

**L'IFIC VOUS RECOMMANDE DE PARCOURIR ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES PRÉALABLEMENT À LA CONSULTATION DES DESCRIPTIONS DE FONCTIONS:**

- A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
  - Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).
  - Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (*Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978*)
  - La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)
  - La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'évènements internes).
  - Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.



**Objectif général:** Superviser et organiser un département administratif et financier comprenant différents services administratifs (ou financiers), en tenant compte des réglementations et des procédures en vigueur, afin d'assurer que leurs prestations soient optimales.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser un département et ses différents services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du département (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des services;</li><li>• Prend des décisions suivant les procédures existantes et après concertation avec les chefs de service, la direction et le service du personnel, concernant la gestion du personnel du département (ex. engagement, licenciement, description des tâches);</li><li>• Soutient les chefs de service dans l'organisation de leur service en veillant à une collaboration et à une communication réciproque, en établissant des priorités et en expliquant les décisions prises;</li><li>• Encadre, motive et dirige des équipes en établissant des objectifs annuels et en exécutant des entretiens de fonctionnement et d'évaluation.</li></ul>
- Organiser le propre département	<ul style="list-style-type: none"><li>• Passe des accords avec la direction en rapport avec les objectifs de gestion et les traduit en objectifs pour les différents collaborateurs;</li><li>• Se charge de l'organisation du travail dans le département et dans les différents services et la modifie si nécessaire;</li><li>• Communique et s'accorde avec les autres départements et services et représente le département et les divers services dans divers organes de concertation interdisciplinaires ou interdépartementaux.</li></ul>
- Participer à l'exécution de tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etudie les modernisations et/ou les modifications de la législation concernant ses spécialités administratives et financières;</li><li>• Informe les collaborateurs des modifications;</li><li>• Informe les patients/résidents et leurs proches sur les prestations du département et des divers services;</li><li>• Participe à l'exécution des tâches essentielles des différents services;</li><li>• Suit les dossiers administratifs;</li><li>• Assiste les collaborateurs lors de la résolution de problèmes complexes.</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît la législation concernant ses spécialités administratives et financières;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation.

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait influencer et convaincre;
- Travaille en collaboration et échange des informations concernant les services administratifs et financiers sous sa propre responsabilité avec le responsable hiérarchique, les chefs de service, les collaborateurs de son propre département ou d'autres services, les patients/résidents et avec des instances externes.

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du département/des différents services (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement des services administratifs et financiers sous sa responsabilité;
- Résout les problèmes complexes en consultant la législation et si nécessaire en concertation avec la direction.

### Responsabilité

- Coordonne les tâches des divers services sous sa responsabilité.

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Superviser le service administratif afin d'offrir un soutien administratif correct et dans les temps aux différents services.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service administratif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens d'évaluation;</li></ul>
- Organiser le service administratif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Exécute l'administration liée à l'organisation du service;</li><li>• Veille à ce que le matériel soit à disposition des collaborateurs pour leur permettre d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Résout les problèmes relatifs au fonctionnement du service;</li><li>• Suit le budget du service et contrôle les factures;</li><li>• Contrôle la qualité des services délivrés et initie des projets pour rehausser la qualité des services;</li></ul>
- Participer à l'exécution de tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à l'exécution des tâches principales du service;</li><li>• Suit les dossiers administratifs;</li><li>• Aide les collaborateurs à résoudre les problèmes complexes;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît la législation et les procédures internes relatives à son propre domaine administratif;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Echange des informations avec les divers services internes et/ou les patients/résidents concernant des dossiers administratifs;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement du service;
- Résout les problèmes complexes des collaborateurs;

### Responsabilité

- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Se charge du soutien administratif correct et dans les délais des différents services;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Soutenir le chef du service administratif afin d'offrir un soutien administratif correct et dans les temps aux différents services, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef de service administratif et le remplacer provisoirement le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service administratif sous l'autorité du responsable hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, le responsable hiérarchique au sujet de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement) ;</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;</li><li>• Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation du service administratif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du service administratif;</li><li>• Dirige, avec le responsable hiérarchique, l'administration concernant l'organisation du service;</li><li>• Commande, selon les procédures existantes, le matériel nécessaire afin que les collaborateurs puissent effectuer leurs tâches;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans la résolution des problèmes concernant le fonctionnement du service;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec d'autres services;</li><li>• Contrôle la qualité des services délivrés et formule des propositions au chef de service pour rehausser la qualité des services;</li></ul>
- Participer à l'exécution de tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à l'exécution des tâches principales du service;</li><li>• Suit les dossiers administratifs;</li><li>• Aide les collaborateurs à résoudre les problèmes complexes;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît la législation et les procédures internes relatives à son propre domaine administratif;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Echange des informations avec les divers services internes et/ou les patients/résidents concernant des dossiers administratifs;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimiser le fonctionnement du service;

### Responsabilité

- Gère le service sous l'autorité du responsable hiérarchique suivant les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Se charge du soutien administratif correct et dans les délais des différents services;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Dispenser des conseils juridiques aux membres de la direction afin de garantir un fonctionnement adéquat de l'institution.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Fournir des conseils juridiques à la direction	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournit des informations et des conseils d'ordre juridique aux membres de la direction et aux cadres de l'institution;</li><li>• Rédige des accords, contrats, conventions, statuts, etc. conformément aux dispositions légales;</li><li>• Apporte son aide lors d'inspections ou de contrôles afin d'identifier les lacunes et de préparer la défense;</li></ul>
- Se charger des relations avec les autorités et les autres institutions de soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des groupes de coordination et des réunions de contact avec les autorités: prépare l'agenda, rédige les documents de travail, les recommandations et les rapports, fait le suivi des décisions prises;</li><li>• Formalise les accords pris sur le plan juridique;</li><li>• Veille à ce que l'institution soit en conformité avec les différentes réglementations dans le temps imparti et que celle-ci profite des différentes opportunités qui lui sont offertes (ex. sources de financement);</li><li>• Conseille la direction en vue de modifier certaines réglementations internes afin qu'elles soient plus favorables à l'institution;</li></ul>
- Faire le suivi des dossiers juridiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Met en œuvre des actions en justice et assure le suivi des dossiers en justice pour l'institution;</li><li>• Gère les plaintes des patients/résidents;</li></ul>
- Gérer les contrats d'assurance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gère les contrats d'assurance relatifs à la couverture de l'institution;</li><li>• Etablit les déclarations relatives aux sinistres de responsabilité civile professionnelle et d'exploitation, assure le suivi du dossier et tient les patients/résidents informés;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rédige les rapports du comité de direction;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une bonne connaissance de différents domaines juridiques tels que le droit commercial ou administratif ainsi que le droit des patients et la jurisprudence y afférente;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange des informations avec les collègues concernant les récupérations de créances;
- Fournit des explications aux collègues d'autres services quant aux procédures de recouvrement et au sujet des couvertures des assurances;
- Négocie avec les patients/résidents pour régler des différends relatifs à une plainte, leur fournit des explications/informations sur les dossiers ayant pour objet une plainte fondée sur une responsabilité médicale ou une responsabilité liée à l'exploitation de l'institution et essaie de leur faire accepter la réalité juridique en faisant preuve d'empathie;
- A des contacts avec les différentes autorités lors des groupes de coordination et lors de la préparation de dossiers spécifiques (ex. en cas de construction ou en matière d'environnement);
- Négocie, en collaboration avec la direction, la conclusion des contrats avec les compagnies d'assurance;

### Résolution de problèmes

- Organise des réunions et dialogue avec les utilisateurs pour favoriser la bonne rédaction des documents administratifs;

### Responsabilité

- Effectue les tâches de manière autonome et rapporte de manière régulière à la direction;
- En réfère au responsable hiérarchique pour toute modification des contrats d'assurance et pour les problèmes de responsabilité médicale;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Examiner et rendre des avis concernant l'amélioration de la qualité des services, afin de répondre aux exigences normatives et aux prescriptions internes de qualité et d'offrir un service optimal aux patients/résidents.

## ACTIVITÉS

- Examiner la qualité des services

## TÂCHES

- Réalise des enquêtes auprès des patients/résidents et d'autres parties (personnel, famille, volontaires) au sujet de leurs observations et attentes concernant la qualité des soins;
- Met en place des indicateurs pour mesurer la qualité réalisée dans l'institution;
- Analyse les résultats des questionnaires et rapporte à la direction;
- Définit en concertation avec la direction des points d'attention, des priorités et les objectifs de qualité des services;
- Établit selon les priorités un plan d'action dans le système de qualité avec, entre autres les objectifs, les délais, le trajet suivi et les processus d'amélioration à accomplir;

- Améliorer la qualité dans l'institution

- Etablit en accord avec la direction les objectifs de qualité des services;
- Conseille et offre un soutien aux questions et problèmes des divers services concernant la qualité;
- Sensibilise et convainc les collaborateurs pour qu'ils prennent conscience de l'importance de la qualité des services par rapport au patient/résident pour créer une culture de qualité;
- Encadre des groupes de projets multidisciplinaires sur l'amélioration ou sur la surveillance de la qualité (ex. application des normes ISO):
  - Assiste les chefs de projet et définit le planning du projet en collaboration avec eux;
  - Fournit des explications et forme les groupes de travail à l'utilisation des méthodes de qualité et des instruments de travail;
  - Facilite le fonctionnement des groupes de travail en leur donnant une méthodologie de la qualité pour identifier, évaluer et s'attaquer aux problèmes;
  - Suit l'avancement des groupes de travail, évalue l'efficacité de leurs plans d'action et rapporte à la direction;
  - Suit les actions entreprises;
- Informe le personnel, les patients/résidents et leur proches concernant les changements appliqués aux services;
- Établit les procédures, les processus et les projets concernant la qualité dans le manuel de qualité et en assure la promotion interne;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures, la déontologie et le fonctionnement de l'institution;
- Connaît les méthodes de recherche et de traitement statistique;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: encadre des groupes de projet multidisciplinaires concernant l'amélioration ou le maintien de la qualité;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Se concerta avec les patients/résidents et les collaborateurs de l'institution au sujet des prestations de services;
- Conseille la direction concernant l'amélioration de la qualité des prestations de services;

### Résolution de problèmes

- Identifie les causes de dysfonctionnement de l'institution et formule des propositions pour l'amélioration de la qualité des prestations de services;

### Responsabilité

- Se charge de l'amélioration et du maintien de la qualité des services de l'institution;
- Etablit, en concertation avec la direction, les points d'action pour l'amélioration de la qualité des prestations de services;
- Tient à jour le Manuel de Qualité;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Mettre en place un système de qualité rigoureux et documenter ce système afin de garantir la qualité des produits et services fournis aux clients (institutions, médecins, patients).

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Élaborer la politique de qualité de l'institution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rédige et met à jour les procédures de qualité;</li><li>• Discute avec la direction des objectifs de qualité à atteindre;</li></ul>
- Diffuser la politique de qualité de l'institution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure la diffusion des procédures;</li><li>• Organise des formations à la qualité pour le personnel;</li></ul>
- Contrôler le respect de la politique de qualité de l'institution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle la bonne exécution des procédures;</li><li>• Recherche les causes des dysfonctionnements et des problèmes de non-conformité et met en œuvre des actions correctrices et préventives;</li><li>• Organise et participe aux audits internes et externes;</li><li>• Etablit des tableaux de bord relatifs aux indicateurs de performance et des coûts et les analyse;</li><li>• Rapporte à la direction les démarches qualité entreprises et leurs résultats;</li><li>• Réalise des enquêtes d'hémovigilance;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des normes et des procédures de qualité;
- A une connaissance approfondie du fonctionnement d'un centre de transfusion sanguine;
- A une connaissance de base du fonctionnement des appareils;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Possède des aptitudes pédagogiques;
- Discute avec la direction des objectifs de qualité à atteindre et les communique à l'ensemble du personnel;

### Résolution de problèmes

- Atténue les résistances ou les oppositions par la formation, l'explication et la sensibilisation;
- Identifie les dysfonctionnements récurrents et met en place des actions correctrices;
- Résout les divers problèmes liés au personnel du service en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel et selon les procédures existantes;

### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- Effectue les tâches de manière indépendante, demande régulièrement l'avis de la direction et leur rapporte de manière régulière;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;



**Objectif général:** Veiller au développement et au maintien de la communication interne et externe afin d'assurer une bonne circulation de l'information entre les différents services de l'institution et de veiller à la qualité de l'image de l'institution.

## ACTIVITÉS

- Gérer la publication interne et externe de différentes revues et brochures

- Développer la communication interne et externe

- Coordonner différents projets

- Organiser divers évènements externes

## TÂCHES

- Définit le concept des différentes publications, sélectionne et effectue des recherches sur les sujets qui seront traités;
- Choisit les publications externes dans lesquelles les publications seront faites (ex. revues, annuaires téléphoniques);
- Présente les résultats des recherches au directeur général pour obtenir son aval;
- Planifie les réunions avec les groupes de travail afin d'identifier les différents types de tâches à effectuer, répartit les tâches et organise des réunions pour constater l'évolution de la rédaction des articles et résoudre des problèmes éventuels;
- Participe à la rédaction et à la mise en page des articles ou textes pour les publications, choisit les illustrations et assure la relecture des articles avant l'impression;
- Sélectionne les éditeurs et est la personne de contact en ce qui concerne les publications de l'institution;
- Se charge de la coordination et de la diffusion de toute communication interne ou externe;
- Met à jour, en collaboration avec le médecin responsable du type de soin ou de la technique de soins, les affiches et brochures aussi bien au niveau de la forme que du contenu afin de communiquer des informations jugées utiles pour les différents services de l'institution, qu'il s'agisse du personnel ou des patients/résidents;
- Profite de sa présence à diverses réunions planifiées pour transmettre des informations obtenues du comité de direction ou via d'autres sources;
- Encourage l'utilisation de l'intranet par l'envoi de courriers et par des annonces dans le journal de l'institution;
- Coordonne les activités de la bibliothèque du personnel et veille à la mise à disposition de toute information utile;
- Participe à l'organisation de séminaires et de réunions d'information;
- Coordonne et assure la réalisation de différents projets tels que des rapports d'activités, la création du site internet et intranet ou la publication d'actes de colloques;
- Coordonne des audits de qualité réalisés dans les différents domaines d'activités et effectue les modifications nécessaires;
- Choisit le thème qui sera abordé en concertation avec le médecin ou le chef de service du domaine concerné;
- Contacte les sponsors et les conférenciers qui ont été choisis;
- Contacte les différents médias et collabore avec le médecin spécialiste pour rédiger le contenu des communications et fait les communiqués de presse;
- Se charge du support logistique des évènements externes (ex. choisit le lieu, sélectionne les invités, contacte le traiteur) et fait appel à l'employé administratif pour les contacts journaliers avec les fournisseurs et le suivi des modalités pratiques;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des connaissances en techniques de communication et de publication;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique :
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
  - Coordonne et assure la réalisation de différents projets et dirige les groupes de projet y afférents;

### Communication

- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Fournit des informations à tous les collaborateurs de l'institution via des publications;
- Prend des arrangements avec les fournisseurs (ex. imprimeur, traiteur) à propos des services à fournir;

### Résolution de problèmes

- Adapte le planning en concertation avec la direction en cas de situations imprévues;

### Responsabilité

- Coordonne les diverses activités pour pouvoir publier les informations à temps et pour organiser de manière optimale les événements dans le cadre des directives de la direction (ex. budget);
- S'assure de l'exactitude des informations diffusées;
- Décide, en concertation avec la direction et les médecins, du contenu de diverses publications et événements;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Superviser et participer aux tâches d'une équipe administrative afin d'offrir aux différents services un soutien administratif correct et dans les temps.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser l'équipe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, donne des instructions et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées par l'équipe et corrige si nécessaire;</li><li>• Exécute des tâches administratives concernant l'organisation de l'équipe (ex. maladie, demande de congé);</li><li>• Accompagne les nouveaux collaborateurs sur le terrain (ex. effectue un entretien d'accueil);</li><li>• Organise des formations (ex. donne des explications sur l'usage du nouveau matériel et de méthodes, approuve des demandes de formation);</li><li>• Dirige les collaborateurs et participe aux entretiens d'évaluation et de fonctionnement;</li><li>• Conseille le responsable hiérarchique selon les procédures existantes concernant le recrutement et le licenciement;</li></ul>
- Participer à l'exécution de tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à l'exécution des tâches principales du service, comme par exemple :<ul style="list-style-type: none"><li>- Participe au service téléphonique et postal;</li><li>- Suit les dossiers administratifs;</li><li>- Accueille des visiteurs et patients;</li></ul></li><li>• Aide les collaborateurs à résoudre les problèmes complexes et répond aux questions pratiques et de contenu;</li></ul>
- Assurer la continuité et la qualité du service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se concerta et échange des informations avec d'autres services (ex. sur la collaboration, les prestations du service) et rapporte cette information à l'équipe ;</li><li>• Sert de point de contact pour l'équipe (ex. traite des questions et réfère au service concerné le cas échéant);</li><li>• Tient à jour des documents et procédures du service (ex. corrige des données modifiées, adapte les procédures conformément aux décisions de l'institution);</li><li>• Traite des plaintes concernant les prestations de service de l'équipe et accompagne les membres de l'équipe pour le traitement de plaintes individuelles (ex. à l'accueil, plainte via le service médiation);</li><li>• Prépare le matériel nécessaire afin que les collaborateurs puissent exécuter leurs tâches:<ul style="list-style-type: none"><li>- Commande le matériel nécessaire, selon les procédures existantes;</li><li>- Prend contact avec le service technique ou le fournisseur, en cas de dysfonctionnements;</li></ul></li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demande aux fournisseurs des informations sur le nouveau matériel et formule une proposition d'achat au responsable hiérarchique;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie des procédures internes relatives à son propre domaine administratif ;
- Possède une connaissance pratique du fonctionnement de l'organisation;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Informe les collaborateurs et répond aux questions pratiques et de contenu;
- Echange des informations avec les divers services internes afin de rendre la collaboration cohérente;
- Répond aux questions du personnel et des tiers et réfère le cas échéant au service concerné;

### Résolution de problèmes

- Résout pour son équipe les divers problèmes liés à la gestion du personnel en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Soutient l'équipe pour la résolution de problèmes;
- Examine les plaintes concernant les prestations de service de l'équipe et entreprend à temps les actions nécessaires;

### Responsabilité

- Se charge du fonctionnement quotidien de l'équipe selon les procédures en vigueur et sous la responsabilité du responsable hiérarchique;
- Assure la continuité et la qualité des prestations du service en soutenant les divers services et les tiers de manière correcte et à temps;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Effectuer des travaux de secrétariat et assurer un rôle de relais afin d'apporter un soutien administratif maximal au(x) membre(s) de la direction.

