



Algemeen doel: Het onthalen en informeren van de patiënten en bezoekers, het beheren van hun vragen en het coördineren van de interne en externe communicatie teneinde de patiënt door te verwijzen en bij te dragen tot het goed functioneren en het bereiken van de objectieven van het wijkgezondheidscentrum met respect voor het publiek.

ACTIVITEITEN

- Organiseren van het onthaal
- Onthalen van de patiënten en bezoekers
- Optreden als tussenpersoon in de communicatie
- Beheren van de algemene planning van het multidisciplinair team
- Uitvoeren van administratieve taken

TAKEN

- Staat in voor de dagelijkse organisatie van het onthaal (verlofregeling, permanentie, enz.).
- Onthaalt de patiënten en bezoekers in het wijkgezondheidscentrum en beantwoordt de telefonische oproepen: luistert naar hun vraag, situeert ze en beantwoordt ze of geeft de oproep of vraag door aan de bevoegde persoon;
- Behandelt de zorgvragen, de door te geven boodschappen, de vragen om administratieve inlichtingen en de vragen voor afspraken, voor consultaties of voor huisbezoeken;
- Evalueert de prioriteiten of de urgentiegraad van de vragen van de patiënten.
- Treedt op als tussenpersoon tussen de patiënten, het team en de externe instellingen (vb. Kind en Gezin, mutualiteiten, sociale diensten);
- Neemt deel aan de interne en externe vergaderingen;
- Verzamelt de klachten, de wensen en de opmerkingen van de patiënten en zoekt oplossingen;
- Legt het functioneren en de objectieven van het wijkgezondheidscentrum uit en kadert de vragen in functie hiervan;
- Registreert en signaleert eventuele knelpunten rond de organisatie van de zorgverlening en meldt deze tijdens de werkvergadering;
- Neemt deel aan projecten m.b.t. de promotie van de gezondheid en de kwaliteit van de verzorging.
- Organiseert en coördineert de planning van de consultaties, de huisbezoeken en de afspraken.
- Schrijft de patiënten in en uit;
- Fotokopieert de resultaten en diverse formulieren;
- Verzendt, ontvangt en verdeelt de faxen en de post;
- Verdeelt de medische dossiers aan de artsen en klasseert de medische dossiers, de documenten en de resultaatsprotocollen;
- Creëert de informatiedocumenten bestemd voor de patiënten;
- Organiseert en beheert het aanbod van documentatie en informatie bestemd voor de patiënten;
- Beheert de voorraad van geneesmiddelen en van het medisch materiaal.



CRITERIA

Kennis en kunde

- Bezit een goede kennis van de werking van een wijkgezondheidscentrum;
- Bezit een goede kennis van het Handvest van de wijkgezondheidscentra en noties over het systeem van eerstelijns gezondheidszorg;
- Bezit een basiskennis van de belangrijkste geneesmiddelen, de medische materialen en de belangrijkste ziektebeelden;
- Kent de specifieke informaticatoepassing voor het inschrijven van patiënten;
- Is vaardig in plannen en organiseren;
- Bezit psycho-sociale vaardigheden voor een goede benadering van een zeer gevarieerd publiek;
- Inwerktijd: 6 tot 12 maanden

Leidinggeven

- Niet-hiërarchisch leidinggeven: leidt thematische werkgroepen.

Communicatie

- Bezit begrip en luister- en gespreksvaardigheden;
- Onthaalt en informeert de patiënten en treedt op als tussenpersoon met het team;
- Kan omgaan met conflictsituaties;
- Spreekt af met de collega's inzake de dagdagelijkse organisatie van het werk;
- Verzekert de contacten met externe personen en instellingen (vb. naasten, leveranciers, andere wijkgezondheidscentra, mutualiteiten).

Probleemoplossing

- Verschafft de patiënten uitleg inzake problemen tijdens een afspraak, herdefinieert de prioriteiten en past de planning aan;
- Evalueert de prioriteiten in de vragen van de patiënten en houdt hier rekening mee in de organisatie van de dagplanning;
- Contacteert de verantwoordelijke of het team bij onregelmatigheden of problemen.

Verantwoordelijkheid

- Is nauwkeurig en punctueel;
- Organiseert het in- en uitschrijven van de patiënten/bewoners volgens de richtlijnen van het centrum.

Omgevingsfactoren

- Af en toe contact met besmettelijke ziekten;
- Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie;
- Regelmatig persoonlijk contact met ziekte, lijden of dood.
- Regelmatig contact met verbaal of fysiek agressieve personen;



IFIC RAADT U AAN OM VOLGENDE INFORMATIE ZORGVULDIG DOOR TE NEMEN

- O MET UITZONDERING VAN DOOR DE WETGEVING BESCHERMDE FUNCTIETITELS, ZIJN SECTORALE FUNCTIETITELS STRIKT INDICATIEF, M.A.W. ZE DIENEN ENKEL OM DE IDENTIFICATIE VAN DE FUNCTIE BINNEN DE SECTORALE FUNCTIEWIJZER TE VERGEMAKKELIJKEN (GEBRUIKMAKEND VAN DE MEEST GEBRUIKTE TITEL). EENZELFDE TITEL KAN SOMS VERSCHILLENDE REALITEITEN OP HET TERREIN DEKKEN. DAAROM DIENT EN MOET ALLEEN DE INHOUD (EN NIET DE TITEL) VAN DE FUNCTIE TE WORDEN GEBRUIKT ALS BASIS VOOR DE TOEWIJZING VAN EEN SECTORALE FUNCTIE.
- O OMWILLE VAN DE LEESBAARHEID ZIJN ONZE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN IN MANNELIJKE VORM GESCHREVEN. ALLE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN ZIJN ECHTER VAN TOEPASSING OP ALLE GENDERS (M/V/X).
- O DE VOLGENDE ELEMENTEN WORDEN BESCHOUWD ALS STANDAARD VOOR ALLE FUNCTIES EN WORDEN DAAROM NIET BESCHREVEN / OPGENOMEN IN IEDERE FUNCTIEBESCHRIJVING BEHALVE WANNEER ZE EEN SPECIFIEK ONDERDEEL VAN DE ACTIVITEIT VORMEN.
 - De naleving van de wetgeving is de norm voor alle functies die moeten worden uitgeoefend in overeenstemming met de modaliteiten en voorwaarden die zijn vastgelegd in de verschillende wettelijke, regelgevende of conventionele bronnen van toepassing op zowel sectoraal als institutioneel niveau (wetten, codes, conventies, procedures, protocollen enz.).
 - Vertrouwelijkheid of beroepsgeheim bij de uitoefening van de functie: van toepassing op allen in overeenstemming met de wetgeving betreffende de arbeidsovereenkomst (artikel 17, 3° van de wet van 3 juli 1978).
 - Bijdragen aan projecten en de ondersteuning van collega's maken deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelname aan vergaderingen, solidariteit en steun aan collega's bij projecten).
 - Deelname aan het sociale leven van de instelling maakt deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelnemen aan activiteiten, festiviteiten binnen en buiten de werkuren).
 - Kennis behouden: functiehouders worden gedurende hun hele loopbaan verwacht om zich aan te passen aan veranderingen in hun beroep (bijvoorbeeld door het volgen van een door de werkgever georganiseerde opleiding, door op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het beroep of door documentatie op te zoeken over hun werkdomein). Het vereiste opleidingsniveau voor het uitoefenen van een sectorfunctie wordt opgenomen in de rubriek "kennis en kunde" en bevat zowel de opleiding op zich als wettelijk verplichte bijscholing voor de uitoefening van de functie in kwestie.