



**Algemeen doel:** Bieden van een telefonische eerstelijnspermanentie om hulpaanvragen of verzoeken tot ondersteuning aan een psycho-medische sociale hulpdienst te behandelen.

*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

- Bieden van een telefonische eerstelijnspermanentie

- Uitvoeren van administratieve taken met betrekking tot de opvolging van de telefonische vragen

## TAKEN

- Beantwoordt telefonische oproepen van begunstigen, de context, of indien van toepassing van externe betrokkenen (bv. huisartsen, ziekenhuizen): verduidelijkt de hulpvraag, analyseert deze en bepaalt het prioriteitsniveau (bv. urgentie);
  - Schakelt de oproepen, vragen of klachten door of heroriënteert deze naar de betrokken personen, rekening houdend met de behoeften en de situatie;
  - Verstreckt praktische informatie over de diensten aan begunstigen en betrokkenen;
  - Neemt kennis van de problemen/zorgen van de begunstigen, luistert naar hen en stelt hen zo nodig gerust;
  - Contacteert zo nodig de spoeddiensten.
- 
- Stelt het elektronische hulpaanvraagdossier van de begunstigen op, actualiseert het en maakt het over aan de betrokken verantwoordelijke (bv. teamverantwoordelijke thuiszorg);
  - Neemt de inhoud van de telefoongesprekken schriftelijk over volgens een gestandaardiseerde procedure;
  - Stelt e-mails op ter opvolging van de hulpvraag en stuurt deze door naar de betrokkenen (bv. maatschappelijk werkers, verpleegkundigen).

## CRITERIA

### Kennis en kunde

- Heeft een praktische kennis van het functioneren van de telefooncentrale;
- Kent de procedures voor het afhandelen van oproepen (bv. noodprocedure, prioritaire oproepen), het beheren van de hulpvragen en de inhoud van het dienstenaanbod;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;
- Inwerktijd: 1 tot 3 maanden

### Leidinggeven

- Niet van toepassing.

### Communicatie

- Luistert, bespreekt en wisselt informatie uit met begunstigden of de context;
- Communiqueert informatie op een duidelijke wijze;
- Geeft de verzamelde informatie door aan de betrokken diensten of verantwoordelijken.

### Probleemoplossing

- Contacteert de hiërarchisch verantwoordelijke bij onregelmatigheden of problemen;
- Behandelt de aanvragen en beoordeelt de prioriteit ervan;
- Neemt zo nodig contact op met de hulpdiensten.

### Verantwoordelijkheid

- Beantwoordt praktische vragen in overeenstemming met de procedures van de organisatie;
- Stuurt verzoeken, vragen en klachten door naar de juiste dienst of betrokkene.

### Omgevingsfactoren

- Beeldschermwerk is een wezenlijk deel van de functie (>80%);
- Weinig persoonlijk contact met ziekte, lijden of dood;
- Af en toe contact met verbaal of fysiek agressieve personen.