## ACTIVITÉS

- Se charger du secrétariat du responsable hiérarchique

- Préparer des dossiers

- Autres activités

## TÂCHES

- Répond aux appels téléphoniques entrants, les filtre, donne les renseignements d'ordre courant et transfère les appels si nécessaire;
- Se charge de la correspondance: trie la correspondance entrante, la documente, traite la correspondance standard, fait des propositions au responsable hiérarchique pour la correspondance non-standard;
- Dactylographie des textes sur base de notes, d'un dictaphone ou suivant des directives données;
- Gère l'agenda, assure le suivi des rendez-vous et gère les priorités;
- Etablit les compte-rendus des réunions qui peuvent avoir un caractère technique;
- Accueille les visiteurs, les oriente et répond à leurs questions;
- Fait le classement du courrier, de la documentation et des archives de la direction;
- Assure l'organisation de réunions internes et externes (réservation de salle, invitation,etc.);
- Prépare des rapports et des dossiers de manière autonome, rassemble le cas échéant les informations nécessaires à leur préparation et en assure le suivi;
- Organise des évènements internes ou externes;
- Organise les voyages et les séjours lors de congrès;
- Gère l'économat: commande le matériel de bureau suivant le stock et après approbation;
- Relaye l'information de la direction vers les autres fonctions;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
  - Possède des aptitudes de communication écrite;
  - Possède des aptitudes administratives;
  - Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
  - Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- A des contacts avec les secrétaires des autres directeurs et responsables et avec des externes afin d'échanger des informations, fixer des réunions, etc;
- Contacte des fournisseurs de services externes (restaurants, hôtels et salles de réunion) lors de l'organisation de réunions et de voyages;
- Assure le relais de l'information de la direction vers d'autres fonctions;

### Résolution de problèmes

- Est capable de déterminer les priorités, entre autres, entre différents rendez-vous lors de la gestion de l'agenda;
- Lors de l'établissement de dossiers, essaie d'établir les liens et de rassembler toutes les informations requises;

### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- Effectue différentes tâches de façon autonome, mais sous le contrôle quotidien du responsable hiérarchique;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Traiter les données médicales et infirmières afin d'accomplir les formalités réglementaires.

## ACTIVITÉS

- Traiter, coder et contrôler les données médicales et infirmières

- Remplir les formalités concernant les données médicales et infirmières

- Autres activités

## TÂCHES

- Rassemble les données médicales et infirmières (ex. RPM/DI-RHM), contrôle leur exhaustivité et vérifie les données incorrectes auprès des services concernés;
- Codifie les données et les enregistre dans le système en appliquant les règles fixées dans le manuel de codage et, le cas échéant, interprète les règles de codification;
- Vérifie la durée d'hospitalisation du patient: compare, sur base de la pathologie encodée, la durée d'hospitalisation réelle des patients avec la durée de séjour justifiable calculée automatiquement;
- Procure aux parties concernées des listes complémentaires concernant les données médicales et infirmières;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique en cas d'anomalies;
- Effectue les procédures de contrôle requises et apporte éventuellement des modifications dans le système;
- Rassemble des informations complémentaires concernant les données médicales et infirmières auprès des services concernés pour établir les rapports;
- Prépare les rapports concernant les données médicales et infirmières à l'intention du service public fédéral responsable;
- Applique les changements de directives concernant les données médicales et infirmières;
- Soutient des infirmiers et médecins pour remplir les dossiers concernant les données médicales et infirmières et donne des formations, le cas échéant;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance pratique de la terminologie médicale et des processus;
  - Possède une connaissance pratique des systèmes de codage des données médicales et infirmières;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  - Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Récolte des informations des divers services concernant les données médicales et infirmières;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et les collègues en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations complémentaires lorsqu'il manque des données;
- Analyse les problèmes d'encodage et interprète les règles de codification en vue d'une codification optimale;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Effectue des codifications et enregistrements de manière autonome selon les directives du service public;
- Prépare correctement et en temps voulu les rapports concernant les données médicales et infirmières;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



---

**Objectif général:** Contribuer à la mise en place d'un système de qualité rigoureux et documenter ce système afin de garantir la qualité des produits et services fournis aux clients (institutions, médecins, patients/résidents).

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Participer à l'élaboration des procédures de qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rédige les procédures standards opérationnelles et les procédés de travail;</li><li>• Valide les nouveaux processus de qualité;</li><li>• Assure l'étalonnage des appareils et instruments de qualité;</li><li>• Évalue les nouvelles techniques, les nouveaux appareils et le nouveau matériel;</li></ul>
- Assurer la promotion des normes et procédures de qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discute lors de la concertation de travail des règles de qualité à respecter;</li><li>• Informe le personnel sur les procédures de qualité;</li></ul>
- Contrôler le respect des normes de qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure le suivi de la maintenance des appareils de mesure de qualité;</li><li>• Remplit le livre de bord lors de l'exécution d'entretiens ou de réparations des appareils;</li><li>• Se documente sur les dysfonctionnements pour les comprendre et pour proposer des actions correctrices ou préventives;</li><li>• Assure le suivi des processus de qualité existants;</li><li>• Effectue des contrôles de qualité et communique les résultats et les statistiques au responsable hiérarchique et au médecin-chef;</li><li>• Participe aux audits de qualité;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les normes et les procédures de qualité;
- Connaît le fonctionnement des appareils du laboratoire ou ceux utilisés pour la prise des produits sanguins;
- Connaît le traitement statistique des données;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: assure la promotion des normes et procédures de qualité;

### Communication

- Informe le personnel des normes et procédures de qualité en vigueur;
- Discute lors de la concertation de travail des normes et procédures de qualité à respecter;
- Sait influencer et convaincre;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- En réfère au responsable hiérarchique pour toute modification des procédures et normes de qualité;
- Fait rapport sur le suivi des normes de qualité;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Effectuer des travaux de secrétariat afin de soutenir administrativement le service ou le département.

## ACTIVITÉS

- Se charger du secrétariat du service/département

- Traiter l'administration du service/département

- Gérer les stocks du service/département (ex. matériel de bureau)

## TÂCHES

- Accueille les visiteurs et les clients internes (ex. d'autres services) pour le service/département dont elle/il se charge;
- S'assure que les patients/résidents et les visiteurs reçoivent une information correcte et complète sur les prestations de service (en les mettant en contact avec un responsable de département/service ou en donnant directement l'information);
- Répond aux appels téléphoniques entrants, procure l'information correcte et transfère les appels si nécessaire;
- Assure la mise à jour des données concernant la comptabilité du service;
- Entretient, sur le plan administratif, des contacts avec les autres services et départements concernant leurs services spécifiques;
- Assure l'administration générale;
- Dactylographie des lettres, des notes et des comptes-rendus;
- Assure le classement du service;
- Complète des formulaires et des documents;
- Se charge de la correspondance du service;
- Contrôle les documents administratifs, signale des problèmes éventuels, corrige les documents le cas échéant dans le respect des arrangements passés ou propose une solution au responsable du service ou du département;
- Commande du matériel pour le service/département suivant le stock et après approbation;
- Suit les livraisons des biens et des services et les contrôle;
- Prépare le matériel demandé et s'occupe du suivi administratif de la demande;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application

### Communication

- Informe les patients/résidents et les visiteurs au sujet des services internes et externes existants;
- 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 précis et rigoureux;
- Exécute les tâches attribuées correctement, dans les limites de temps établies et selon les procédures imposées;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Accueillir et informer les patients et les visiteurs, gérer leurs demandes et coordonner la communication interne et externe afin d'orienter le patient et de contribuer au bon fonctionnement et à l'atteinte des objectifs de la maison médicale dans le respect du public.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Organiser l'accueil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se charge de l'organisation quotidienne de l'accueil (organisation des congés, permanence, etc.);</li></ul>
- Accueillir les patients et les visiteurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les patients et les visiteurs au sein de la maison médicale et répond aux appels téléphoniques: écoute la demande, la situe, y répond ou transfère l'appel ou la demande vers la personne compétente;</li><li>• Traite les demandes de soins, les messages à transmettre, les demandes de renseignements administratifs et les demandes de rendez-vous, de consultations ou de visites à domicile;</li><li>• Évalue les priorités ou l'urgence des demandes des patients;</li></ul>
- Servir d'interface dans la communication	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sert d'interface entre les patients, l'équipe et les institutions extérieures (ex. ONE, mutuelles, services sociaux);</li><li>• Participe aux réunions internes et externes;</li><li>• Recueille les plaintes, les souhaits et les remarques des patients et recherche des solutions;</li><li>• Explique le fonctionnement et les objectifs de la maison médicale et cadre les demandes en fonction de ceux-ci;</li><li>• Enregistre et signale des dysfonctionnements éventuels concernant l'organisation des soins et les communique durant la réunion de travail;</li><li>• Participe à des projets relatifs à la promotion de la santé et de la qualité des soins;</li></ul>
- Gérer le planning général de l'équipe multidisciplinaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et coordonne le planning des consultations, les visites à domicile et les rendez-vous;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inscrit et désinscrit les patients;</li><li>• Photocopie les résultats et des formulaires divers;</li><li>• Envoie, réceptionne et distribue les fax et le courrier;</li><li>• Distribue les dossiers médicaux aux médecins et classe les dossiers médicaux, les documents et les protocoles des résultats;</li><li>• Crée des documents d'information destinés aux patients;</li><li>• Organise et gère l'offre de documentation et d'information à destination des patients;</li><li>• Gère les stocks de médicaments et de matériel médical;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une bonne connaissance du fonctionnement d'une maison médicale;
- Possède une bonne connaissance de la Charte des maisons médicales et des notions du système de soins de première ligne;
- Possède une connaissance de base des principaux médicaments, du matériel médical et des principales pathologies;
- Connaît les applications informatiques spécifiques à l'inscription des patients;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Possède des aptitudes psychosociales pour une bonne approche de publics très variés;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique: anime des groupes de travail thématiques;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute, fait preuve de compréhension et de capacité au dialogue;
- Accueille, informe les patients et sert d'interface avec l'équipe;
- Sait traiter des situations conflictuelles;
- Se concerte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Assure les contacts avec les personnes et institutions extérieures (ex. proches, fournisseurs, autres maisons médicales, mutuelles);

### Résolution de problèmes

- Procure des explications aux patients sur les problèmes rencontrés lors d'un rendez-vous, redéfinit les priorités et adapte le planning;
- Évalue les priorités dans le cadre des demandes des patients et en tient compte dans l'organisation du planning journalier;
- Contacte le responsable ou l'équipe en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Organise les inscriptions et les désinscriptions des patients selon les procédures du centre;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



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

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;



**Objectif général:** Assurer la bonne gestion du secrétariat d'un ou plusieurs médecins afin que les consultations et examens soient réalisés dans les meilleures conditions et que les protocoles et résultats soient transmis au plus vite.

## ACTIVITÉS

- Accueillir les patients/résidents

-Effectuer des tâches administratives

- Autres activités

## TÂCHES

- Prend les rendez-vous avec les patients/résidents;
- Accueille les patients/résidents à leur arrivée;
- Gère les dossiers des patients/résidents :
  - Dactylographie différents documents transcrits sur base écrite ou orale (ex. dictaphone): rapports des patients/résidents, protocoles, lettres de sortie pour les médecins traitants, formulaires de transfert, formulaires d'admission,...;
  - Vérifie si les dossiers sont complets et si tous les documents sont correctement remplis, par ex. en cas d'une mise sous protection, et rapporte les problèmes à ce propos au supérieur;
  - Classe et archive les rapports et dossiers en concertation avec le service archives;
- Trie, répartit et assure l'envoi du courrier interne et externe;
- Reçoit les appels téléphoniques, les transmet aux personnes concernées ou prend note d'un message si nécessaire;
- Gère les stocks divers et procède aux commandes de matériel de bureau;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances du vocabulaire médical;
  - Maîtrise le traitement de texte et est capable de dactylographier rapidement;
  - Maîtrise l'utilisation d'un dictaphone;
  - Maîtrise l'orthographe;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Accueille et informe les patients/résidents et leur proches;
- Echange des informations quotidiennement avec les médecins en ce qui concerne, notamment, les rendez-vous, dossiers, résultats ou courriers;
- Se concerta avec les collègues et les membres du personnel d'autres services tels que admissions, informatique, technique et archives en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- En cas de problème avec un patient/résident (incompréhension ou agressivité), essaie de le calmer et de discuter avec celui-ci, en réfère au médecin si nécessaire;
- Se charge du suivi et du traitement administratif des consultations ou admissions urgentes;

### Responsabilité

- Possède des capacités en organisation et fait preuve d'ordre dans la réalisation du travail;
- Exécute les tâches de manière indépendante et rapporte régulièrement au responsable hiérarchique;
- En réfère au responsable hiérarchique pour tout problème inhabituel;

### 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 personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Prendre en charge les tâches administratives liées à l'admission des patients/résidents afin de les accueillir dans des conditions optimales et de mettre les documents nécessaires pour l'administration des patients/résidents, la tarification et la facturation en ordre.

## ACTIVITÉS

- Accueillir les patients/résidents

- Effectuer les tâches administratives relatives à l'admission

## TÂCHES

- Accueille les patients/résidents et leur donne des renseignements pratiques (ex. sur les tarifs de l'hospitalisation);
- Se consulte avec les parties concernées pour la gestion des chambres et réserve la chambre (aussi lors des transferts internes) et en informe le patient/résident;
- Répond aux appels téléphoniques internes et externes (ex. des mutualités) et recherche l'information demandée;
- Prend contact avec le service social en cas de problèmes (ex. hospitalisation d'un réfugié politique);
- S'occupe des hospitalisations du service d'urgences ainsi que des admissions et sorties de l'hôpital de jour:
  - Téléphone aux médecins concernés;
  - Préviens les services nécessaires;
  - Recherche une chambre disponible;
  - Complète les documents nécessaires;
  - Cherche les informations manquantes (ex. pas de carte SIS, téléphoner aux mutualités et essayer de contacter la famille);
- Etablit un dossier d'hospitalisation et se consulte avec les parties concernées pour le planning des admissions;
- Encode les données concernant l'inscription, le transfert ou le renvoi d'un patient/résident dans le système informatique et les vérifie;
- Rédige divers documents pour les mutualités ou les patients/résidents et les envoie (ex. attestations, documents d'assurance hospitalisation);
- Encode la facturation et les données des assurances et perçoit l'acompte;
- Demande des informations complémentaires aux organismes concernés (ex. lors d'hospitalisation après un accident sportif, un accident du travail ou un accident à l'école);
- Collecte les documents, les classe dans un dossier et assure la mise à jour;
- Contacte le patient/résident lorsqu'une pièce manque dans le dossier pour le compléter (ex. signature, informations manquantes);
- Clôture le dossier lors du départ d'un patient/résident, le classe et envoie les documents nécessaires au service de facturation;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Accueille et informe les patients/résidents de façon rassurante;
- Se concerta avec les diverses parties concernées (ex. médecin, infirmiers) au sujet de l'admission des patients/résidents;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Procure des explications aux patients/résidents sur les problèmes rencontrés lors de l'admission et adapte le planning des admissions en concertation avec les parties concernées;
- Contacte le service social en cas de problèmes concernant les patients/résidents;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Organise l'admission des patients/résidents selon les procédures de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



---

**Objectif général:** Assurer la permanence téléphonique pour les appels d'urgence et évaluer correctement le degré de gravité des appels afin d'assurer des prestations continues aux patients/résidents.

---

## ACTIVITÉS

- S'occuper du service de permanence

- Se charger de la centrale téléphonique

- Recevoir les visiteurs

## TÂCHES

- Reçoit les appels par le système prévu à cette fin;
- Analyse les appels des patients/résidents en posant des questions ciblées et tâche de découvrir le problème;
- Cherche éventuellement avec le patient/résident une solution possible;
- Contacte, après analyse de la gravité du problème, la personne adéquate (ex. médecin, voisin, famille);
- Reçoit de manière adéquate les appels entrants, les filtre et les traite ou les transfère aux personnes indiquées;
- Assure le suivi administratif;
- Reçoit les visiteurs de manière conviviale;
- Traite l'administration;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance générale des données médicales;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Ecoute les appels des patients/résidents et des visiteurs, demande et note les informations nécessaires;

### Résolution de problèmes

- Trouve une solution pour le problème posé par téléphone dans le cadre des procédures établies et contacte le responsable le cas échéant;

### Responsabilité

- Prend des décisions qui peuvent avoir des conséquences sur l'état de santé du patient/résident, dans le cadre des procédures standard;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



---

**Objectif général:** Assister le département ou l'unité de soins sur le plan administratif afin d'optimiser le bon fonctionnement du service.

