Responsable du Bureau des Entrées, des Soins Externes et de la Régie
AP-HM – CHU La Conception

Manager expérimenté(e) ou professionnel(le) confirmé(e) du secteur administratif hospitalier, vous souhaitez contribuer à la performance d'un établissement de santé de premier plan ?

Vous aimez fédérer des équipes, piloter une activité et sécuriser les recettes hospitalières, tout en veillant à la qualité de la chaîne admission-facturation-recouvrement ?

Rejoignez l'AP-HM et participez à la transformation des parcours administratifs au bénéfice des patients et des professionnels.

Nous recrutons un(e) **Responsable du Bureau des Entrées, des Soins Externes et de la Régie**

Au sein de l'Hôpital La Conception, établissement majeur de l'AP-HM situé au cœur de Marseille, vous prenez la responsabilité d'un secteur stratégique regroupant 37 professionnels répartis entre les admissions, les soins externes, le service des litiges et la régie des recettes.
À la croisée des enjeux managériaux, organisationnels et financiers, vous pilotez l'activité de votre secteur et accompagnez son évolution, dans un environnement marqué par une forte activité médicale, chirurgicale et obstétricale et par de nombreux projets d'amélioration du parcours patient.

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille (AP-HM)

Engagée dans un projet de modernisation ambitieux « Cap 2030 », l'Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille (AP-HM) est, avec ses 4 sites hospitaliers, sa plateforme logistique et ses 12 instituts de formation, le troisième CHRU de France, le plus important centre hospitalier et le 1er employeur de la Région Sud - Provence-Alpes-Côte d'Azur.
Ses missions sont le soin, la formation, la recherche ainsi que la prévention et l'éducation à la santé.
L'AP-HM est également établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire « Hôpitaux de Provence » réunissant les établissements publics du département et associant l'hôpital d'instruction des armées Laveran.

🎯 Vos missions principales

Vous pilotez l'ensemble des activités d'accueil administratif, d'admission, de gestion des consultations externes, de facturation et d'encaissement. Vous veillez à la qualité du parcours administratif du patient, à la fiabilité des données et à la sécurisation des recettes hospitalières.

🏥 Vous organisez le parcours administratif du patient

- Vous supervisez l'ensemble du processus d'admission des patients hospitalisés et ambulatoires ainsi que la gestion des consultations externes.

- Vous garantissez la qualité et l'exhaustivité des données administratives, dans le respect des procédures d'identitovigilance et de l'INS.
- Vous développez la préadmission et la dématérialisation pour fluidifier le parcours administratif du patient.

👥 Vous managez et accompagnez les équipes

- Vous encadrez, animez et coordonnez les équipes des admissions, des consultations externes, des litiges et de la régie.
- Vous construisez et mettez en œuvre le projet de service avec les équipes, organisez les effectifs et veillez à la continuité de service et au suivi de l'absentéisme.
- Vous réalisez les entretiens professionnels annuels, accompagnez la montée en compétences des agents et contribuez au plan de formation.
- Vous conduisez les réorganisations et l'évolution des pratiques professionnelles, prévenez les risques psychosociaux et accompagnez le changement.

💶 Vous sécurisez la facturation et les recettes hospitalières

- Vous garantissez la qualité de la chaîne admission-facturation-recouvrement.
- Vous suivez et analysez les dossiers de patients payants, la cohérence des actes, les rejets et les anomalies de facturation, et mettez en œuvre des plans d'action pour réduire les pertes de recettes.
- Vous participez aux travaux de certification des comptes et assurez les relations avec l'Assurance maladie et les mutuelles.

⚖️ Vous supervisez les litiges et la régie des recettes

- Vous supervisez le traitement des litiges administratifs et l'instruction des réclamations des patients, des familles, de l'Assurance maladie et des complémentaires santé.
- Vous participez à la gestion des contentieux relatifs aux créances hospitalières et au recouvrement.
- Vous supervisez les opérations d'encaissement, contrôlez les procédures de caisse et veillez au respect de la réglementation des régies publiques, en lien avec le comptable public.

📊 Vous pilotez l'activité et portez les projets

- Vous définissez et analysez les indicateurs d'activité, assurez le reporting auprès de la direction et la conseillez sur les orientations stratégiques.
- Vous portez les projets de votre domaine (diagnostics organisationnels, formalisation, accompagnement au changement) et participez aux projets institutionnels liés au parcours patient.
- Vous élaborez les procédures, assurez une veille fonctionnelle et technique et veillez au respect des droits des patients et de la protection des données.

- Vous participez à la réunion hebdomadaire des responsables des bureaux des admissions de l'AP-HM et à la conférence budgétaire mensuelle « facturation-recettes ».

🛡️ Vous contribuez à la qualité et à la gestion des risques

- Vous mettez en œuvre les contrôles internes de votre secteur, identifiez et prévenez les risques financiers et organisationnels et participez aux audits internes et externes.
- Vous participez aux démarches qualité institutionnelles.
- Vous êtes le référent plan blanc pour le volet admissions et participez aux exercices plan blanc.

Le profil que nous recherchons

🎓 Votre parcours

- Vous êtes titulaire d'un diplôme de niveau Bac +3 à Bac +5 en gestion des établissements de santé, management, administration publique, finances ou domaine équivalent.
- Vous justifiez impérativement d'une expérience en management d'équipes.
- Une expérience dans les domaines des admissions, de la facturation, du recouvrement, des recettes ou de la gestion hospitalière constitue un atout apprécié.
- Une expérience en gestion de projet et en conduite du changement sera particulièrement valorisée.

⭐ Vos compétences

- Vous maîtrisez les techniques de management, d'animation d'équipe et d'accompagnement du changement.
- Vous connaissez les procédures administratives hospitalières ainsi que les enjeux liés à la chaîne admission-facturation-recouvrement.
- Vous connaissez les enjeux de l'identitovigilance et de l'Identité Nationale de Santé (INS).
- Vous savez analyser des données d'activité, produire des indicateurs et proposer des actions d'amélioration.
- Vous maîtrisez les outils bureautiques, notamment Excel, Word, PowerPoint et Outlook.
- Organisé(e) et rigoureux(se), vous savez prioriser vos activités et sécuriser les processus dont vous avez la responsabilité.
- Vous faites preuve d'autonomie, d'initiative et d'un excellent sens du service public.
- Vos qualités relationnelles et votre capacité à fédérer vous permettent d'interagir efficacement avec des interlocuteurs variés.
- Vous respectez les règles de confidentialité inhérentes à votre fonction.

Ce que nous vous proposons

- Statut : Grade attaché d'administration hospitalière ou équivalent (si contractuel)
- Poste à temps complet : 39h par semaine avec 19 RTT par an

- 28 jours de congés annuels par an
- Poste à pourvoir à compter du 01/01/2027
- Participation à des projets stratégiques liés à la transformation numérique et à l'amélioration du parcours patient.
- Environnement de travail stimulant avec une forte dimension managériale, transversale et institutionnelle.

👍 Vos avantages

- Un CE/CGOS attractif
- Une facilité d'accès à des places en crèches
- Pour vos déplacements : un forfait mobilité durable ou une prise en charge des transports en commun à hauteur de 75% (dans la limite du plafond fixé par la loi)
- L'accès aux restaurants du personnel des différents sites à un tarif avantageux

Pour postuler

Veuillez transmettre votre CV et lettre de motivation à Madame Marianne Buffin-Parry, Directrice référente : Marianne.parry@ap-hm.fr