



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

*Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).*

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



### 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;