---

## ACTIVITÉS

- Fournir une assistance administrative au département/à l'unité

- Accueillir les patients/résidents

## TÂCHES

- Vérifie que les dossiers des patients/résidents sont complets et en ordre;
- Contrôle les codes et encode les factures et divers documents;
- Passe des commandes de petit matériel au service achats après approbation du responsable hiérarchique;
- Trie et classe les dossiers des patients/résidents;
- Exécute diverses tâches administratives: photocopies, expédition de courrier interne et externe, fax, e-mails, etc.;
- Accueille les patients/résidents, indique la salle d'attente ou la chambre et donne des renseignements pratiques non médicaux sur les examens à passer;
- Inscrit les patients/résidents;
- Répond aux appels téléphoniques des patients/résidents et leurs proches concernant les rendez-vous, les dates d'examens ou d'opérations;
- Prend en charge les plaintes des patients/résidents concernant les délais d'attente, les rendez-vous planifiés ou à planifier et tente de trouver une solution à leurs problèmes;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Dispose d'une bonne connaissance de l'organisation de l'institution;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes en organisation;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Fournit des informations aux patients/résidents et leurs proches;

### Résolution de problèmes

- Contacte la personne ou le service adéquat lorsqu'il ne peut résoudre lui-même le problème rencontré;

### Responsabilité

- Gère les accueils et les inscriptions dans le département/unité;
- Assure le classement des dossiers des patients/résidents;

### Facteurs d'environnement

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



---

**Objectif général:** Assurer la gestion des archives afin de garantir la disponibilité des dossiers médicaux et autres pour les services de l'institution.

---

### ACTIVITÉS

- Gérer les demandes adressées aux archives médicales et non-médicales de l'institution
- Assurer le classement des dossiers dans les archives

### TÂCHES

- Reçoit les demandes des différents services de soins pour des dossiers et les prépare;
- Sort les dossiers demandés des archives sur demande ponctuelle des services ou sur base de listes des consultations;
- Distribue les dossiers dans des casiers prévus pour les services;
- Récupère les dossiers à archiver dans les différents services;
- Classe les dossiers qui reviennent ou qui sont récupérés des services dans les archives:
  - Pourvoit les dossiers d'un code barre;
  - Trie et met les dossiers dans des casiers et sur des étagères;
- Tient à jour le classement des dossiers: regroupe les différents dossiers des mêmes patients dans un dossier et met à jour l'année de passage;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède des aptitudes en organisation;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Se concerta quotidiennement avec les services pour leur fournir les dossiers demandés;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les différentes tâches attribuées selon les procédures de l'institution;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



---

**Objectif général:** Assurer la gestion du courrier entrant et sortant afin d'offrir un service de qualité aux différents départements.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Gérer le courrier entrant et sortant	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réceptionne, trie et distribue le courrier postal, les colis et les fax entrants;</li><li>• Prépare le courrier sortant: rassemble les documents, prépare les envois et les affranchit, réceptionne et trie le courrier;</li><li>• Traite les recommandés;</li><li>• Prépare, expédie et réceptionne les envois via la société de colis express;</li><li>• Commande les timbres et réapprovisionne la timbreuse automatique;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède des aptitudes en organisation;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- A des contacts avec les fournisseurs de services tels que la poste, les taxis ou la société de courrier express dans l'accomplissement quotidien de ses tâches;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Exécute les différentes tâches attribuées selon les procédures de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



**Objectif général:** Recruter et tenir à jour la liste des donneurs et promouvoir l'image du Centre de Transfusion Sanguine afin de garantir l'approvisionnement en produits sanguins tant en qualité qu'en quantité.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les assistants recruteurs des donneurs de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, instruit et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées et corrige si nécessaire;</li><li>• Effectue les tâches administratives concernant l'organisation de l'équipe (ex. maladie);</li><li>• Encadre les collaborateurs et mène des entretiens d'évaluation et de fonctionnement;</li></ul>
- Participer à l'organisation du service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la concertation de travail au sein du département de recrutement de donneurs;</li><li>• Participe à la concertation de travail au sein du service prélèvement;</li><li>• Formule des suggestions et des idées pour de nouvelles actions;</li></ul>
- Augmenter le nombre de donneurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elabore et exécute des stratégies de communication destinées à recruter de nouveaux donneurs;</li><li>• Assure les contacts avec la presse locale;</li><li>• Donne des conférences et développe les contacts avec les donneurs;</li><li>• Effectue le suivi statistique des actions de sensibilisation;</li><li>• Organise des stands lors de foires, bourses et autres évènements;</li></ul>
- Assurer les contacts avec les parties concernées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure les contacts avec les volontaires de sections;</li><li>• Participe aux activités des amicales et des sections;</li><li>• Soutient et aide les collègues recruteurs d'une autre région de travail;</li><li>• Assure les contacts avec les écoles et les administrations communales;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des connaissances médicales de base;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Assure les contacts avec la presse locale concernant les campagnes de communication;
- Discute de la gestion de donneurs dans le cadre de la concertation de travail du département recrutement de donneurs et au sein du service prélèvement;
- Participe aux campagnes de promotion du service;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait influencer et convaincre;

### Résolution de problèmes

- Organise des réunions avec le Département Recrutement de donneurs et avec les sections locales et régionales pour discuter des problèmes rencontrés et pour promouvoir les activités du service;
- Contacte les donneurs en cas de plaintes de ceux-ci;

### Responsabilité

- Effectue les tâches de manière autonome et rapporte de manière régulière à la direction;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalie ou de problèmes;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Gérer le stock de produits sanguins et augmenter le nombre de donneurs afin d'assurer l'approvisionnement en produits sanguins tant en qualité qu'en quantité.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser l'équipe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, instruit et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées par l'équipe et corrige si nécessaire;</li><li>• Effectue les tâches administratives concernant l'organisation de l'équipe (ex. maladie);</li><li>• Encadre les collaborateurs et mène des entretiens d'évaluation et de fonctionnement;</li></ul>
- Participer à l'organisation du service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la concertation de travail au sein du service prélèvement;</li><li>• Formule des suggestions et des idées pour de nouvelles actions;</li><li>• Fait le suivi des convocations envoyées aux donneurs et des rappels téléphoniques;</li><li>• Tient à jour le fichier des donneurs et encode les données concernant les dons de sang;</li><li>• Prépare les listings, les diplômes et les médailles pour les donneurs et participe à leur remise;</li></ul>
- Promouvoir le don de sang, de plasma et de plaquettes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilise les donneurs pour les collectes en assurant des campagnes de promotion, les contacts avec les médias et en organisant des stands ou des visites guidées du Centre de Transfusion Sanguine (CTS);</li><li>• Fait des exposés et développe les contacts avec les donneurs;</li><li>• Effectue le suivi statistique des actions de sensibilisation;</li><li>• Organise des stands lors de foires, bourses et autres évènements;</li></ul>
- Assurer les contacts avec les parties concernées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure les contacts avec les bénévoles des sections;</li><li>• Assiste et collabore sur le plan logistique avec les amicales et les sections pour organiser des collectes;</li><li>• Soutient et aide les collègues recruteurs d'une autre région de travail;</li><li>• Assure les contacts avec les écoles et les administrations communales;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connait les critères médicaux et légaux pour le don de sang;
- Possède des connaissances médicales de base;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Assure les contacts avec la presse et les médias concernant les campagnes de sensibilisation;
- Discute au sein du service de gestion des donneurs;
- Participe aux campagnes de promotion du service;
- Fournit diverses informations aux donneurs et au personnel de collecte;
- Echange des données avec d'autres centres de transfusion sanguine et les comités locaux;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait influencer et convaincre;

### Résolution de problèmes

- Organise des réunions et dialogue avec les sections locales et régionales pour discuter des problèmes rencontrés et pour promouvoir les activités du service;
- Contacte les donneurs en cas de plaintes de ceux-ci;

### Responsabilité

- Effectue les tâches de manière autonome et rapporte de manière régulière à la direction;
- Demande conseil au responsable hiérarchique en cas de problèmes;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- 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;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



---

**Objectif général:** Assurer l'accueil des patients ambulatoires ainsi que le suivi administratif des consultations pour garantir le bon fonctionnement des services de consultation.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Accueillir les patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les patients, les rassure si nécessaire et les oriente;</li><li>• Crée ou vérifie le dossier des patients venant en consultation:<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérifie si le dossier est complet et si les données (adresse, mutuelle) sont à jour;</li><li>- Contacte les instances concernées (mutuelles, assurances, employeur) pour obtenir des renseignements sur les patients;</li></ul></li><li>• Vérifie les rendez-vous des patients avant de les diriger vers le service adéquat;</li><li>• Sort les documents nécessaires pour le patient (vignette, feuille de prestation);</li></ul>
- Assurer le suivi des consultations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifie les nouveaux rendez-vous internes et externes sur base des demandes et des plages horaires des médecins;</li><li>• Encaisse les paiements des consultations;</li><li>• Encode les prestations des consultations sur base de listes préétablies et cochées;</li><li>• Classe et vérifie les dossiers des patients avant de les envoyer à la facturation;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Classe les documents du service (dossiers des patients) et en assure la mise à jour;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Dispose d'une bonne connaissance de l'organisation de l'institution;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Ecoute les questions pratiques des patients et leur fournit des réponses orales correctes;
- Donne des rendez-vous aux patients qui correspondent à leurs possibilités ainsi qu'à celles des médecins/services concernés;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Se concerta quotidiennement avec des services et instances externes pour compléter les dossiers des patients;

### Résolution de problèmes

- En cas de problème avec un patient, essaye de le calmer et de trouver une solution (intercaler un rendez-vous si possible);
- Fait une recherche autonome des données manquantes dans les dossiers des patients en prenant contact avec les instances concernées;

### Responsabilité

- Est responsable de fournir des réponses correctes à des questions pratiques et d'organiser les consultations le plus pratiquement possible;
- Oriente les patients vers le service ou la personne adéquate;
- Veille à ce que la caisse et le livre de caisse soient corrects et ceci, selon les procédures de l'institution;
- Veille à un encaissement correct des consultations;

### 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;



**Objectif général:** Superviser le service comptabilité, enregistrer et traiter correctement les données comptables afin de donner une image fiable des comptes et du bilan annuel et de pouvoir procurer en temps voulu des informations financières correctes.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation</li></ul>
- Traiter et enregistrer des opérations dans le système informatique utilisé à cette fin et les expliciter	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les opérations comptables (moins courantes) (ex. opérations de fin d'année, prévisions mensuelles, comptes de régularisation);</li><li>• Etablit les comptes annuels et prépare le bilan annuel pour les organes qui ont besoin de cette information (ex. Assemblée Générale, Conseil d'Administration, Conseil Médical et Conseil d'Entreprise);</li><li>• Se charge de la clôture mensuelle et suit les liquidités;</li><li>• Etablit des rapports pour la direction et apporte des éclaircissements;</li><li>• Contrôle les pièces comptables fournies par d'autres services (ex. au sujet du personnel, des achats, de la facturation) et examine avec eux les problèmes éventuels;</li><li>• Agit conformément aux directives établies par le conseil d'administration (ex. règles d'appréciation en cours et durées d'amortissement) et dans le cadre légal afin d'éviter des décisions incorrectes et des retards qui pourraient donner lieu à des amendes;</li><li>• Se consulte avec les fournisseurs pour la facturation (ex. application du pourcentage de TVA) et les conditions de paiement;</li></ul>
- Transmettre des informations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transmet des renseignements, entre autres, aux réviseurs d'entreprise, à des institutions financières et divers services publics locaux, régionaux et fédéraux;</li><li>• Effectue les statistiques financières nécessaires;</li><li>• Fournit de l'information à la demande des différents services;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en matière de législation et de règles comptables générales et spécifiques au secteur;
  - A une connaissance de base en législation fiscale et en droit des sociétés;
  - Possède un esprit mathématique et logique;
  - Sait travailler avec les outils informatiques comptables nécessaires;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Fournit des données et des renseignements à des services internes et externes;
- Fournit des éclaircissements sur des rapports;
- Se concerta avec les fournisseurs au sujet de la facturation et des conditions de paiement;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Prend conseil auprès de la direction pour des opérations comptables complexes;
- Résout les problèmes plus complexes et enregistre des opérations comptables moins courantes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Effectue les tâches de manière autonome selon les directives du conseil d'administration et dans le cadre légal;
- Prépare les comptes annuels;
- Les décisions prises peuvent avoir un impact sur le résultat financier;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Gérer le service tarification et facturation afin d'optimiser la facturation de tous les soins et prestations dispensés aux patients/résidents dans le respect des règles légales.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li><li>• Motive les collaborateurs dans l'exécution de leurs tâches;</li></ul>
- Interpréter et traiter les modifications/nouveautés apportées à la réglementation en vigueur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etudie toutes les nouveautés et/ou modifications apportées aux dispositions légales relatives aux soins de santé, les lois, AR et circulaires;</li><li>• Examine les implications de ces nouveautés au niveau de la tarification;</li><li>• Prend contact avec les mutualités et l'Inami pour obtenir des indications et des renseignements sur l'interprétation des textes réglementaires;</li><li>• Transmet l'information aux collaborateurs du service, au service informatique et à la comptabilité pour qu'ils adaptent les procédures de tarification;</li><li>• Valide l'adaptation des formulaires de facturation et s'assure qu'ils sont bien transmis aux médecins, aux paramédicaux et éventuellement à l'accueil et aux services de consultation;</li><li>• Transmet les modifications de tarification aux médecins et aux paramédicaux de l'institution et les conseille sur les soins et matériels les plus intéressants du point de vue remboursement;</li></ul>
- Contrôler le respect des règles de facturation et résoudre les problèmes y afférant	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'assure de la constitution correcte et à temps des dossiers de facturation;</li><li>• S'assure que les factures reprennent correctement les différentes rubriques prévues (N° de registration INAMI, durée du séjour, honoraires/prestations, médicaments et frais divers) et correspondent à la réalité;</li><li>• Analyse et corrige les erreurs détectées par le système dans les bandes magnétiques à envoyer régulièrement à l'Inami;</li><li>• Traite les factures rejetées par l'Inami, les mutuelles ou les compagnies d'assurance;</li></ul>
- Régler les problèmes rencontrés par les patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examine le motif de la plainte, étudie le dossier, interroge les différentes parties concernées afin de vérifier le bien-fondé des frais facturés;</li><li>• Fait corriger la facture s'il y a lieu;</li><li>• Répond aux patients/résidents de manière claire, précise et complète;</li><li>• Etablit éventuellement un dossier de traitement des plaintes;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournit à la direction des statistiques sur les services facturés;</li><li>• Fournit les statistiques mensuelles demandées par le Service Public Fédéral Santé Publique;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances en tarification de tous les composants d'une facture;
  - Possède des connaissances en législation relative aux soins de santé;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
  - Possède une connaissance approfondie de la nomenclature des soins de santé et des règles relatives à l'hospitalisation;
  - Possède une bonne maîtrise de la facturation globale;
  - Possède un esprit mathématique;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Echange des informations avec les mutualités concernant les factures et les problèmes avec les supports de données;
- Fournit des données et des renseignements aux services externes et/ou aux patients/résidents;
- Fournit les factures à l'attention du service comptabilité;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Analyse les erreurs signalées et adapte les factures si nécessaire;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Effectue les tâches de manière autonome selon les directives du conseil d'administration et dans le cadre légal;
- Veille à ce que les factures soient établies correctement et dans les délais;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Gérer le service chargé de suivre les créances impayées, d'informer les patients/résidents, familles, médecins, et de lancer les procédures afin d'assurer un maximum de recouvrements.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gère l'organisation des procédures de recouvrement (rappels, huissiers, avocats, etc.);</li><li>• Analyse les principales causes d'erreur et prend les mesures pour éviter qu'elles ne se répètent;</li><li>• Assure les contacts avec le service informatique pour les adaptations des programmes aux besoins du service;</li><li>• Autorise les étalements de paiement et les recours aux avocats et aux sociétés de recouvrement;</li></ul>
- Répondre aux questions des patients/résidents et des familles, des administrateurs de biens et des médiateurs de dettes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Répond aux questions plus complexes découlant de l'envoi des factures et/ou des rappels;</li><li>• Fournit l'information sur les procédures de contentieux aux collègues de l'institution;</li></ul>
- Prendre contact avec les parties concernées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prend contact dans les dossiers complexes ou difficiles à résoudre et selon les nécessités, avec les parties internes (patients/résidents, médecins, responsables de service et/ou service facturation) et externes (compagnies d'assurance, mutuelles, employeurs en cas d'accident du travail, CPAS, huissiers et sociétés de recouvrement) pour obtenir et/ou donner des explications sur les factures;</li></ul>
- Fournir des statistiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournit des statistiques sur les activités du service à la direction;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une bonne connaissance du fonctionnement de la tarification et de la facturation;
- Possède des notions de comptabilité;
- Possède une bonne connaissance de la législation applicable dans le domaine;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Ecoute les patients/résidents pour bien comprendre leur situation sociale ou financière;
- Prend contact avec les médecins, les responsables du service et/ou le service facturation pour obtenir et/ou donner des explications sur les factures;
- Prend contact, selon les nécessités, avec les compagnies d'assurance, les mutuelles, les employeurs (en cas d'accident du travail), les CPAS, les huissiers et les sociétés de recouvrement pour discuter et négocier les factures en tenant compte de la situation des patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de situations présentant un risque financier pour l'institution;
- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Contacte la partie concernée pour obtenir des renseignements et/ou des éclaircissements;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Négocie avec les patients/résidents et autorise les étalements de paiement et les recours aux sociétés de recouvrement dans les limites fixées par son responsable hiérarchique;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique lorsque l'enjeu financier est important;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Soutenir le chef comptable, enregistrer et traiter correctement les données comptables afin de donner une image fiable des comptes et du bilan annuel et de pouvoir procurer en temps voulu des informations financières correctes, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef comptable et le remplacer provisoirement le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service comptabilité sous l'autorité du responsable hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, le responsable hiérarchique au sujet de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement) ;</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;</li><li>• Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;</li><li>• Contrôle les données enregistrées par les collaborateurs et se tient au courant des évolutions des réglementations légales (fiscales et comptables);</li></ul>
- Traiter et enregistrer des opérations dans le système informatique utilisé à cette fin et les expliciter	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure, en l'absence du chef comptable, le bon fonctionnement de la comptabilité;</li><li>• Exécute les tâches principales du service ;</li><li>• Enregistre et traite des opérations comptables (courantes et moins courantes) ;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans l'établissement des comptes annuels et du bilan annuel pour les organes qui ont besoin de cette information (ex. assemblée générale, conseil d'administration, conseil médical et conseil d'entreprise);</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans la clôture mensuelle et suit les liquidités;</li><li>• Contrôle les pièces comptables fournies par d'autres services (ex. au sujet du personnel, des achats, de la facturation) et examine avec eux les problèmes éventuels;</li></ul>
- Transmettre des informations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transmet des renseignements, en concertation avec le responsable hiérarchique, entre autres, aux réviseurs d'entreprise, à des institutions financières et divers services publics locaux, régionaux et fédéraux;</li><li>• Effectue les statistiques financières nécessaires pour le responsable hiérarchique;</li><li>• Fournit de l'information à la demande des différents services;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en matière de législation et de règles comptables générales et spécifiques au secteur;
  - A une connaissance de base en législation fiscale et en droit des sociétés;
  - Possède un esprit mathématique et logique;
  - Sait travailler avec les outils informatiques comptables nécessaires;
  - Expertise dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Fournit des données et des renseignements à des services internes et externes;
- Rédige des rapports et fournit des éclaircissements sur ceux-ci;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel;
- Prend conseil auprès de la direction pour des opérations comptables complexes;
- Assiste le responsable hiérarchique dans la résolution de problèmes plus complexes et dans l'enregistrement des opérations comptables moins courantes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Effectue les tâches de manière autonome selon les directives du conseil d'administration et dans le cadre légal;
- Prépare les comptes annuels en concertation avec le responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Soutenir le chef du service facturation afin d'optimiser la facturation de tous les soins et prestations dispensés aux patients/résidents dans le respect des règles légales, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef du service facturation et le remplacer provisoirement le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Superviser le service tarification/facturation sous l'autorité du responsable hiérarchique</li><li>- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'interprétation et le traitement des modifications/nouveautés apportées à la réglementation en vigueur</li><li>- Contrôler le respect des règles de facturation et résoudre les problèmes y afférant, en concertation avec le responsable hiérarchique</li><li>- Régler les problèmes rencontrés par les patients/résidents</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de missions, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, le responsable hiérarchique au sujet de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;</li><li>• Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et de problèmes éventuels;</li><li>• Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du service facturation;</li><li>• Etudie toutes les nouveautés et/ou modifications apportées aux dispositions légales et examine les implications de ces nouveautés au niveau de la tarification;</li><li>• Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique, avec les mutualités et l'Inami pour obtenir des indications et des renseignements sur l'interprétation des textes réglementaires;</li><li>• Transmet l'information aux collaborateurs du service, au service informatique et à la comptabilité ainsi qu'aux médecins et paramédicaux dans l'institution;</li><li>• S'assure que les formulaires de facturation validés et adaptés par le chef de service soient bien transmis aux médecins, aux paramédicaux et éventuellement à l'accueil ou aux services de consultation;</li><li>• S'assure avec le responsable hiérarchique de la constitution correcte à temps des dossiers de facturation;</li><li>• S'assure que les factures reprennent correctement les différentes rubriques prévues (N° de registration INAMI, durée du séjour, honoraires/prestations, médicaments et frais divers) et correspondent à la réalité;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans l'analyse et la correction des erreurs détectées par le système dans les bandes magnétiques à envoyer régulièrement à l'Inami;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans le traitement des factures rejetées par l'Inami, les mutuelles ou les compagnies d'assurance;</li><li>• Examine avec le responsable hiérarchique le motif de la plainte, étudie le dossier et interroge les différentes parties concernées afin de vérifier le bien-fondé des frais facturés;</li><li>• Répond aux patients/résidents de manière claire, précise et complète;</li><li>• Etablit éventuellement un dossier de traitement des plaintes;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances en tarification de tous les composants d'une facture;
  - Possède des connaissances en législation relative aux soins de santé;
  - Possède une connaissance approfondie de la nomenclature des soins de santé et des règles relatives à l'hospitalisation;
  - Possède une bonne maîtrise de la facturation globale;
  - Possède un esprit mathématique;
  - Expertise dans les missions déléguées;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Echange en concertation avec le responsable hiérarchique des informations avec les mutualités concernant les factures et les problèmes avec les supports de données;
- Fournit, après concertation avec le responsable hiérarchique, des données et des renseignements aux services externes et/ou aux patients/résidents;
- Fournit les factures à l'attention du service comptabilité;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel;
- Analyse les erreurs signalées et adapte les factures si nécessaire;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Effectue les tâches de manière autonome suivant les directives de la hiérarchie et dans le cadre légal;
- Veille à ce que les factures soient établies correctement et dans les délais;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Soutenir le chef du service contentieux afin d'assurer un maximum de recouvrements, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef du service contentieux et le remplacer provisoirement le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser le service sous l'autorité du responsable hiérarchique
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation du service
- Répondre aux questions des patients/résidents et des familles, des administrateurs de biens et des médiateurs de dettes
- Prendre contact avec les parties concernées

