



Objectif général: Assister le département ou l'unité de soins sur le plan administratif afin d'optimiser le bon fonctionnement du service.

ACTIVITÉS

- Fournir une assistance administrative au département/à l'unité

- Accueillir les patients/résidents

TÂCHES

- Vérifie que les dossiers des patients/résidents sont complets et en ordre;
- Contrôle les codes et encode les factures et divers documents;
- Passe des commandes de petit matériel au service achats après approbation du responsable hiérarchique;
- Trie et classe les dossiers des patients/résidents;
- Exécute diverses tâches administratives: photocopies, expédition de courrier interne et externe, fax, e-mails, etc.;
- Accueille les patients/résidents, indique la salle d'attente ou la chambre et donne des renseignements pratiques non médicaux sur les examens à passer;
- Inscrit les patients/résidents;
- Répond aux appels téléphoniques des patients/résidents et leurs proches concernant les rendez-vous, les dates d'exams ou d'opérations;
- Prend en charge les plaintes des patients/résidents concernant les délais d'attente, les rendez-vous planifiés ou à planifier et tente de trouver une solution à leurs problèmes;



CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Dispose d'une bonne connaissance de l'organisation de l'institution;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes en organisation;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application;

Communication

- Fournit des informations aux patients/résidents et leurs proches;

Résolution de problèmes

- Contacte la personne ou le service adéquat lorsqu'il ne peut résoudre lui-même le problème rencontré;

Responsabilité

- Gère les accueils et les inscriptions dans le département/unité;
- Assure le classement des dossiers des patients/résidents;

Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- 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.**