



---

**Objectif général:** Assurer la permanence téléphonique pour les appels d'urgence et évaluer correctement le degré de gravité des appels afin d'assurer des prestations continues aux patients/résidents.

---

## ACTIVITÉS

- S'occuper du service de permanence

- Se charger de la centrale téléphonique

- Recevoir les visiteurs

## TÂCHES

- Reçoit les appels par le système prévu à cette fin;
- Analyse les appels des patients/résidents en posant des questions ciblées et tâche de découvrir le problème;
- Cherche éventuellement avec le patient/résident une solution possible;
- Contacte, après analyse de la gravité du problème, la personne adéquate (ex. médecin, voisin, famille);
- Reçoit de manière adéquate les appels entrants, les filtre et les traite ou les transfère aux personnes indiquées;
- Assure le suivi administratif;
- Reçoit les visiteurs de manière conviviale;
- Traite l'administration;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance générale des données médicales;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Ecoute les appels des patients/résidents et des visiteurs, demande et note les informations nécessaires;

### Résolution de problèmes

- Trouve une solution pour le problème posé par téléphone dans le cadre des procédures établies et contacte le responsable le cas échéant;

### Responsabilité

- Prend des décisions qui peuvent avoir des conséquences sur l'état de santé du patient/résident, dans le cadre des procédures standard;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact 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.**