## TÂCHES

- Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Conseille, selon les procédures existantes, le supérieur au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);
- Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;
- Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;
- Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du service;
- Soutient le responsable hiérarchique dans l'organisation des procédures de recouvrement (rappels, huissiers, avocats, etc);
- Analyse les principales causes d'erreur et propose au supérieur des mesures pour éviter qu'elles ne se répètent;
- Echange des informations avec le service informatique pour les adaptations des programmes aux besoins du service;
- Répond aux questions plus complexes découlant de l'envoi des factures et/ou des rappels;
- Fournit l'information, après accord du responsable hiérarchique, sur les procédures de contentieux aux collègues de l'institution;
- Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique, dans les dossiers complexes ou difficiles à résoudre et selon les nécessités, avec les parties internes (patients/résidents, médecins, chefs de service et/ou service facturation) et externes (compagnies d'assurance, mutuelles, employeurs en cas d'accident du travail, CPAS, huissiers et sociétés de recouvrement) pour obtenir et/ou donner des explications sur les factures;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une bonne connaissance du fonctionnement de la tarification et de la facturation;
  - Possède des notions de comptabilité;
  - Possède une bonne connaissance de la législation applicable dans le domaine;
  - Expérience dans les missions déléguées;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
  - Possède des aptitudes administratives
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Ecoute les patients/résidents pour bien comprendre leur situation sociale ou financière;
- Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique, avec les médecins, les responsables du service et/ou le service facturation pour obtenir et/ou donner des explications sur les factures;
- Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique et selon les nécessités, avec les compagnies d'assurance, les mutuelles, les employeurs (en cas d'accident du travail), les CPAS, les huissiers et les sociétés de recouvrement pour discuter et négocier les factures en tenant compte de la situation des patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de situations présentant un risque financier pour l'institution;
- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel;
- Contacte la partie concernée pour obtenir des renseignements et/ou des éclaircissements;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique lorsque l'enjeu financier est important;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Participer à l'élaboration, au suivi et à la coordination des prévisions budgétaires de l'institution et à l'alignement des budgets sur celles-ci afin de fournir des informations de gestion financière correctes pour soutenir la direction.

## ACTIVITÉS

- Participer à l'optimisation de la gestion budgétaire de l'institution

- Participer à l'établissement et au suivi des prévisions budgétaires et des budgets de l'institution

- Analyser et suivre les dossiers financiers

## TÂCHES

- Suit la réglementation concernant le financement de l'institution pour comprendre les éléments du financement (ex. coût d'une journée d'hospitalisation) et le système de financement et, si nécessaire, pour proposer d'améliorer les revenus;
- Suit la législation financière et analyse les changements pour identifier les erreurs de calcul ou de données et les adapter à la législation en vigueur;
- Identifie les possibilités pour optimiser le cycle budgétaire au sein de l'institution et formule des propositions à ce sujet au responsable hiérarchique;
- Développe et implémente ces possibilités d'amélioration (ex. instruments d'établissement, de suivi et de contrôle des budgets et des modèles de contrôle de gestion) en collaboration avec des services internes (ex. service informatique) et externes (ex. fournisseur de softwares) et fait rapport à ce sujet au responsable hiérarchique;

- Rassemble des informations concernant les coûts (ex. personnel, frais de fonctionnement, besoins en investissement) et les revenus (ex. coût d'une journée d'hospitalisation) de l'institution dans les systèmes en contactant les différents services internes (ex. facturation, comptabilité, service du personnel);
- Contrôle l'exhaustivité et l'exactitude des informations recueillies et établit un rapport à ce sujet;
- Rassemble l'information recueillie, analyse le bilan et prépare le budget au niveau de l'institution;
- Prépare les budgets internes (ex. par type de coût) sur base des informations disponibles;
- Suit les prévisions budgétaires et les budgets par une analyse continue des coûts et des revenus;
- Soumet les prévisions et les budgets à l'approbation du responsable hiérarchique et se concerte à ce sujet avec lui à intervalles réguliers;
- Prépare les informations et les statistiques pour le Service Public Fédéral et se concerte avec celui-ci au sujet des données spécifiques (ex. coût d'une journée d'hospitalisation);

- Rassemble des données pour l'établissement des dossiers financiers (ex. dossiers d'investissement, extension des activités) pour pouvoir étayer des décisions de gestion;
- Prépare les dossiers financiers sur base des données, les analyse et donne un avis au responsable hiérarchique à ce sujet;
- Etudie les propositions de financement tant internes qu'externes pour parvenir au financement adéquat des activités de l'institution;
- Echange des informations avec des instances externes (ex. mutuelles, INAMI) et d'autres institutions concernant les possibilités de financement



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie de la législation et de la réglementation relatives aux finances et au financement;
  - Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
  - Possède un esprit mathématique et logique;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- A des contacts avec divers services internes pour la collecte et la discussion des données nécessaires à l'établissement et à l'analyse des dossiers financiers et des possibilités de financement;
- Se concertent régulièrement avec le responsable hiérarchique au sujet des prévisions et des budgets pour prendre les décisions de gestion les plus optimales possible;
- Echange des informations avec les autorités (ex. Ministère de la Santé Publique), des instances externes (ex. mutualités, INAMI) et d'autres institutions concernant les prévisions et les budgets;

### Résolution de problèmes

- Contacte les parties internes et externes concernées en cas d'informations manquantes;
- Recueille l'avis de collègues pour les questions complexes et demande conseil si nécessaire au responsable hiérarchique;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Veille à la préparation correcte et à l'analyse précise des propositions de financement et des budgets et les soumet pour approbation à son responsable hiérarchique;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes liés au financement et pour le transfert de données financières;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



**Objectif général:** Enregistrer et traiter correctement les données comptables afin de donner une image fiable des comptes et de pouvoir procurer en temps voulu des informations financières correctes.

**ACTIVITÉS**

- Traiter et archiver des opérations dans le système informatique utilisé à cette fin et les expliciter

- Assurer le suivi des créances des patients/résidents et des mutualités

- Exécuter diverses tâches administratives

**TÂCHES**

- Archive et traite les factures entrantes et assure le suivi du paiement afin d'empêcher un blocage de livraisons;
- Etablit des factures sortantes (à l'exclusion de factures patients), les archive et fait le suivi du paiement;
- Archive et traite les opérations financières (ex. caisse, banque);
- Assure le suivi des honoraires de médecins, réalise les calculs et effectue les paiements, corrige les erreurs ou transmet les plaintes aux services concernés;
- Résout des problèmes (ex. recherche de données manquantes, demande de notes de crédits ou des refacturations aux fournisseurs), signale au responsable hiérarchique des cas problématiques et des irrégularités (ex. amortissement des grandes créances et des dossiers juridiques), expose des différends à la hiérarchie et suit les décisions;
- Contrôle le grand livre comptable;
- Contacte différents services dans l'institution afin d'obtenir toutes les données nécessaires pour la clôture des comptes et contacte de sa propre initiative le service lorsque l'échéance est dépassée;
- Fournit des informations à la hiérarchie afin de permettre la prise de décision et répond aux questions concernant la comptabilité;
- Assure le suivi des dettes afin de les acquitter à temps conformément aux accords et d'éviter ainsi que le délai légal d'encaissement ne soit dépassé et qu'il y ait des pertes financières;
- Fournit des informations aux débiteurs en rapport avec des crédits ouverts;
- Tâche, par une concertation avec les patients/résidents ayant des problèmes financiers, de trouver un mode de paiement acceptable pour les deux parties ou les renvoie aux instances compétentes;
- Se charge de la correspondance générale et de l'administration;
- Veille au classement des documents comptables;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances en comptabilité;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède un esprit mathématique et logique;
- Sait travailler avec les outils informatiques comptables nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Fournit des données et des renseignements comptables à la hiérarchie et répond à des questions des services internes;
- Réalise des rapports;
- Répond aux questions des patients/résidents et d'autres débiteurs à propos de la facturation et des créances ouvertes;

### Résolution de problèmes

- Résout lui-même les problèmes provenant d'informations manquantes ou d'écritures comptables simples;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes complexes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se charge de la comptabilisation correcte des opérations courantes dans le cadre des directives et sous la supervision du chef-comptable;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



**Objectif général:** Assurer le suivi de la caisse centrale (entrées et sorties) de l'institution et soutenir la facturation afin de pourvoir à un suivi correct de la caisse.

**ACTIVITÉS**

- Suivre la réserve d'argent de l'institution
- Suivre la caisse de l'institution
- Assurer un support administratif au processus de facturation
- Autres activités

**TÂCHES**

- Passe, suivant les procédures existantes, des commandes à la banque pour maintenir la réserve d'argent à un niveau préétabli;
- Prépare les espèces qui doivent être transférées à la banque;
- Exécute les dépôts et les retraits d'espèces des patients/résidents;
- Reçoit le paiement des honoraires des médecins des patients/résidents ambulatoires;
- Accompagne le facteur lors du paiement des pensions aux patients/résidents;
- Paye selon les procédures existantes, les achats livrés à l'institution en espèce;
- Veille, selon les procédures existantes et après acceptation du responsable hiérarchique, au remboursement du personnel des frais encourus (ex. formation);
- Compare les totaux en caisse des caisses des divers services (ex. consultation et accueil) avec les espèces dans la caisse;
- Note chaque opération dans le livre de caisse et présente celui-ci, à intervalles réguliers, pour accord au service comptabilité;
- Cherche la cause des divergences entre la réserve de caisse et le livre de caisse et se concerte à ce sujet avec le service comptabilité;
- Contrôle si les documents concernant la facturation sont complets;
- Cherche diverses données concernant les factures (ex. factures qui n'ont pas été payées, fiches d'urgence, prestations nomenclaturées, transport de pompier et factures du funérarium);
- Contacte, si nécessaire, les parties concernées (ex. médecin) pour des informations complémentaires;
- Classe les documents;
- Rédige les quittances pour les mutuelles suivant les procédures existantes;
- Informe les patients/résidents concernant les factures non payées;
- Se concerte avec le responsable hiérarchique au sujet de problèmes dans la facturation et dans les paiements des patients/résidents;
- Distribue les chèques-repas au personnel selon les procédures existantes;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances de base en comptabilité;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède un esprit mathématique et logique;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Assure les dépôts et les retraits en espèces pour les patients/résidents et les informe lors de problèmes de facturation;
- Se concerte au sujet de divergences dans la caisse avec le service comptabilité et/ou la direction;

### Résolution de problèmes

- Se concerte au sujet d'irrégularités dans la caisse avec le service comptabilité, en cherche la cause et propose une solution;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Veille à ce que la caisse et le livre de caisse soient corrects et ceci, selon les procédures de l'institution;
- Veille à un encaissement correct de données afin de pouvoir assurer une facturation correcte;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer la gestion et le traitement des créances impayées dans le but d'assurer un maximum de recouvrements.

## ACTIVITÉS

- Traiter les créances impayées

- Prendre contact avec les parties concernées

- Répondre aux questions des patients/résidents et des familles, des administrateurs de biens et des médiateurs de dettes

## TÂCHES

- Etablit la liste des impayés et envoie les rappels aux patients/résidents, aux mutuelles, aux compagnies d'assurance ou aux CPAS et assure le suivi administratif;
- Adresse la liste des impayés au service social et informe les médecins le cas échéant;
- Suit les impayés et décide, après concertation éventuelle avec le responsable hiérarchique, de faire appel à un avocat ou une société de recouvrement;
- Rectifie les factures incorrectes (ex. recherche les adresses en cas de retour de courrier avec adresse inconnue) ou les annule après accord du médecin concerné et passe les écritures correspondantes;
- Fait des recherches pour attribuer les paiements bancaires sans référence;
- Se base sur les consignes de la direction pour proposer en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service social qu'un patient/résident puisse étaler ses paiements et en assure le suivi;
- Rassemble les informations nécessaires pour assurer le paiement des honoraires d'huissier;
- Classe et archive tous les documents;
- Prend contact, selon les nécessités, avec les compagnies d'assurance, les mutuelles, les employeurs (en cas d'accident du travail) ou les CPAS pour discuter des factures en tenant compte de la situation des patients/résidents;
- Prépare le dossier de contentieux contenant toute l'information disponible (tels que les factures, courriers, résumé de la situation);
- Envoie les duplicata de factures;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède un esprit mathématique;
  - Connaît les conditions de paiement propres à l'institution;
  - Comprend le rôle des instances internes et externes;
  - Possède une connaissance générale de la procédure de facturation;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Cherche un compromis avec le patient/résident dans l'étalement des paiements;
- Recueille des informations dans les services internes et externes;
- Répond aux questions des patients/résidents et leur proches, des gestionnaires de biens, des médiateurs de dettes et autres;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Fournit des informations correctes sur des questions pratiques;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



---

**Objectif général:** Rassembler, contrôler et corriger les données relatives à la tarification effectuée afin d'assurer une tarification correcte et complète des prestations.

