



**Objectif général:** Assister les patients/résidents sur le plan psychosocial, éducatif et administratif afin d'améliorer leurs conditions de séjour et d'assurer leur sortie de l'institution dans des conditions optimales.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Participer aux tâches éducatives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apprend aux patients/résidents à gérer leur argent et à adopter une attitude pro-active et positive;</li><li>• Organise des activités pour des groupes présentant des problèmes similaires;</li><li>• Participe aux réunions de travail du service où sont discutés les problèmes des patients/résidents et leur transfert éventuel vers d'autres services;</li><li>• Participe à des réunions multidisciplinaires où la situation des patients/résidents est discutée;</li></ul>
- Fournir de l'assistance aux patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagne les patients/résidents et leur famille pour visiter l'institution;</li><li>• Aide les patients/résidents à remplir divers formulaires (tels que déclarations de revenus ou demande d'indemnisation);</li><li>• Cherche des centres de services et des systèmes d'assistance aux patients/résidents (ex. aide à domicile, assistance infirmière, maison de convalescence);</li><li>• Donne des conseils aux patients/résidents (ex. sur les possibilités d'enquêtes sociales et les solutions les plus adaptées);</li><li>• Sert de médiateur entre les patients/résidents, leur famille et l'institution et/ou les structures administratives et juridiques;</li><li>• Défend les intérêts des patients/résidents en matière de sécurité sociale, d'impôts, de logement ...;</li></ul>
- Fournir un soutien psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apprend aux patients/résidents à se prendre en charge de façon autonome en leur faisant prendre conscience de leur maladie ou handicap et l'accepter;</li><li>• Mène des entretiens avec les patients/résidents et leur famille avant l'admission ou le départ;</li><li>• Accueille les patients/résidents et leur famille lors de leur arrivée dans l'institution;</li><li>• Assure une permanence du service social pour aider les patients/résidents en cas de problèmes liés au séjour, à l'admission ou le départ, et soutient les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;</li><li>• Intervient en cas de situation de crise;</li><li>• Soutient les patients/résidents durant la période post-traitement, pendant les week-ends et lors de leur retour dans leur famille;</li></ul>
- Etablir les dossiers sociaux des patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rassemble des données sur les patients/résidents soit en se rendant sur place, soit par téléphone, soit en interrogeant d'autres collègues de l'institution, soit au cours d'un entretien pré-hospitalisation ou enregistrement;</li><li>• Etablit et tient à jour un rapport sur chaque patient/résident;</li><li>• Assure des contacts avec des instances extérieures (ex. CPAS, mutuelles, avocats, maisons de repos) et fait rapport, écrit ou oral, à celles-ci;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance de base de la législation sociale et des possibilités d'assister les patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance des pathologies des patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance de l'organisation de l'institution et des organismes externes (CPAS, mutuelles, compagnies d'assurance);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Encadre les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;
- Participe à des concertations sur les patients/résidents au sein de groupes de travail multidisciplinaires (ex. avec des médecins et des Infirmiers);
- Echange des informations avec des instances administratives et sociales variées et divers centres de service;

### Résolution de problèmes

- Aide les patients/résidents à résoudre leurs problèmes sociaux et administratifs;
- Se concertent au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution de l'encadrement social et administratif des patients/résidents attribués;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### 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.**