Identito vigilance
- Contrôle et assure un suivi de la facturation des séjours et des prestations diverses .
- Accompagne les gestionnaires facturation dans le traitement des dossiers complexes nécessitant une analyse et réflexion adaptée,
- Assure le suivi du recouvrement en lien avec la Trésorerie,
- Conçoit et analyse des tableaux de bord de suivi de la facturation, du suivi de l'activité des différentes structures d'accueil
- Participe au remplissage de différents tableaux de bord
- Veille aux remontées d'informations à la direction lors des plaintes ou réclamations des familles/Résidents
- Participe au Conseil de la Vie Sociale- Commission des Usagers
- Organise le respect du droit à la citoyenneté des Résidents

### **Les Relations**

- Relations avec les assistants sociaux hospitaliers ou territoriaux
- Relations avec la Trésorerie
- Relations avec les Conseils Départementaux
- Relations avec les Services de Soins en lien avec les personnes âgées (SSR-Hopitaux-EHPAD)

## CONNAISSANCES ASSOCIEES

---

Logiciel dédié	Droit des usagers	Management	Gestion administrative et financière	Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
3	3	3	3	3

1 : connaissances générales – 2 connaissances détaillées – 3 connaissances approfondies

## COMPETENCES ASSOCIEES

---

Etre organisé, rigoureux, fiable et savoir gérer son temps de travail	Posséder des qualités relationnelles	Etre capable d'établir une relation de confiance avec les cadres de la direction	Forte autonomie dans l'organisation du travail et discrétion professionnelle	Garantir le respect des contraintes réglementaires (délais, normes comptables, régularité des dépenses et des recettes)
3	3	3	3	3

1 : connaissances générales – 2 connaissances détaillées – 3 connaissances approfondies

## EXIGENCES DE REFERENCE

---

<i>Exigences:</i>	Evaluation	<i>Exigences :</i>	Evaluation
CONFIDENTIALITE	3		

*Evaluation : 0 = néant 1 = occasionnel 2 = fréquent 3 = permanent 4 = surveillance médicale renforcée*

### **Candidature (lettre de motivation manuscrite et curriculum vitae) à envoyer à :**

---

L'HOPITAL Nord Franche-Comté  
Direction des Ressources Humaines / Cellule recrutement  
100 Route de Moval  
CS 10499 TREVENANS  
90015 BELFORT Cedex  
Lamia LOUNES  
Tél : 03.84.98.31.86  
Mail : [recrutement@hnfc.fr](mailto:recrutement@hnfc.fr)