---

## ACTIVITÉS

- Traiter les documents entrants dans le service

- Suivre les évolutions de la nomenclature

- Autres activités

## TÂCHES

- Trie les documents entrants et les classe dans les dossiers des patients/résidents;
- Encode les prestations, le matériel et les frais divers qui ne sont pas encodés automatiquement;
- Vérifie les codes attribués à tout ce qui est facturé (ex.soins, matériel, médicaments, suppléments);
- Se concerta régulièrement avec les prestataires de soins et la pharmacie de façon à s'assurer que l'encodage est complet et correspond aux services rendus;
- Intervient exceptionnellement dans les fichiers de facturation pour corriger des erreurs ou introduire des données complémentaires;
- Contacte les patients/résidents pour résoudre les questions/problèmes relatifs à leur couverture mutuelle et à l'intervention de leur mutuelle dans les frais;
- Travaille avec l'administration centrale et les prestataires de soins aux modifications de la nomenclature ou à l'application de nouvelles techniques, pour pouvoir effectuer les adaptations nécessaires tant sur le plan de l'enregistrement que de la tarification;
- Détecte, analyse et rapporte les problèmes relatifs aux encodages, aux conversions et aux factures et propose des solutions pour y remédier;
- Encode et/ou enregistre diverses données statistiques;
- Calcule des évaluations de coûts ("devis") pour les patients/résidents qui le souhaitent et les leur communique après accord du responsable hiérarchique;
- Prend contact avec les mutualités pour résoudre les problèmes liés à la tarification ou pour demander des informations;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance approfondie de la nomenclature des soins de santé et des règles relatives à l'hospitalisation;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange de l'information avec les prestataires de soins et/ou la pharmacie concernant les différents éléments à facturer et les modifications/nouveautés en matière de tarification;
- Echange de l'information avec les mutuelles concernant la tarification des diverses prestations;
- Contacte les patients/résidents pour résoudre les questions/problèmes relatifs à leur couverture mutuelle et à l'intervention de leur mutuelle dans les frais;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations complémentaires ou prend contact avec la personne/le service concerné lorsqu'il manque des données;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- S'assure que tous les services/prestations ont été correctement tarifés;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



---

**Objectif général:** Assurer le suivi et l'enregistrement des transactions financières des patients/résidents afin de soutenir le service social dans la gestion correcte de l'argent de poche.

---

## ACTIVITÉS

- Gérer l'argent de poche des patients/résidents

## TÂCHES

- Suit le versement de l'argent de poche des patients/résidents qui ne sont pas autonomes quant à leur gestion financière (revenu vital, compensation maladie, virement via l'administrateur du patient/résident, etc);
- Informe le service social du montant de l'argent de poche en fonction des besoins et des marges financières du patient/résident;
- Remet l'argent de poche aux patients/résidents, veille à ce que le montant soit correct et fait signer le reçu;
- Accorde de l'argent supplémentaire sur proposition de l'accompagnateur (ex. achat de vêtements) et avec l'accord du service social et/ou de l'administrateur;
- Signale les problèmes au service social tels qu'une dépense inappropriée de l'argent de poche ;

- Suivre les transactions financières

- Suit les versements effectués par les tiers ou par les patients/résidents ou effectue le versement si nécessaire;
- Classe les souches et enregistre les opérations dans le système de comptabilité;
- Assure le suivi du paiement des factures de l'hôpital pour les coûts de séjour personnels et intervient si nécessaire;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Dispose d'une bonne connaissance de l'organisation de l'institution;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
  - Possède des connaissances de base en comptabilité;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Fournit des informations au service social concernant les dépenses de l'argent de poche des patients/résidents;
- Se concerta avec le service social concernant les besoins financiers des patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Contacte la personne ou le service adéquat lorsqu'il ne peut résoudre lui-même le problème rencontré;

### Responsabilité

- Est responsable de la gestion correcte de l'argent de poche des patients;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



## Objectif général:

Participer à l'enregistrement et au traitement correct des données comptables dans un sous-domaine comptable afin de donner une image fiable des comptes et de pouvoir fournir à temps des informations financières correctes.

## ACTIVITÉS

- Participer au traitement et enregistrement des opérations dans le système informatique utilisé à cette fin et les expliciter

- Aider au suivi des créances et des dettes des patients/résidents et des mutualités

- Exécuter diverses tâches administratives

## TÂCHES

- Aide à l'enregistrement et au traitement des opérations financières (ex. opérations de caisse, extraits de banque) selon les procédures et directives existantes;
- Assure le suivi des honoraires des médecins, les calcule et effectue les paiements après accord du responsable hiérarchique;
- Signale des cas problématiques au responsable hiérarchique et résout les problèmes suivant les directives (ex. recherche de données manquantes, demande de notes de crédits ou facturation aux fournisseurs);
- Contacte différents services dans l'institution afin d'obtenir toutes les données nécessaires pour la clôture des comptes;
- Fournit des informations de son domaine comptable au responsable hiérarchique afin de lui permettre de prendre des décisions et répond aux questions concernant la comptabilité;
- Effectue, après accord, les paiements des fournisseurs, des patients/résidents et des assurances afin de les régler à temps conformément aux accords et d'éviter ainsi que le délai légal d'encaissement ne soit dépassé et qu'il y ait des pertes financières;
- Fournit des informations aux débiteurs en rapport avec les factures impayées;
- Veille au classement des documents comptables;
- Passe les commandes, suivant les directives du responsable hiérarchique;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances de base en comptabilité;
  - Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
  - Possède un esprit mathématique et logique;
  - Sait travailler avec les outils informatiques comptables nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Fournit des données et des renseignements comptables au responsable hiérarchique, rassemble des informations auprès d'instances externes et répond aux questions des services internes;
- Répond aux questions des patients/résidents et d'autres débiteurs à propos de la facturation et des créances ouvertes;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations complémentaires en cas de problèmes et résout les problèmes concernant des opérations comptables simples;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes complexes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se charge de la comptabilisation correcte des données (entre autres extraits de banque, opérations de caisse et factures) dans le cadre des directives du service et sous la supervision du chef-comptable;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



---

**Objectif général:** Rassembler toutes les données relatives à la tarification des prestations afin de permettre une tarification correcte et exhaustive des prestations.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Participer au traitement des documents entrants dans le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trie les documents entrants et les classe dans le dossier des patients/résidents;</li><li>• Traite les feuilles de tarification sous supervision de l'employé facturation:<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérifie si elles sont complètes;</li><li>- Vérifie les codes attribués à tout ce qui est facturé (ex. soins, matériel, suppléments, médicaments);</li></ul></li><li>• Participe à l'encodage des prestations, matériels et des frais divers qui ne sont pas encodés automatiquement;</li></ul>
- Suivre les évolutions de la nomenclature	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applique les modifications dans la nomenclature qui lui sont communiquées par l'employé facturation et/ou le chef de service;</li><li>• Met à jour le classement de la nomenclature et transmet les informations aux services;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Répond aux questions simples des patients/résidents et leur fournit des explications sur les factures;</li><li>• Transmet les informations sur les codes à utiliser et corrige les documents venant des services de consultation;</li><li>• Trie et classe le courrier du service;</li><li>• Prend contact avec la mutualité ou l'assurance pour obtenir des renseignements en cas de problèmes liés à la tarification;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance pratique de la nomenclature des soins de santé;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Fournit des données et des renseignements liés à la tarification à l'employé facturation;
- Echange de l'information avec les mutuelles concernant la tarification des diverses prestations;
- Répond aux questions simples des patients/résidents et leur fournit des explications sur les factures;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations nécessaires pour l'encodage et la tarification et résout des problèmes simples liés à la tarification;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes plus complexes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se charge de l'encodage complet des données liées à la tarification suivant les directives du service et sous la supervision de l'employé facturation;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



---

**Objectif général:** Gérer le service informatique par la mise à disposition de solutions informatiques intégrées, performantes et mises à jour (hardware, software, réseau) afin d'optimiser le bon fonctionnement des systèmes informatiques de l'institution et leur support technique.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Se consulte avec les collaborateurs du service au sujet de la situation actuelle, des problèmes qui sont survenus et de l'état d'avancement des projets;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• S'assure que les règles de sécurité de l'informatique soient respectées;</li></ul>
- Gérer les nouveaux projets	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etudie la faisabilité des demandes faites par les autres services ainsi que les propositions émanant de son propre service;</li><li>• Se tient au courant des nouveautés sur le marché et de ce qui se fait dans d'autres institutions et présente à la direction de nouvelles solutions (améliorations et/ou nouveautés);</li><li>• Décide en concertation avec la direction si un projet sera développé en interne ou par une firme extérieure;</li><li>• Définit le cahier des charges pour les projets développés par des firmes extérieures ou en interne;</li><li>• Fixe les directives des projets à développer en interne;</li><li>• Négocie avec les fournisseurs l'achat du matériel nécessaire au développement des nouveaux programmes dans le cadre du budget du service fixé en concertation avec la direction;</li><li>• Surveille le déroulement des phases de développement, de test et d'implémentation;</li></ul>
- Assurer la maintenance des programmes	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'assure que les adaptations convenues avec les utilisateurs sont réalisées et que les problèmes techniques rencontrés soient résolus rapidement;</li><li>• Organise le planning des formations internes données aux utilisateurs par les collaborateurs du service;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des différents outils et systèmes informatiques et se tient au courant des évolutions;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Echange des informations concernant les applications informatiques et les projets avec les fournisseurs externes, les collaborateurs de l'équipe et d'autres services;
- Motive les collaborateurs de l'institution à utiliser les nouvelles applications informatiques;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et/ou la direction au sujet des projets actuels et futurs;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel de l'unité (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Résout les problèmes liés à l'implémentation de nouvelles solutions en collaboration avec les services concernés;
- Etudie la faisabilité des demandes des collaborateurs de l'institution et formule si possible une solution informatique;

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation du service informatique selon les procédures de l'institution;
- Veille au bon déroulement des projets informatiques, selon les directives convenues avec le responsable hiérarchique et/ou la direction;
- Formule au responsable hiérarchique et/ou à la direction des propositions pour l'achat de nouvelles applications informatiques;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Gérer l'équipe PC support et helpdesk afin d'assurer la mise à disposition d'outils entretenus et mis à jour d'une part et de résoudre rapidement les problèmes liés à l'utilisation des outils informatiques d'autre part.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs PC support et helpdesk	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de missions, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Organise des réunions d'équipe et instruit et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées par l'équipe et les corrige si nécessaire;</li><li>• Motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe à propos des évolutions dans la spécialisation;</li><li>• Effectue les tâches administratives concernant l'organisation de l'équipe (ex. maladie);</li></ul>
- Gérer les demandes adressées au helpdesk	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse les demandes reçues par le helpdesk et planifie les interventions en fonction de l'urgence (installation de nouveaux logiciels, remplacement de matériel, dépannages, etc.);</li><li>• Recherche des méthodes et/ou outils pour améliorer le service (ex. méthode pour configurer plusieurs postes en même temps);</li><li>• Sépare les demandes relevant du helpdesk de celles relevant d'autres services et règle le problème avec le service compétent (ex. les problèmes dus à un manque de formation de base à l'utilisation des outils informatiques relevant du service formation);</li></ul>
- Superviser l'activité PC support	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervise les interventions de l'équipe PC support en charge de la réparation des pannes PC, de l'assistance dans l'utilisation de logiciels et de l'installation de nouveaux PC et autre matériel;</li><li>• Procède à certaines interventions de dépannage lorsqu'aucun collaborateur n'est disponible;</li></ul>
- Suivre le stock et les besoins en matériel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suit le stock de pièces, PC, imprimantes, etc. et passe la commande au service achats;</li><li>• Evalue les besoins en matériel pour l'équipe et passe les commandes d'achat de nouveau matériel en interne (dans la limite du budget attribué);</li><li>• Se concerta avec les fournisseurs lorsque le matériel livré ne correspond pas à la demande ou en cas de défauts;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des différents outils et systèmes informatiques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Donne des explications aux collaborateurs de l'institution concernant les outils informatiques et les aide en cas de problèmes;
- S'informe sur les produits, le matériel et les appareils auprès des fournisseurs;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et les autres responsables d'équipe pour coordonner et suivre les projets;
- Echange des informations avec les collègues de l'équipe et avec le responsable hiérarchique;

### Résolution de problèmes

- Résout des problèmes dans l'équipe en les discutant dans le cadre de la concertation de travail;
- Trie les questions, veille à ce que les utilisateurs soient aidés concernant les questions qui sont destinées au helpdesk et renvoie les autres questions aux services compétents;
- Prend en charge les problèmes plus complexes;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Organise l'équipe selon les directives de l'institution;
- Veille à ce que le matériel soit à disposition pour l'exécution des tâches;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Se charger d'une gestion optimale du système informatique par l'entretien et la gestion du système hardware, software et de l'infrastructure afin d'assurer que le système satisfasse aux besoins des utilisateurs et de l'institution.

## ACTIVITÉS

- Gérer le système informatique

- Se charge de résoudre des erreurs de processus

- Autres activités

## TÂCHES

- Se charge de l'installation, de la configuration et de l'entretien des serveurs dans l'institution;
- Assure le monitoring de tous les software: gère le serveur e-mail, le serveur de la base de données, le système de back-up et de restauration;
- Met en place des liaisons intranet sécurisées avec des lieux externes et gère celles-ci (ex.donne accès au réseau aux travailleurs à domicile d'une manière sécurisée);
- Gère les utilisateurs, la structure des données et les droits d'accès aux différents réseaux et serveurs;
- Est responsable de la sécurité du réseau au moyen de l'installation de fire-walls, programmes anti-virus, etc.;
- S'occupe du back-up des données informatisées dans l'institution: contrôle la procédure de back-up et l'adapte si nécessaire;
- Installe les hard- et software dans l'institution et est responsable de la gestion efficace du stockage sur le serveur;
- Veille au bon fonctionnement des serveurs et systèmes;
- Reçoit les annonces d'erreurs des utilisateurs et/ou des collègues:
  - Recherche l'origine de l'erreur et localise le problème;
  - Cherche une solution adaptée au sein des hard- et software existants ou fait appel, si nécessaire à un partenaire externe;
  - Détermine, en cas de problèmes urgents, les priorités en fonction du redémarrage et/ou de la mise à disposition du système informatique dans l'institution;
- Effectue du travail d'étude afin de suivre les évolutions concernant l'informatique et la gestion de réseau et de système;
- Suit les projets dans l'institution afin d'atteindre une amélioration de la gestion et de la sécurisation des systèmes;
- Offre du soutien aux utilisateurs finaux et aux collaborateurs du Helpdesk en cas d'applications spécifiques;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie des applications hard- et software et de gestion de réseau et du système de sécurisation;
- A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes;
- Possède une connaissance conceptuelle approfondie des différents services de l'institution;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte si nécessaire avec un partenaire externe en cas de lacunes dans le système;
- Communique avec différents services de l'institution par l'envoi d'avis d'erreurs et par demandes d'information supplémentaire;

### Résolution de problèmes

- Résout les problèmes techniques en récoltant des données et en fixant les priorités en cas de fautes urgentes;
- Se charge de l'installation et de la configuration des applications hard- et software et de la gestion du système informatique;

### Responsabilité

- Assure la maintenance et la sécurité du réseau informatique;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Développer et tenir à jour des solutions informatiques afin de répondre aux besoins des utilisateurs et de l'institution.

## ACTIVITÉS

- Gérer des projets

## TÂCHES

- Analyse les demandes des utilisateurs internes;
- Discute avec le responsable hiérarchique du projet à développer;
- Commande le matériel nécessaire en accord avec le responsable hiérarchique: demande des renseignements sur le matériel et les différents prix, les compare et fait une proposition au supérieur;
- Développe le projet demandé en collaboration avec les opérateurs et les programmeurs dont il supervise le travail (ex. projet pour la facturation, application pour les ressources humaines, etc.) et les services concernés (ex. ressources humaines, comptabilité, etc.);
- Réunit régulièrement les personnes concernées par le projet en présence du responsable hiérarchique pour les informer de l'état d'avancement du projet et pour discuter des problèmes rencontrés;
- Teste les nouveaux développements et assure leur implémentation;
- Assure le suivi: forme les utilisateurs, corrige les bugs éventuels, effectue les upgrades;

- Développer des interfaces et des applications

- Développe des interfaces et/ou des applications pour les programmes développés en externe et vérifie leur comptabilité avec les différents softwares internes;

- Analyser et gérer les systèmes informatiques et les softwares

- Analyse les systèmes informatiques pour détecter ou prévenir des problèmes éventuels;
- Cherche une solution aux problèmes rencontrés lorsque ni les opérateurs, ni les programmeurs n'en ont trouvée;
- S'occupe de la maintenance et de l'amélioration des logiciels;

- Développer et entretenir les systèmes de sécurité

- Développe, entretient et améliore les systèmes de sécurité informatique;
- Gère les accès aux différentes bases de données internes;

- Gérer le réseau

- Assure la maintenance et l'amélioration du réseau;
- Résout les problèmes plus complexes rencontrés par les utilisateurs du réseau;

- Autres activités

- Conçoit des bases de données à la demande d'utilisateurs internes (ex. pour l'envoi de fichiers sous forme de bases de données aux mutuelles pour le remboursement);



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances spécialisées en informatique, aussi bien dans le domaine du développement de software (entre autres, programmer) que du hardware;
- A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Communique avec les divers services dans l'institution lors de la réception de leurs questions et besoins et lors de la demande d'informations complémentaires;
- Contacte les fournisseurs et demande des informations sur les produits;

### Résolution de problèmes

- Résout des problèmes techniques par la récolte de données et par l'analyse;
- Traduit le langage informatique en langage compréhensible pour les utilisateurs;

### Responsabilité

- Développe des projets informatiques en concertation avec le responsable hiérarchique et les exécute;
- Commande le matériel nécessaire après accord du responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



---

**Objectif général:** Développer le réseau informatique, assurer le support technique et la liaison avec les utilisateurs afin d'optimiser les infrastructures de communication informatique dans l'institution.

