



**Objectif général:** Accueillir les patients (ambulatoires) et enregistrer les formalités administratives nécessaire afin de garantir le fonctionnement des services de consultation.

*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

- Accueillir les patients
- Effectuer des tâches administratives en lien avec les consultations

## TÂCHES

- Accueille les patients au guichet de consultations et les identifie;
- Vérifie, complète ou met à jour le cas échéant les données du patient et signale les problèmes si nécessaire (ex. couverture mutuelle, assurance);
- Vérifie les rendez-vous, communique les informations pratiques en lien avec ceux-ci (ex. itinéraires, localisation des salles d'attente) et rassure les patients le cas échéant;
- Répond aux demandes d'informations pratiques concernant les consultations/les modalités des examens.
- Prépare et fournit au patient les documents administratifs nécessaires pour le suivi de sa consultation (ex. étiquettes d'identification, feuille de prestation);
- Contacte des services internes pour communiquer ou obtenir des renseignements complémentaires concernant les patients;
- Enregistre des nouveaux rendez-vous en respectant les consignes et plages horaires des prestataires de soins;
- Enregistre les prestations des consultations sur base de listes préétablies et cochées par les prestataires de soins;
- Encaisse, le cas échéant, les paiements des consultations.



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des aptitudes administratives;
  - Connaît l'organisation de l'institution et les procédures relatives aux consultations;
  - Possède des aptitudes en organisation et en planification;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Accueille les patients, écoute les questions pratiques, leur fournit des réponses adaptées et les rassure le cas échéant;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Se concerta quotidiennement avec des services internes pour compléter les dossiers des patients.

### Résolution de problèmes

- Donne des rendez-vous aux patients qui correspondent à leurs possibilités ainsi qu'à celles des médecins/services concernés;
- Complète, si nécessaire, les dossiers des patients en prenant contact avec les services internes;
- Contacte le responsable en cas d'anomalies ou de problèmes;
- En cas de problème avec un patient, essaye de le calmer et de trouver une solution (ex. intercaler un rendez-vous si possible).

### Responsabilité

- Oriente les patients vers le service ou la personne adéquate;
- Planifie les rendez-vous médicaux selon les directives reçues et fournit des réponses correctes à des questions pratiques;
- Enregistre les prestations des consultations et encaisse, le cas échéant, le paiement de celles-ci selon les procédures de l'institution.

### Facteurs d'environnement

- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- 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.