



Objectif général: Accueillir et informer les patients et les visiteurs, gérer leurs demandes et coordonner la communication interne et externe afin d'orienter le patient et de contribuer au bon fonctionnement et à l'atteinte des objectifs de la maison médicale dans le respect du public.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Organiser l'accueil	<ul style="list-style-type: none">• Se charge de l'organisation quotidienne de l'accueil (organisation des congés, permanence, etc.);
- Accueillir les patients et les visiteurs	<ul style="list-style-type: none">• Accueille les patients et les visiteurs au sein de la maison médicale et répond aux appels téléphoniques: écoute la demande, la situe, y répond ou transfère l'appel ou la demande vers la personne compétente;• Traite les demandes de soins, les messages à transmettre, les demandes de renseignements administratifs et les demandes de rendez-vous, de consultations ou de visites à domicile;• Évalue les priorités ou l'urgence des demandes des patients;
- Servir d'interface dans la communication	<ul style="list-style-type: none">• Sert d'interface entre les patients, l'équipe et les institutions extérieures (ex. ONE, mutuelles, services sociaux);• Participe aux réunions internes et externes;• Recueille les plaintes, les souhaits et les remarques des patients et recherche des solutions;• Explique le fonctionnement et les objectifs de la maison médicale et cadre les demandes en fonction de ceux-ci;• Enregistre et signale des dysfonctionnements éventuels concernant l'organisation des soins et les communique durant la réunion de travail;• Participe à des projets relatifs à la promotion de la santé et de la qualité des soins;
- Gérer le planning général de l'équipe multidisciplinaire	<ul style="list-style-type: none">• Organise et coordonne le planning des consultations, les visites à domicile et les rendez-vous;
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none">• Inscrit et désinscrit les patients;• Photocopie les résultats et des formulaires divers;• Envoie, réceptionne et distribue les fax et le courrier;• Distribue les dossiers médicaux aux médecins et classe les dossiers médicaux, les documents et les protocoles des résultats;• Crée des documents d'information destinés aux patients;• Organise et gère l'offre de documentation et d'information à destination des patients;• Gère les stocks de médicaments et de matériel médical;



CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Possède une bonne connaissance du fonctionnement d'une maison médicale;
- Possède une bonne connaissance de la Charte des maisons médicales et des notions du système de soins de première ligne;
- Possède une connaissance de base des principaux médicaments, du matériel médical et des principales pathologies;
- Connaît les applications informatiques spécifiques à l'inscription des patients;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Possède des aptitudes psychosociales pour une bonne approche de publics très variés;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique: anime des groupes de travail thématiques;

Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute, fait preuve de compréhension et de capacité au dialogue;
- Accueille, informe les patients et sert d'interface avec l'équipe;
- Sait traiter des situations conflictuelles;
- Se concerte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Assure les contacts avec les personnes et institutions extérieures (ex. proches, fournisseurs, autres maisons médicales, mutuelles);

Résolution de problèmes

- Procure des explications aux patients sur les problèmes rencontrés lors d'un rendez-vous, redéfinit les priorités et adapte le planning;
- Évalue les priorités dans le cadre des demandes des patients et en tient compte dans l'organisation du planning journalier;
- Contacte le responsable ou l'équipe en cas d'anomalies ou de problèmes;

Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Organise les inscriptions et les désinscriptions des patients selon les procédures du centre;

Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
 - **Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).**
 - **Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)**
 - **La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)**
 - **La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'évènements internes).**
 - **Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.**