---

## ACTIVITÉS

- Gérer le réseau informatique

## TÂCHES

- Planifie les interventions sur le réseau informatique;
- Installe et configure le matériel des utilisateurs du réseau informatique;
- Configure et gère les accès au mainframe;
- Configure les imprimantes du réseau informatique;
- Assure la maintenance quotidienne du réseau informatique;
- Assure la maintenance du software de sécurité;
- Remplace le matériel défectueux;
- Fournit une assistance au service helpdesk;
- Réceptionne les livraisons et renvoie aux fournisseurs celles qui sont non conformes ou incorrectes;
- Résout les problèmes du réseau informatique;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des systèmes d'exploitation et des réseaux informatiques;
- Possède des aptitudes en planification;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Communique avec les utilisateurs pour donner des conseils d'utilisation et résoudre leurs problèmes;

### Résolution de problèmes

- Renvoie les livraisons non conformes ou incorrectes au fournisseur;
- Discute avec le responsable hiérarchique des problèmes non résolus liés au réseau informatique;

### Responsabilité

- Assure la maintenance et la sécurité du réseau informatique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



---

**Objectif général:** Gérer et entretenir le système informatique central afin que les procédures centrales de traitement se déroulent de manière optimale.

---

## ACTIVITÉS

- Soutenir des procédures de traitement périodiques

- Soutenir les utilisateurs lors de procédures de traitement central

- Autres activités

## TÂCHES

- Crée, suivant les directives du responsable hiérarchique, des programmes d'évaluation de données partant de l'ordinateur central vers des applications PC (ex. réaliser des statistiques);
  - Installe les supports de mises à jour résultant des modifications légales ou des instructions du Service Public Fédéral pour que les procédures de traitement se déroulent de façon exacte;
  - Prépare des procédures de traitement périodiques (ex. facturations, rappels, liens vers la comptabilité pour la clôture annuelle, comptes-rendus pour les mutualités) selon les procédures existantes et suivant les directives du responsable hiérarchique;
  - Contrôle la réalisation des procédures de traitement;
  - Imprime des documents quotidiens et périodiques et/ou prépare des CD Roms et des disquettes concernant les procédures de traitement;
  - Lorsqu'une faute est apparue dans l'exécution des procédures de traitement, annule l'opération dans le système, après concertation avec le responsable hiérarchique;
  - Se consulte avec le responsable hiérarchique au sujet des fautes de procédures et/ou des fautes dans les programmes et applique la solution suivant les directives du responsable hiérarchique;
- 
- Répond aux questions d'utilisateurs par téléphone lors de problèmes avec l'ordinateur ou/et les programmes;
  - Informe les utilisateurs confrontés à des problèmes suite à une mauvaise manipulation des programmes;
  - Fournit des explications aux utilisateurs au sujet des programmes spécifiques;
  - Effectue des sauvegardes à la demande des services;
- 
- Se charge de la maintenance de base des hardwares et softwares;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances en informatique, aussi bien dans le domaine du développement de software (entre autres, programmer) que du hardware;
- Possède des connaissances des différents processus de traitement centraux;
- A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Répond aux questions des utilisateurs en cas de problèmes et leur donne des explications concernant le hardware et/ou le software;
- Transmet les rapports périodiques aux instances externes;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet des problèmes dans les procédures de traitement et applique la solution suivant les arrangements pris;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les procédures périodiques de traitement suivant les directives du responsable hiérarchique et dans les procédures de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



**Objectif général:** Fournir l'assistance informatique nécessaire afin de permettre au personnel de disposer d'outils informatiques efficaces, entretenus et mis à jour.

## ACTIVITÉS

- Entretien et réparer le matériel existant

- Aider les utilisateurs

- Autres activités

## TÂCHES

- Vérifie les serveurs et le matériel informatique à disposition des utilisateurs;
- Installe les nouveaux ordinateurs et tous les logiciels nécessaires et configure les PC;
- Fait les dépannages des différents utilisateurs sur place, par internet ou par téléphone;
- Réalise la maintenance des sites internet et intranet, y donne accès et veille à la mise en place d'un firewall de qualité;
- Veille au bon fonctionnement du réseau: réalise l'installation, la protection et la maintenance;
- Fait le suivi des applications gérées par le service informatique;
- Assure en première ligne la résolution des problèmes des utilisateurs;
- Ecoute les demandes des utilisateurs au niveau hardware et software;
- Réalise des fichiers ou des programmes destinés à l'encodage;
- Forme le personnel pour l'utilisation des programmes fournis par l'institution;
- Détermine les priorités en concertation avec le chef;
- Participe aux réunions du service informatique afin de discuter et de résoudre les problèmes et d'effectuer le suivi du travail en cours;
- Réalise certaines tâches administratives telles que l'enregistrement des problèmes et des solutions y afférents;
- S'informe des nouveaux programmes et produits sur le marché;
- Veille au bon fonctionnement du système d'exploitation;
- Veille à la sécurité des installations: réalise les back-ups et les mises à jour, met en place les anti-virus, etc.;
- Réalise le câblage informatique à la demande du service logistique ou maintenance ;
- Contacte les fournisseurs habituels de matériel de maintenance: demande des prix, se renseigne sur les configurations, garanties et délais et procède aux achats de matériel après avoir reçu l'accord du supérieur;
- Contacte les sociétés de software pour tout achat;
- Déménage le matériel;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des différents outils informatiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Donne des explications aux collaborateurs de l'institution concernant les outils informatiques et les aide en cas de problèmes;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail et les projets en cours;

### Résolution de problèmes

- Aide les collaborateurs de l'institution ayant des questions relatives aux outils informatiques;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Résout à temps les questions et problèmes des collaborateurs concernant le hardware et le software selon les procédures et suivant les directives du responsable hiérarchique;
- Entretien et répare le matériel informatique suivant les procédures et directives existantes;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



---

**Objectif général:** Fournir l'assistance informatique nécessaire afin de permettre au personnel de disposer d'outils informatiques efficaces, entretenus et mis à jour.

---

## ACTIVITÉS

- Entretien et réparer le matériel existant

- Aider les utilisateurs

## TÂCHES

- Installe les nouveaux ordinateurs et tous les logiciels nécessaires et configure les PC;
- Effectue les dépannages des différents softwares;
- Effectue les réparations au hardware;
- Installe les softwares sur les PC des utilisateurs;
- Met à jour le hardware et les softwares sur les PC existants;
- Donne des explications techniques aux utilisateurs;
- Assure le support software pour les utilisateurs (helpdesk);
- Prépare la configuration standard des PC;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des différents outils informatiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Donne des explications aux collaborateurs de l'institution concernant les outils informatiques et les aide en cas de problèmes;

### Résolution de problèmes

- Aide les collaborateurs de l'institution ayant des questions relatives aux outils informatiques;
- Assure le dépannage technique du hardware;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Résout à temps les questions et problèmes des collaborateurs concernant le hardware et le software selon les procédures et suivant les directives du responsable hiérarchique;
- Entretien et répare le matériel informatique suivant les procédures et directives existantes;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Développer et élargir les applications software nouvelles et existantes ainsi que soutenir les utilisateurs afin de répondre aux besoins de ces utilisateurs et de l'institution.

## ACTIVITÉS

- Développer les applications software demandées par les services et les utilisateurs

- Assurer l'implémentation des applications développées

Faire le suivi des applications software développées

## TÂCHES

- Reçoit les questions des utilisateurs internes via le responsable hiérarchique ou l'analyste et regroupe les questions similaires des différents services dans l'institution;
- Discute de l'application à développer avec le responsable hiérarchique et/ou avec les collègues du service;
- Développe l'application demandée en concertation avec l'analyste et/ou avec les services concernés (ex. service du personnel, comptabilité...):
  - Conçoit la structure de programmation;
  - Rédige l'application dans la langue de programmation habituelle;
  - Se concerta avec les collègues programmeurs ainsi qu'avec les services concernés à propos de l'application développée;
- Ecrit une interface pour les utilisateurs pour l'application développée et fait une version test;
- Teste les nouveaux développements, entre autres, en ce qui concerne la facilité d'utilisation et en assure l'implémentation;
- Documente le code de programmation pour les collègues programmeurs;
- Clarifie les applications développées et donne une explication aux utilisateurs finaux;
- Soutient et remplace les collaborateurs du helpdesk en cas de questions concernant les applications développées;
- Ecrit si nécessaire, un manuel sur les applications développées et tient celui-ci à jour;
- Entretien et élargit les applications existantes dans l'institution;
- Conçoit des procédures pour les problèmes qui apparaissent de manière répétée dans les applications existantes: identifie les problèmes dans les applications développées et examine s'ils peuvent être (partiellement) résolus grâce à des programmes déjà existants;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance spécialisée en informatique dans le domaine du développement de software (programmation);
- A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes;
- Possède une connaissance conceptuelle approfondie des différents services de l'institution;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Communique avec les divers services dans l'institution lors de la réception de leurs questions et besoins et lors de la demande d'informations complémentaires;

### Résolution de problèmes

- Résout les problèmes techniques par la récolte de données;
- Traduit le langage informatique en langage compréhensible pour les utilisateurs;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Conçoit des projets informatiques en concertation avec le responsable hiérarchique et les effectue;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



**Objectif général:** Organiser la gestion et l'administration du personnel afin de gérer de manière optimale le capital humain en fonction des objectifs de l'institution.

## ACTIVITÉS

- Pourvoir aux besoins qualitatifs et quantitatifs corrects du personnel

- Élaborer la gestion du personnel

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Suit l'effectif du personnel;
- Anticipe les changements dans la répartition du personnel et propose, en concertation avec les responsables des services, un planning du personnel;
- Organise et réalise la sélection du personnel et entretient à cette fin des contacts avec le Forem, Actiris, le VDAB, ou d'autres institutions;
- Détermine les besoins en formation du personnel et participe à l'élaboration de programmes de formation en concertation avec le responsable de formation;
- Cherche d'autres possibilités d'entrée en service lors de problèmes de fonctionnement;
- Donne des conseils en cas de mutations de membres du personnel et les accompagne;
- Stimule et soutient les responsables des services lors des entretiens de fonctionnement et d'évaluation ainsi que dans le développement de leur personnel;
- Participe à des projets au sein du service du personnel (ex. le développement d'un système de classification de fonctions);
- Supervise les collaborateurs du service et discute avec eux des diverses tâches et problèmes, les encadre dans l'exécution de leurs tâches et contrôle leurs activités;
- Développe différents aspects de la gestion du personnel (ex. politique de recrutement, des mutations, de la prévention), les implémente en s'assurant qu'il sont traités de la même manière dans toute l'institution;
- Suit les obligations contractuelles relatives au personnel (concernant, entre autres, les aspects juridiques, les salaires et la mise en application des politiques du personnel telles qu'établies dans les CCT) et fait appel à cette fin à diverses fonctions spécialisées au sein du service du personnel (ex. concernant un avis juridique, le recrutement et la sélection, la formation) et d'autres services ou des externes (ex. Service externe de Prévention et Protection, service financier);
- Résout les problèmes liés au personnel (comme des plaintes personnelles ou des problèmes professionnels) et, si nécessaire, sert de médiateur entre l'employé et les responsables de service;
- Assure les contacts formels et informels avec les représentants des employés et discute avec eux des problèmes éventuels du personnel;
- Favorise la communication montante et descendante;
- Prépare les budgets du personnel;
- Prépare les dossiers du personnel pour le comité de direction;
- Automatise et standardise les processus administratifs au sein du service du personnel;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- A des connaissances en législation sociale;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Maîtrise les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait influencer et convaincre;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Conseille les chefs de service et les autres responsables lors d'affaires liées au personnel;
- Assure les contacts formels et informels avec les représentants des employés et se concerte avec eux au sujet des problèmes éventuels du personnel;
- Travaille en collaboration et échange des informations avec diverses fonctions spécialisées dans le service du personnel, avec d'autres services internes et externes;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel (ex. postes vacants non remplis, problèmes de fonctionnement, conflits, occupation du personnel) en collaboration ou non avec les chefs de service et sert de médiateur lors de la résolution de conflits;
- Fait appel à des spécialistes internes ou à des services externes lors de problèmes complexes;

### Responsabilité

- Assure une occupation optimale du personnel dans les différents services;
- Décide, en concertation avec le responsable de formation, des besoins en formation et participe au développement de programmes de formation;
- Suit les obligations contractuelles à l'égard du personnel;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Superviser le service développement RH (excepté l'administration du personnel) afin d'optimiser la gestion du personnel de l'institution.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Coordonner les programmes développement RH du service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, avec les collaborateurs du service, les sous-activités des programmes RH existants (ex. commencer une procédure de recrutement, développer un programme concernant les plans de carrière) selon les directives de la direction;</li><li>• Organise les sous-activités des programmes RH relatifs à la spécialisation, entre autres, en exécutant le suivi administratif, en résolvant des problèmes logistiques, en entretenant des contacts réguliers, en conseillant les parties concernées et en exécutant de manière autonome diverses activités dans le cadre des programmes développés (ex. établir des descriptions de fonctions, mener des entretiens d'embauche, des discussions relatives au plan de carrière et des entretiens de départ);</li><li>• Prépare les données pour établir les budgets des programmes RH, suit le budget opérationnel des programmes RH et se consulte régulièrement à ce sujet avec le responsable hiérarchique;</li></ul>
- Développer et implémenter des programmes de développement RH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formule des conseils et des propositions à la hiérarchie concernant le développement et l'implémentation de programmes RH (ex. commencer une procédure de recrutement, développer un programme concernant les plans de carrière) afin d'optimiser la politique RH;</li><li>• Se consulte dans des groupes de projet ou au sein du service sur les directives du contenu (ex. objectifs, choix des outils) et du processus (ex. appel à des instances externes) pour le développement et l'implémentation de programmes;</li><li>• Conseille la direction au sujet du développement de programmes RH semblables;</li><li>• Organise les programmes, avec ou sans collaboration d'un groupe de projet et des instances externes et en tenant compte de la législation sociale, des CCT, des réglementations et des procédures internes;</li><li>• Conseille les collaborateurs RH pour les problèmes rencontrés dans leurs propres projets;</li><li>• Se consulte avec la direction au sujet de l'état d'avancement des projets en cours au sein du service;</li></ul>
- S'occuper de la communication interne et externe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entretient des contacts avec des instances externes (ex. Forem, Actiris, organisations patronales) pour le suivi des projets en cours et pour la négociation de nouveaux projets (ex. budget de formation continue);</li><li>• Informe les collaborateurs de l'institution au sujet des thèmes liés au personnel;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance de la législation sociale et de divers sujets liés aux RH;
  - Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Conseille la direction au sujet du développement et de l'optimisation des programmes RH;
- Dirige des groupes de projet multidisciplinaires pour la réalisation de projets RH et échange des informations avec les collaborateurs de l'institution au sujet de diverses questions RH;

### Résolution de problèmes

- Résout des problèmes liés aux RH allant de problèmes opérationnels quotidiens jusqu'aux questions stratégiques (ex. budget);
- Résout les divers problèmes liés au personnel du service (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique;

### Responsabilité

- Se charge du suivi du budget approuvé pour l'exécution des programmes RH;
- Assure une occupation optimale du personnel dans les différents services;
- Détermine les besoins en RH, conseille la direction à ce propos et élabore des programmes RH;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Superviser le service administration du personnel afin d'assurer les tâches administratives concernant la gestion du personnel.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion de personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Se charger du traitement administratif correct des éléments qui concernent l'administration du personnel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit les contrats de travail selon les directives de l'institution et surveille l'encodage correct des données contractuelles concernant l'administration du personnel des nouveaux collaborateurs de l'institution dans la banque de données;</li><li>• Veille à la mise à jour des données concernant l'administration du personnel (ex. intégrer les modifications des CCT, adapter les barèmes);</li><li>• Suit la réglementation sociale et fiscale, interprète des changements dans la réglementation, se consulte avec les collaborateurs au sujet d'imprécisions et rassemble des données complémentaires afin de pouvoir implémenter les modifications réglementaires dans l'administration du personnel;</li><li>• Veille au traitement correct des données concernant l'administration des salaires et des appointements et à leur calcul correct par les collaborateurs et/ou le secrétariat social;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs exécutent les formalités légales liées à l'administration des salaires et des appointements;</li><li>• Se consulte avec le service comptabilité au sujet d'imprécisions ou de problèmes relatifs au calcul et/ou paiement des salaires et des appointements;</li><li>• Fait le suivi de divers dossiers concernant l'administration du personnel (ex. congé éducatif, crédit-temps, assurances);</li></ul>
- S'occuper de la communication interne et externe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe les collaborateurs individuels au sujet de la législation sociale, des procédures et des règlements internes concernant la gestion du personnel;</li><li>• Informe des instances externes (ex. autorités) et internes (ex. conseil d'entreprise et CPPT) concernant les données du personnel de l'institution (ex. statuts spécifiques) et répond aux questions éventuelles;</li></ul>
- Conseiller la direction concernant des thèmes liés au personnel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare les données du budget du personnel sur base de données fournies par le secrétariat social et/ou le service et se consulte à ce propos avec la direction;</li><li>• Conseille la direction et les chefs de service concernant les adaptations dans la législation sociale;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour de nouvelles procédures concernant l'administration du personnel;</li><li>• Procure à la direction un soutien de gestion et une information managériale (ex. tableau de bord, statistiques);</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- A des connaissances en législation sociale;
- Possède un esprit mathématique;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Informe les collaborateurs de l'institution concernant la réglementation sociale et ses conséquences financières sur leur situation personnelle;
- Etablit des rapports concernant l'administration du personnel et conseille la direction à ce sujet;
- Transmet divers documents à des instances externes et internes et leur procure les informations nécessaires afin d'assurer un paiement correct des collaborateurs de l'institution;
- Se concerta avec le secrétariat social;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique;
- Se concerta au sujet de modifications dans la législation sociale avec les collaborateurs et récolte des informations complémentaires pour assurer une compréhension correcte de la législation sociale;
- Formule des propositions d'amélioration de procédures concernant l'application de la législation sociale, le calcul et le paiement des salaires;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Veille au paiement correct et à temps des salaires des collaborateurs de l'institution;
- Se charge de la gestion des dossiers du personnel et d'une application correcte de la législation sociale;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Développer des plans de formation et soutenir une politique de formation pour l'institution pour permettre aux différents services et départements d'offrir à temps les recyclages et formations nécessaires aux collaborateurs.

