



**Objectif général:** Assister un département, un service ou une unité de soins sur le plan administratif afin d'optimiser son fonctionnement.

*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

- Exécuter des tâches administratives et de support dans un département/service/unité

- Renseigner des visiteurs du département/service/unité

## TÂCHES

- Vérifie que les données ou dossiers du département/service/unité (ex. patients/résidents, fournisseurs) sont complets et en ordre;
  - Encode des données administratives dans des supports standardisés;
  - Réceptionne, transfère ou partage des documents ou des informations aux collaborateurs concernés;
  - Classe et archive les dossiers du département/service/unité;
  - Échange des informations relatives aux dossiers avec des services internes/externes;
  - Signale les problèmes concernant le stock de petites fournitures ou du matériel du département/service/unité et passe si nécessaire des commandes après approbation du responsable hiérarchique;
  - Exécute diverses tâches de support: photocopies, expédition/distribution de courriers, e-mails, rangement, affichage de documents, transport de matériel ou de documents vers des services.
- 
- Répond aux appels téléphoniques entrants et transfère des appels ou messages si nécessaire;
  - Accueille, le cas échéant, des visiteurs, les identifie et les inscrit;
  - Donne des informations pratiques non médicales (ex. localisation de services, horaires);
  - Reçoit des plaintes diverses (ex. délais d'attente, rendez-vous planifiés) et procède conformément aux directives.



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des aptitudes administratives;
- Connaît les procédures et le fonctionnement du service/unité/département;
- Sait travailler avec des applications informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Reçoit les demandes d'informations de visiteurs du département/service/unité, répond aux questions pratiques non médicales et transfère les autres questions aux personnes concernées;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Encode des données administratives dans des supports standardisés.

### Résolution de problèmes

- Vérifie que des données enregistrées sont complètes et en ordre;
- Contacte le responsable en cas d'anomalies ou de problèmes.

### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- Assure un support administratif selon les directives reçues;
- Oriente les visiteurs vers le service ou la personne adéquate.

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.