



Objectif général: Assurer le bon accueil afin d'orienter les patients/résidents et visiteurs vers les différents services à contacter.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Accueillir les patients/résidents et visiteurs	<ul style="list-style-type: none">• Accueille les patients/résidents et visiteurs, les informe et les oriente;• Répond aux appels téléphoniques internes et externes;• Reçoit et distribue des petites livraisons de biens et services (ex. des fleurs);• Appelle les médecins de garde;
-Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none">• Classe et envoie des documents administratifs (ex. des factures);• Répond aux questions pratiques (ex. indiquer la chambre d'un patient/résident, notifier qu'un rendez-vous a été annulé);• Réceptionne les déclarations de décès et remet les documents officiels aux pompes funèbres;• Transmet des informations aux différents services (ex. service administratif, service de nuit);
- Assurer la surveillance du bâtiment	<ul style="list-style-type: none">• Surveille les alarmes (ex. alarmes techniques, incendie) et signale les problèmes à l'attention du personnel technique;• Surveille les entrées et les sorties;



CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Connaît le système de la centrale téléphonique;
- Connaît le plan d'évacuation et de sécurité;
- Connaît la composition organisationnelle et le fonctionnement de l'institution ainsi que le plan des bâtiments;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application;

Communication

- Ecoute les questions pratiques des patients/résidents et des visiteurs et leur fournit des réponses orales correctes;
- Signale les pannes techniques des systèmes d'alarme au Service Technique et au Service de Sécurité et Prévention;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

Responsabilité

- Est responsable de fournir des réponses correctes à des questions pratiques;
- Oriente les patients/résidents et les visiteurs vers le service ou la personne adéquate;

Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Peu de contact personnel 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.**