ACTIVITÉS	TÂCHES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer les besoins et nécessités de formation dans l'institution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventorie les besoins en formation signalés par les responsables et les collaborateurs de l'institution;</li> <li>• Examine les besoins en formation signalés: vérifie s'ils correspondent aux formations et/ou demandes déjà organisées (ex. dans d'autres services);</li> <li>• Analyse les programmes et les évaluations des formations internes et externes pour répertorier les besoins en formation et pour vérifier si les formations organisées y satisfont;</li> <li>• Discute des besoins en formation en concertation multidisciplinaire avec les chefs de service et en fait un rapport à la direction;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer des plans de formation pour l'institution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduit les besoins en formation institutionnels, départementaux et de services en une offre concrète de formation et de cours:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseille à propos des possibilités de formation les plus appropriées (ex. organiser une formation interne ou externe, suivre un cours online);</li> <li>- Contacte des organisateurs de formation pour conserver une vue d'ensemble systématique sur les formations et cours organisés dans la région et/ou le secteur;</li> <li>- Tient au courant les responsables de service et départementaux des formations intéressantes organisées en externe;</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier et organiser des formations internes et externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organise l'offre de formation pour les différents services et collaborateurs:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifie des formations internes et externes: étudie le prix et la qualité de l'offre, négocie éventuellement au niveau du prix et réalise, après accord de la direction et/ou des responsables de service et départementaux concernés, un contrat avec le fournisseur externe de formation;</li> <li>- S'occupe d'un planning pratique des formations dans l'institution: transmet le planning aux collaborateurs qui s'occupent de la réalisation de l'invitation, des listes de présence, du module d'inscription, etc.;</li> <li>- Se charge d'une communication claire des formations planifiées vers les différents services;</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une politique de formation interne à la mesure de l'institution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suit le budget de formation préétabli et en surveille le suivi pour chaque département et ajuste le programme ou le budget en concertation avec la direction;</li> <li>• Suit les canaux spécifiques de subsides et étudie les possibilités de subsides: établit pour cela des dossiers, les suit et en fait un rapport à la direction;</li> <li>• Surveille l'observation et l'application correcte de la réglementation concernant le congé éducation payé;</li> <li>• Réalise des statistiques sur le succès des formations, les présences, le prix et d'autres éléments et donne, sur base de cela, un soutien à la direction dans sa politique de formation;</li> <li>• Réalise des statistiques et transmet des chiffres pour la réalisation du bilan social;</li> </ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède une connaissance approfondie des trajectoires de formation et des fournisseurs de formation;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Possède les compétences sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
  - Coordonne et assure l'organisation des différentes formations dans l'institution;

### Communication

- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Diffuse l'information sur les formations à tous les collaborateurs dans l'institution;
- Prend des arrangements et négocie avec des fournisseurs de formation externes quant au prix et à l'organisation pratique des formations;

### Résolution de problèmes

- Adapte, en concertation avec les responsables départementaux et de service, le planning des formations en cas de circonstances imprévues;

### Responsabilité

- Coordonne les diverses activités de formation dans l'institution en tenant compte des besoins et des possibilités des divers services et dans les lignes de cadre posées par la direction (ex. budget);
- Détermine, en concertation avec la direction, la politique de formation de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Participer au développement et à l'implémentation de programmes et d'outils spécifiques de RH afin d'optimiser la politique de gestion du personnel.

## ACTIVITÉS

- Participer au développement et à l'implémentation de programmes de RH concernant la discipline

- Participer au développement et à l'implémentation d'instruments de RH concernant la discipline

- Exécuter des tâches dans la discipline

- Effectuer des tâches administratives

- Assurer la communication interne

## TÂCHES

- Formule, sur base des besoins des services, de ses connaissances spécialisées et des analyses, des conseils et des propositions concernant le développement et l'implémentation de programmes RH (ex. commencer des procédures de recrutement, développer un programme du plan de carrière) afin d'optimiser la politique RH;
- Se consulte avec le supérieur et les services sur les directives du contenu (ex. objectifs, choix des outils) et du processus (ex. appel à des bureaux externes) pour le développement et l'implémentation de programmes;
- Organise les programmes, avec ou sans la collaboration d'un groupe de projet et des instances externes, suivant les conseils du responsable hiérarchique et des services et en tenant compte de la législation sociale, des CCT, des réglementations et des procédures internes;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires (ex. infirmiers, collaborateurs administratifs et techniques) afin d'orienter des projets et/ou des thèmes relatifs à la discipline;
- Conseille les divers collaborateurs au sujet de leurs tâches lors de la réalisation de projets spécifiques;
- Conseille en collaboration avec le responsable hiérarchique, la direction concernant la nécessité et/ou les souhaits de développement, d'ajustement, d'implémentation ou d'annulation des instruments RH (ex. description de fonctions, évaluations, tests psychologiques, instruments de mesure pour la gestion du stress, postes vacants);
- S'accorde avec le responsable hiérarchique sur les demandes, le développement, l'implémentation et le suivi des instruments RH;
- Effectue diverses activités dans les programmes développés (ex. établir des descriptions de fonctions, effectuer des entretiens d'embauche, des entretiens de plan de carrière et des entretiens de départ);
- Echange des informations avec des instances externes concernant des demandes spécifiques (ex. annonces d'offre d'emploi et plan de formation);
- Etablit des rapports sur l'état d'avancement et les conséquences des projets;
- Etablit des tableaux de bord dans la discipline de sorte que la direction dispose des données nécessaires;
- Apporte son assistance aux recherches externes liées à la politique du personnel;
- Informe et conseille les divers collaborateurs de l'institution (ex. infirmiers, aides-soignants, collaborateurs administratifs et techniques) des sujets RH dans la discipline;
- Intervient lors de problèmes entre collaborateurs, leur responsable hiérarchique et les représentants syndicaux;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance des divers sujets liés aux RH;
  - Connaît les procédures RH et le fonctionnement de l'institution;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Conseille le responsable hiérarchique et la direction concernant l'optimisation des programmes RH;
- Dirige des groupes de projets multidisciplinaires pour la réalisation de projets RH et échange des informations avec les collaborateurs de l'institution au sujet de diverses questions RH;
- Se concerta au sujet des modalités de collaboration avec des prestataires de service externes suivant les directives du responsable hiérarchique;

### Résolution de problèmes

- Intervient lors de problèmes entre les collaborateurs, leur responsable hiérarchique et les représentants syndicaux;
- Trouve la meilleure solution pour les thèmes RH liés à la spécialisation, après analyse et après avoir rassemblé des informations auprès des collaborateurs de l'institution;

### Responsabilité

- S'assure, avec le responsable hiérarchique, d'une occupation optimale du personnel dans les différents services;
- Détermine, en concertation avec le responsable hiérarchique, les besoins en RH et élabore des programmes RH;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Traiter l'administration des salaires, des appointements et des contrats dans le cadre légal afin d'assurer les tâches administratives concernant la gestion du personnel.

## ACTIVITÉS

- Se charger du traitement administratif de tous les éléments qui concernent l'administration des salaires et des appointements

- Exécuter des formalités légales liées à l'administration des salaires et des appointements

- S'occuper de la communication interne et externe

- Autres activités

## TÂCHES

- Encode les données contractuelles concernant l'administration du personnel des nouveaux collaborateurs de l'institution dans la base de données;
- Assure la mise à jour de la base de données en y apportant des modifications suivant de nouvelles dispositions contractuelles et/ou directives de la hiérarchie (ex. intégrer des modifications des CCT, adaptations de barème);
- Effectue la régularisation financière lors de changements de contrats ou de changements dans le temps de travail;
- Encode des données concernant les prestations de travail (ex. pointage, données sur les maladies et les congés);
- Contrôle et calcule les données des prestations de travail irrégulières et les valorise dans le système;
- Calcule les salaires suivant la réglementation et les procédures existantes;
- Se concerta avec le service comptabilité sur des imprécisions ou des problèmes relatifs au calcul et/ou paiement des salaires;
- Remplit les documents nécessaires concernant par exemple une fin de carrière, des allocations familiales, un accident de travail, des saisies et retenues du salaire;
- Stimule les membres du personnel à compléter à temps les documents requis;
- Assure le suivi des formalités;
- Remplit les divers documents en fonction du paiement correct et les transfère aux parties concernées (ex. employés, mutualités, assurances, Onem, Office National des Vacances Annuelles, caisses d'allocations familiales);
- Informe, après approbation de la hiérarchie, les collaborateurs au sujet de la législation sociale, des procédures et des règlements internes concernant l'administration des salaires et des aspects techniques de la politique salariale;
- Rapporte au responsable hiérarchique des informations sur les salaires;
- Informe des instances externes (ex. autorités) concernant les données du personnel de l'institution (ex. statuts spécifiques) et répond aux questions éventuelles;
- Veille au classement des dossiers du personnel;
- Veille aux aspects pratiques et au suivi des examens médicaux du travail;
- Collabore, selon les directives de la hiérarchie, à des projets d'amélioration et/ou d'innovation d'applications de software;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  - A des connaissances en législation sociale;
  - Possède un esprit mathématique;
  - Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Informe les collaborateurs de l'institution et la délégation syndicale concernant les aspects techniques de la gestion des salaires;
- Etablit des rapports concernant l'administration du personnel et conseille le responsable hiérarchique à ce sujet;
- Transmet divers documents à des instances externes et internes et leur procure les informations nécessaires afin d'assurer un paiement correct des collaborateurs de l'institution;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et le service comptabilité au sujet d'imprécisions dans le paiement des salaires;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec les collègues et le responsable hiérarchique au sujet des modifications dans la législation sociale et récolte des informations complémentaires pour assurer une compréhension correcte de la législation sociale;
- Récolte des informations complémentaires en cas de lacunes ou d'informations erronées lors de la réception d'informations;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Tient les banques de données du personnel à jour et exécute les formalités nécessaires pour garantir un paiement correct des collaborateurs de l'institution;
- Calcule les salaires des collègues de l'institution, qui sont payés après contrôle du responsable hiérarchique et/ou du service comptabilité;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



**Objectif général:** Participer au développement et à l'implémentation de programmes et d'outils RH afin d'optimiser la gestion du personnel.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Participer au développement et à l'implémentation de programmes de RH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare, suivant les directives du responsable hiérarchique, des documents/dossiers pour proposer des programmes RH (ex. procédures de recrutement);</li><li>• Participe à des projets concernant le développement et l'implémentation de divers programmes RH afin d'optimiser la politique RH;</li><li>• Se concerta avec le responsable hiérarchique et le collaborateur spécialisé RH sur les directives concernant le contenu (ex. objectifs, choix des outils) et le processus (ex. appel à des instances externes) pour le développement et l'implémentation de programmes;</li><li>• Assiste le supérieur dans la définition des différentes étapes de projet pour le développement de programmes RH;</li><li>• Participe à l'organisation des programmes, avec ou sans collaboration d'un groupe de projet et des instances externes, en concertation continue avec le responsable hiérarchique et en tenant compte de la législation sociale, des CCT, des réglementations et des procédures internes;</li><li>• Participe à des groupes de travail multidisciplinaires afin d'effectuer le suivi administratif des projets et/ou des thèmes relatifs aux RH et de donner des conseils selon les directives du responsable hiérarchique;</li><li>• Fait rapport au responsable hiérarchique au sujet des projets en cours et des points problématiques;</li></ul>
- Participer au développement et à l'implémentation d'instruments de RH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se concerta avec le responsable hiérarchique, le collaborateur spécialisé RH et des instances externes sur les exigences des outils et de leur élaboration;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique et/ou le collaborateur spécialisé RH dans le développement d'outils RH (ex. rédaction de descriptions de fonctions, préparer les formulaires d'évaluation, chercher des instruments de mesure pour la gestion du stress);</li></ul>
- Exécuter des tâches relatives aux programmes RH existants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue diverses tâches dans les programmes développés (ex. établir des descriptions de fonction, mener des entretiens d'embauche, des entretiens de plan de carrière et des entretiens de sortie) et fait rapport au responsable hiérarchique à ce sujet;</li><li>• Echange, selon les directives du responsable hiérarchique et/ou du collaborateur spécialisé RH, des informations avec des instances externes concernant des exigences spécifiques (ex. contenu des offres d'emploi);</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rassemble des données pour les rapports sur l'état d'avancement et les conséquences des projets et se concerta continuellement avec le responsable hiérarchique;</li><li>• Assiste le responsable hiérarchique ou les collègues lors de recherches en rapport avec la gestion du personnel;</li></ul>
- Assurer la communication interne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe, selon les directives du responsable hiérarchique, les divers collaborateurs de l'institution des diverses questions RH;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance des divers sujets liés aux RH;
  - Connaît les procédures RH et le fonctionnement de l'institution;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à des groupes de projets multidisciplinaires pour la réalisation de projets RH et informe les collègues de l'institution au sujet de questions RH suivant les directives du responsable hiérarchique;
- Se concerta au sujet des projets en cours et des points problématiques avec le responsable hiérarchique ou les collègues;

### Résolution de problèmes

- Assiste les collègues et le responsable hiérarchique dans la recherche de solutions pour le développement et l'implémentation des thèmes RH;
- Résout des problèmes opérationnels quotidiens;

### Responsabilité

- Assiste le responsable hiérarchique et les collègues afin d'assurer avec eux une occupation optimale du personnel dans les différents services;
- Détermine, en concertation avec le responsable hiérarchique et le collaborateur spécialisé RH, les besoins en RH et participe à élaborer des programmes RH;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Participer à l'administration correcte des salaires, des appointements et des contrats, dans le cadre légal afin d'assurer les tâches administratives concernant la gestion du personnel.

## ACTIVITÉS

- Participer à la préparation du traitement administratif correct de tous les éléments relatifs à l'administration des salaires et des appointements

- Participer à l'exécution des formalités légales liées à l'administration des salaires et des appointements

- Répondre aux questions relatives à l'administration du personnel

- Autres activités

## TÂCHES

- Encode dans la banque de données, et selon les procédures existantes et/ou les directives du responsable hiérarchique, les données contractuelles relatives à l'administration du personnel des nouveaux collaborateurs de l'institution;
- Assure la mise à jour de la banque de données en y apportant des modifications selon de nouvelles dispositions contractuelles et/ou directives de la hiérarchie (ex. intégrer des modifications des CCT, adaptation de barème);
- Effectue la régularisation financière, selon les procédures en vigueur, lors de changements de contrats ou de changements dans le temps de travail;
- Encode des données relatives aux prestations de travail (ex. listes pointage, données sur les maladies et les congés);
- Assure le suivi des données relatives aux prestations de travail irrégulières;
- Se consulte avec le secrétariat social au sujet du traitement des salaires;
- Suit la réglementation sociale et fiscale, se consulte avec les collaborateurs au sujet des imprécisions et rassemble des données complémentaires afin de pouvoir implémenter correctement la nouvelle réglementation dans l'administration du personnel;

- Remplit les documents nécessaires (ex. fin de carrière, allocations familiales, accident de travail, saisies et retenues du salaire) et les présente pour approbation au responsable hiérarchique;
- Assure le suivi des formalités et soumet des difficultés éventuelles au responsable hiérarchique;
- Remplit les divers documents en vue du paiement correct, les présente pour approbation au responsable hiérarchique et les transmet aux parties concernées (ex. employés, mutualités, assurances, Onem, Office National des Vacances Annuelles, caisses d'allocations familiales);

- Répond aux questions des collaborateurs de l'institution et s'informe auprès du responsable hiérarchique et/ou du secrétariat social concernant les questions juridiques;
- Informe les instances externes (ex. autorités) concernant les données du personnel (ex. statuts spécifiques) et répond aux questions éventuelles selon l'accord du responsable hiérarchique;

- Assure le suivi et le traitement administratif de l'organisation des élections sociales;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- A des connaissances en législation sociale;
- Possède un esprit mathématique;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Etablit des rapports concernant l'administration du personnel et les explicite;
- Transmet divers documents à des instances externes et internes et leur procure les informations nécessaires afin d'assurer un paiement correct des collaborateurs de l'institution;

### Résolution de problèmes

- Se consulte avec les collègues et le responsable hiérarchique au sujet des modifications dans la législation sociale et récolte des informations complémentaires pour assurer une compréhension correcte de la législation sociale;
- Récolte des informations complémentaires en cas de lacunes ou d'informations erronées lors de la réception d'informations;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Tient les banques de données du personnel à jour et exécute les formalités nécessaires pour garantir un paiement correct des collaborateurs de l'institution;
- Se charge de la justesse de l'information qui est donnée aux collaborateurs de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



