



**Algemeen doel:** Het verzekeren van de telefonische permanentie bij noodoproepen en het correct evalueren van de ernst van de oproepen teneinde een continue dienstverlening te verzekeren aan de patiënten/bewoners.

## ACTIVITEITEN

- Verzorgen van de permanentiedienst
- Instaan voor de telefooncentrale
- Ontvangen van bezoekers

## TAKEN

- Ontvangt de oproepen via het daarvoor bestemde systeem;
- Analyseert de oproepen van patiënten/bewoners via het stellen van gerichte vragen en tracht het probleem te achterhalen;
- Zoekt eventueel samen met de patiënt/bewoner naar een mogelijke oplossing;
- Contacteert, na analyse van de ernst van het probleem, de geschikte persoon (bv. arts, buur, familie).
- Vangt de binnenkomende telefoons deskundig op, filtert en handelt ze af of verbindt ze door met de aangeduide personen;
- Verzekert de administratieve opvolging.
- Vangt bezoekers klantvriendelijk op;
- Behandelt de administratie.



## CRITERIA

### Kennis en kunde

- Heeft een algemene kennis van medische gegevens;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;
- Inwerktijd: 3 tot 6 maanden

### Leidinggeven

- Niet van toepassing.

### Communicatie

- Luistert naar de oproepen van patiënten/bewoners en bezoekers, vraagt de nodige informatie en noteert deze.

### Probleemoplossing

- Vindt een oplossing voor het telefonisch gestelde probleem binnen de vastgelegde procedures en contacteert desgevallend de verantwoordelijke.

### Verantwoordelijkheid

- Neemt binnen het kader van standaardprocedures beslissingen die gevolgen kunnen hebben voor de gezondheidstoestand van de patiënt/bewoner.

### Omgevingsfactoren

- Beperkte aanwezigheid van lawaai (<60dB);
- Werken aan een beeldscherm (>=80%) is een wezenlijk bestanddeel van de functie;
- Weinig persoonlijk contact met ziekte, lijden of dood;
- Af en toe 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.