

Algemeen doel: Onthalen van bezoekers en/of personen met een psycho-medische-sociale begeleidingsvraag om de organisatie te ondersteunen in haar dagelijkse activiteiten.

Deze functiebeschrijving is een basis referentiedocument over de analyse en de weging van de taken op sectoraal niveau. Zij mag aan de werknemers toegewezen worden, met respect voor het sleutelprincipe van minimum 80% overeenkomst van de inhoud met de structurele taken die uitgevoerd worden door de werknemer (zie de toewijzingsprincipes van de IFIC functies).

ACTIVITEITEN	TAKEN
- Onthaalt aanvragers/begunstigden voor een psycho-medische-sociale begeleiding	<ul style="list-style-type: none">• Onthaalt de aanvragers/begunstigden en gaat er op een passende wijze mee om (bv. kwetsbaarheid, cultuur, gezondheidstoestand);• Registreert de gegevens in het nodige registratiemiddel (bv. identiteit, verzekeraar);• Luistert naar de vraag, verduidelijkt deze en geeft deze, afhankelijk van de aard ervan, door aan de betrokken dienstverlener/diensten;• Beantwoordt telefoongesprekken, geeft algemene en praktische informatie over afspraken en diensten die door de organisatie worden aangeboden en schakelt zo nodig door naar de juiste personen;• Werkt mee aan de planning van afspraken;• Neemt, zo nodig, deel aan multidisciplinaire teamvergaderingen en verstrekt de nodige informatie ter ondersteuning van aanvragers/begunstigden om de continuïteit van de hulpverlening te waarborgen.
- Uitvoeren van administratieve taken	<ul style="list-style-type: none">• Stelt de dossiers van de begunstigden samen en houdt deze actueel (bv. afspraken, persoonlijke gegevens, verzekeraar);• Verstuur administratieve documenten (bv. bevestiging i.v.m. afspraken, verslagen van dienstverleners);• Klasseert en archiveert documenten (bv. facturen, aanvraagddocumenten);• Wisselt informatie uit met de betrokken personen (bv. zorgverlener, doorverwijzende therapeut, administratieve verantwoordelijke);• Ziet toe op de orde, de veiligheid, het comfort (bv. properheid, kalmte) en de wachttijd van de bezoekers in de wachtzaal;• Ondersteunt het team op administratief vlak (bv. registreren, documenten opmaken).
- Andere activiteiten	<ul style="list-style-type: none">• Waarborgt de beschikbaarheid van kantoorbenodigdheden en klein bureaumateriaal en plaatst de bestellingen zo nodig;• Ontvangt, zo nodig, de betalingen voor de prestaties;• Neemt deel aan specifieke activiteiten en/of projecten die verband houden met de missies van de organisatie (bv. gemeenschapsproject).

CRITERIA

Kennis en kunde

- Heeft psychosociale vaardigheden;
- Heeft administratieve vaardigheden;
- Is vaardig in plannen en organiseren;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;
- Inwerktijd: 1 tot 3 maanden

Leidinggeven

- Niet van toepassing;

Communicatie

- Luistert, bespreekt en wisselt informatie uit met de aanvragers/begunstigden;
- Wisselt informatie uit met de collega's over de dagelijkse organisatie van het werk;
- Communiqueert, zo nodig, de informatie over de aanvragers/begunstigden in het kader van het multidisciplinaire overleg (bv. met dokters, maatschappelijk assistenten, therapeuten).

Probleemoplossing

- Onthaalt de aanvragers/begunstigden op een passende wijze, luistert naar vragen, geeft een geschikt antwoord (bv. een afspraak vastleggen) en/of verwijst intern door;
- Vervolledigt, zo nodig, de dossiers van aanvragers/begunstigden door contact op te nemen met de betrokken diensten/dienstverleners (bv. ziekenfonds);
- Contacteert de verantwoordelijke in geval van onregelmatigheden of problemen.

Verantwoordelijkheid

- Volgt aanvragen voor psycho-medische-sociale ondersteuning op;
- Plant afspraken volgens de ontvangen instructies en beantwoordt praktische vragen.

Omgevingsfactoren

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