**Objectif général:** Gérer et organiser le département, en tenant compte des réglementations et procédures en vigueur, afin de garantir le confort des patients/résidents, l'hygiène, l'ordre et la propreté, et de pouvoir proposer des repas répondant aux normes d'hygiène et de nutrition, dans le respect des normes HACCP.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le département	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prend des décisions suivant les procédures existantes et après concertation avec les chefs de service, la direction et le service du personnel concernant la politique du personnel du département (ex. engagement, licenciement, description des tâches);</li><li>• Organise les activités de formation et fournit une assistance méthodique aux collaborateurs;</li><li>• Soutient les chefs de service dans l'organisation de leur service en veillant à une collaboration et une communication réciproque, à l'établissement de priorités et à la clarification des décisions prises;</li><li>• Encadre, motive et dirige des équipes en établissant des objectifs annuels et en menant des entretiens de fonctionnement et d'évaluation;</li></ul>
- Organiser le département	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclut des accords avec la direction concernant les objectifs de gestion et les traduit au niveau du département;</li><li>• Coordonne toutes les activités ménagères dans l'institution, en collaboration avec les responsables d'autres départements;</li><li>• Se charge de l'organisation du travail au sein du département et modifie celle-ci si besoin;</li><li>• Formule une proposition de budget d'exploitation et d'investissement en collaboration avec le service financier, le réalise, en assure le suivi, et propose des mesures d'amélioration et d'économie;</li><li>• Prépare des dossiers concernant le remplacement de biens d'investissement et les soumet à la direction pour accord;</li><li>• Communique et s'accorde avec les autres départements et services et représente le département dans le cadre de diverses discussions interdépartementales;</li><li>• Gère et dirige divers groupes de projets: prépare des réunions, fournit des informations, assure le suivi des décisions prises, délègue des tâches et tente d'arriver à une conclusion commune;</li></ul>
- Optimiser les services du département	<ul style="list-style-type: none"><li>• Résout les problèmes qui se posent dans le cadre du fonctionnement du département;</li><li>• Élabore la gestion de la qualité au niveau du département en collaboration avec un groupe de travail sur la qualité, l'implémente et en assure le suivi;</li><li>• Suit des projets sur la qualité et les évalue;</li><li>• Passe en revue les plaintes et les traite en collaboration avec les chefs de service concernés;</li><li>• Actualise ses connaissances au sujet des nouveaux développements dans le domaine de ses activités et implémente des nouvelles méthodes techniques et de travail;</li><li>• Propose des améliorations pour augmenter l'efficacité, la qualité ou la sécurité du département;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = plus de 54 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait influencer et convaincre;
- Collabore et échange des informations concernant les tâches ménagères avec des fournisseurs externes, des chefs de services, des collègues de son propre département et d'autres services et des patients/résidents;
- Informe le responsable hiérarchique au sujet de projets et/ou de problèmes actuels et futurs;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du département liés au personnel en collaboration avec le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement des Services Hôteliers et la qualité des services;

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation des Services Hôteliers dans le cadre des procédures de l'institution;
- Coordonne les tâches ménagères dans l'institution;
- Suit des projets sur la qualité concernant les Services Hôteliers en concertation avec le responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Gérer et organiser le service entretien ménager afin que toutes les tâches ménagères soient effectuées dans l'institution de manière qualitative.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établit le planning global des diverses équipes et, après concertation, adapte les plannings établis aux besoins des divers services;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées par les équipes et corrige si nécessaire;</li><li>• Cherche, lorsque des situations inattendues apparaissent (ex. maladie de collaborateurs), des solutions pour assurer la continuité des services;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Introduit des nouveaux collaborateurs, veille à ce qu'ils reçoivent la formation nécessaire et les intègre au sein du service;</li><li>• Encadre les collaborateurs et mène des entretiens d'évaluation et de fonctionnement;</li><li>• Collabore et échange des informations avec le service du personnel en ce qui concerne l'administration du personnel;</li><li>• Détecte les besoins en formation et se concerta avec le responsable hiérarchique et le service de formation concernant les programmes de formation;</li><li>• Effectue les tâches administratives concernant l'organisation du service (ex. dossier de formation, de qualité).</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordonne les diverses activités des équipes;</li><li>• Se concerta avec les autres services de l'institution au sujet du planning de travail et se met d'accord avec eux;</li><li>• Résout les problèmes de fonctionnement du service;</li><li>• Suit le budget du service, surveille les frais et contrôle les factures;</li><li>• Recherche d'éventuelles nouvelles méthodes de travail pour améliorer l'efficacité;</li><li>• Planifie les travaux prévus et les réparations à effectuer par le service technique dans le service.</li></ul>
- Acheter des produits, des matériaux et des appareils	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établit le budget du matériel nécessaire au sein du service et en assure le suivi;</li><li>• Reçoit des représentants de produits, matériaux et appareils, les consulte, leur demande des offres et des devis et négocie les conditions d'achat;</li><li>• Effectue, sur base des besoins, une sélection en ce qui concerne la commande des produits, matériaux et appareils et présente cette sélection au responsable hiérarchique;</li><li>• Prend contact avec le service technique ou des externes en cas d'éventuelles déficiences, défauts aux appareils et organise avec eux l'entretien préventif.</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les divers produits, appareils et techniques d'entretien ménager;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 27 à 54 unités;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation.

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Collabore et échange des informations concernant les tâches ménagères avec des fournisseurs externes, des chefs de services, des collègues de son propre département et d'autres services et des patients/résidents.

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le Service du Personnel.

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation du service entretien ménager selon les procédures de l'institution;
- S'occupe de l'exécution de l'entretien ménager de l'institution;
- Rapporte le fonctionnement général du service entretien ménager au responsable hiérarchique.

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction.



**Objectif général:** Diriger et organiser l'équipe de nettoyage afin de garantir l'hygiène, l'ordre et la propreté dans l'institution.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Diriger l'équipe de nettoyage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établit la répartition du travail et le planning du personnel et les modifie si nécessaire afin d'assurer la continuité dans le service;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, instruit et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches d'entretien effectuées et corrige si nécessaire;</li><li>• Effectue les tâches administratives concernant l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Encadre les collaborateurs et mène des entretiens d'évaluation et de fonctionnement;</li></ul>
- Organiser le nettoyage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prend des rendez-vous avec les services et les patients/résidents concernant l'intervention de l'équipe de nettoyage et s'informe sur les souhaits spécifiques relatifs au nettoyage;</li><li>• Organise et veille au nettoyage des divers locaux (ex. le restaurant, les couloirs et les chambres des patients/résidents);</li><li>• Résout les problèmes en rapport avec le nettoyage ou le fonctionnement de l'équipe;</li><li>• Cherche, au sein d'une équipe interdisciplinaire, des solutions aux problèmes graves relatifs au nettoyage des chambres des patients/résidents;</li><li>• Sensibilise les collaborateurs et les patients/résidents à l'ordre, la propreté et l'hygiène (ex. en nettoyant soi-même et en triant les déchets);</li></ul>
- Gérer les produits d'entretien, matériels et appareils	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille à ce que les appareils de nettoyage soient entretenus et nettoyés;</li><li>• Gère les stocks et veille à l'utilisation et à la consommation justifiée des produits et matériels d'entretien;</li><li>• Commande en interne les produits et matériels courants et s'en réfère au responsable hiérarchique lors de commandes de produits nouveaux, de commandes considérables et lors de commandes d'appareils de nettoyage;</li><li>• Contacte le service technique ou, après concertation avec le responsable hiérarchique, des externes quand une machine de nettoyage est défectueuse;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- S'informe sur les produits, le matériel et les appareils auprès des représentants;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet des anomalies ou des problèmes;

### Responsabilité

- Garantit l'ordre, la propreté et l'hygiène de l'institution;
- Organise sa propre équipe selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Veille à ce que le matériel soit à disposition pour l'exécution des tâches;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Organiser quotidiennement l'équipe de nettoyage et nettoyer les locaux de l'institution afin de garantir l'hygiène, l'ordre et la propreté dans l'institution.

## ACTIVITÉS

- Superviser une équipe de nettoyage
- Nettoyer les locaux de l'institution
- Gérer les produits d'entretien, matériels et appareils de l'équipe

## TÂCHES

- Répartit et distribue quotidiennement le travail aux collaborateurs de l'équipe de nettoyage sur base d'un planning de travail global établi à l'avance par le responsable hiérarchique;
- Encadre les nouveaux collaborateurs dans l'équipe: leur donne des explications techniques et pratiques concernant l'utilisation des produits d'entretien, matériels et appareils;
- Intervient comme personne de référence en cas de problèmes pratiques dans l'équipe et fait appel au responsable hiérarchique lors de problèmes complexes ou liés au personnel;
- Entretien les chambres des patients/résidents (par ex. en prenant la poussière du mobilier, en frottant et en désinfectant les sanitaires et en nettoyant le sol);
- Entretien les couloirs et les endroits publics (par ex. en nettoyant le sol);
- Entretien les bureaux et les salles de réunions (par ex. en prenant les poussières sur le mobilier et en brossant le sol);
- Entretien les divers locaux de l'institution (ex. magasin, laboratoire et pharmacie);
- Vide les poubelles des divers locaux de l'institution;
- Exécute, suivant le planning du responsable hiérarchique, les grands entretiens périodiques (comme nettoyer à fond les chambres libérées, nettoyer les TV et par ex. les fenêtres);
- Veille à ce que les appareils de nettoyage de l'équipe soient entretenus et nettoyés;
- Gère les stocks et veille à l'utilisation et à la consommation justifiée des produits et matériels d'entretien;
- Signale au responsable hiérarchique les manques de produits d'entretien pour que les collaborateurs puissent exécuter leurs tâches;
- Signale au responsable hiérarchique quand une machine de nettoyage est défectueuse;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les différents produits, matériels et machines d'entretien;
- Connaît les règles et les procédures concernant l'hygiène, l'ordre et la propreté;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Transmet aux collègues l'information nécessaire pour organiser et attribuer leurs tâches journalières;

### Résolution de problèmes

- Résout des problèmes opérationnels quotidiens;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes plus complexes;

### Responsabilité

- Garantit l'ordre, la propreté et l'hygiène de l'institution;
- Organise sa propre équipe selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Veille à ce que le matériel soit à disposition pour l'exécution des tâches;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des gaz, fumées ou substances irritantes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



---

**Objectif général:** Transporter les patients/résidents de et vers leur domicile afin que ceux-ci arrivent en toute sécurité et à temps à l'endroit prévu.

---

## ACTIVITÉS

- Transporter les patients/résidents

## TÂCHES

- Reçoit la demande du responsable hiérarchique ou du secrétariat;
- Se consulte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation du transport des patients/résidents (ex. quels patients/résidents dans quel bus);
- Juge de la répartition la plus adéquate des tours du bus et du planning journalier;
- Avertit les infirmiers ou le médecin traitant ou le thérapeute qu'un certain patient/résident sera pris en charge;
- Transporte les patients/résidents en bus ou en voiture de leur domicile à l'institution et de l'institution vers leur domicile;
- Discute avec les patients/résidents et leurs proches ou les accompagnateurs, les met à l'aise et leur offre, si nécessaire, un soutien moral pendant le transport;
- Mentionne des problèmes éventuels ou les événements particulier à l'Infirmier responsable, au thérapeute ou au médecin;
- Entretien le matériel de transport et signale les défauts à l'infirmier en chef;
- Se charge de l'administration relative au transport des patients;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède le permis de conduire exigé;
- Connaît le parcours à suivre;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Prend des rendez-vous avec les collègues au sujet de l'organisation du transport;
- Fait preuve d'empathie à l'égard des patients/résidents;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant l'organisation quotidienne du travail et mentionne les problèmes techniques éventuels;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Accompagne les patients/résidents lors du transport et veille à leur sécurité;
- Veille à ce que les patients/résidents soient pris en charge et atteignent leur destination à temps;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;



**Objectif général:** Prendre soin de la coiffure des patients/résidents afin qu'ils aient toujours une apparence soignée.

## ACTIVITÉS

- Planifier et exécuter les soins capillaires des patients/résidents

- Organiser le salon de coiffure

- Autres activités

## TÂCHES

- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet du planning de travail, de l'horaire et du planning des vacances;
- Veille à ce que tous les patients/résidents reçoivent à temps un rappel de leur traitement (ex. coloration, permanente) et prend les rendez-vous;
- Se concerta au sujet de la coupe de cheveux avec les patients/résidents, leurs proches ou les collaborateurs;
- Soigne les cheveux des patients/résidents;
- Informe le responsable hiérarchique des problèmes éventuels;
- Aménage le salon de coiffure et tient compte à ce sujet des évènements particuliers (ex. Pâques);
- Assure l'ordre et la propreté pendant l'exécution des tâches journalières;
- Mentionne les pannes d'équipement au service technique;
- Tient à jour le stock de produits de soins capillaires et le remplit si nécessaire;
- Effectue les commandes et discute des achats avec le responsable hiérarchique;
- Se charge de l'entretien du salon de coiffure;
- Effectue la comptabilité du salon de coiffure;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances en coiffure et soins capillaires;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte avec les patients/résidents, les membres de leur famille ou les collaborateurs à propos de la coiffure;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique ou le responsable du service en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Coiffe les cheveux selon les indications des patients/résidents, des membres de leur famille ou des responsables du service;
- Commande des produits de soins capillaires en cas de manque et après accord du responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Nettoyer les locaux de l'institution afin d'y garantir l'hygiène, l'ordre et la propreté.

## ACTIVITÉS

- Nettoyer les locaux de l'institution

- Veiller à ce que les outils de travail soient présents

## TÂCHES

- Entretien les chambres des patients/résidents (par ex. en prenant la poussière du mobilier, en frottant et en désinfectant les sanitaires et en nettoyant le sol);
- Entretien les couloirs et les endroits publics (par ex. en nettoyant le sol);
- Entretien les bureaux et les salles de réunions (par ex. en prenant les poussières sur le mobilier et en brossant le sol);
- Entretien les divers locaux de l'institution (ex. magasin, laboratoire et pharmacie);
- Vide les poubelles des divers locaux de l'institution;
- Exécute, suivant le planning du responsable hiérarchique, les grands entretiens périodiques (comme nettoyer à fond les chambres libérées, nettoyer les TV et par ex. les fenêtres);
- Prépare les outils de travail pour permettre un entretien efficace;
- Signale au responsable hiérarchique le manque des produits d'entretien pour compléter le chariot d'entretien et les réserves des services;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les différents produits, matériels et machines d'entretien;
- Connaît les règles et les procédures concernant l'hygiène, l'ordre et la propreté;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte avec le responsable hiérarchique et 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

- Exécute les tâches dans le cadre des procédures concernant la sécurité et l'hygiène de l'institution et suivant les directives de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Contact régulier avec des gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



---

**Objectif général:** Exécuter des réparations des vêtements professionnels et du linge afin de pourvoir l'institution et son personnel en vêtements et autres textiles soignés.

---

## ACTIVITÉS

- Se charger des activités de couture à l'aide des machines nécessaires

## TÂCHES

- Répare les vêtements professionnels (ex. coud des tirettes, recoud des boutons) à la demande ou non du personnel ou, en cas de nécessité, celui des patients/résidents;
- Donne au personnel un avis concernant les tailles et mensurations des vêtements professionnels;
- Ébauche des patrons;
- Confectionne et répare des textiles (ex. rideaux, des sièges) et donne des conseils lors de la confection de spécialités (ex. des taies d'oreillers);
- Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant l'achat de fournitures et/ou de vêtements professionnels et s'assure du suivi des commandes;
- Organise quotidiennement ses propres activités en concertation avec les collaborateurs du service;
- Ajuste les nouveaux vêtements et les donne à la personne concernée;
- Accroche les rideaux et les pourvoit de roulettes et d'arrêts;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît plusieurs techniques de couture et sait utiliser des machines à coudre;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation du travail et leur donne éventuellement un avis sur la confection de spécialités;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique en ce qui concerne les problèmes éventuels ou des achats et formule des propositions à son intention;
- Donne son avis et se consulte avec le personnel de l'institution lors de la confection ou l'adaptation de vêtements de travail (ex. taille correcte);

### Résolution de problèmes

- Se consulte avec les collègues et le responsable hiérarchique en ce qui concerne des problèmes relatifs à l'élaboration de patrons et aux techniques de couture;

### Responsabilité

- Discute avec le responsable hiérarchique des commandes de vêtements de travail;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Se charger de la gestion du linge sale dans l'institution afin d'améliorer le confort des patients/résidents et des membres du personnel et de mettre à disposition le linge nécessaire à tous les services internes.

## ACTIVITÉS

- Distribuer le linge
- Gérer le linge sale
- Autres activités

## TÂCHES

- Prépare les chariots contenant le linge propre pour les différents services;
- Attribue le linge propre aux nouveaux membres du personnel et récupère le linge du personnel sortant;
- Amène à la buanderie les produits d'entretien nécessaires;
- Distribue les langes et matériels divers requis dans les différents services;
- Ramasse les vêtements de travail sales et distribue les vêtements de travail propres;
- Ramasse le linge sale le cas échéant, le trie et le pèse, l'encode et l'enregistre;
- Se charge du processus complet de nettoyage lorsque celui-ci est pris en charge par l'institution;
- Trie, plie le linge par machine (pour le linge plat) ou manuellement lorsque celui-ci est nominatif;
- Contrôle éventuellement le linge de retour (propreté, quantité correcte, etc.);
- Garde les locaux et les machines propres;
- Effectue certaines réparations, par exemple au niveau des cordons ou des boutons;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les machines de la buanderie;
- Connait les manières de traiter les différentes sortes de textiles;
- Possède une connaissance de base du système d'encodage et des outils techniques;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Se concerta avec des firmes externes de nettoyage suivant les directives du responsable hiérarchique;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Exécute le processus de lavage complet suivant les directives du responsable hiérarchique et selon les procédures de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des substances irritantes;
- Nuisance sonore incommode (>60dB), pendant au moins 3h/jour, de sorte qu'il est nécessaire d'élever la voix pour pouvoir communiquer;
- Températures très élevées (>40°C) et/ou très changeantes;
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable.



---

**Objectif général:** Assurer le transport de marchandises de façon à ce que celles-ci arrivent à temps et dans le respect des conditions imposées dans les divers sites de l'institution et/ou collecter des marchandises auprès d'instances extérieures.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Transporter les marchandises entre les sites	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relève quotidiennement la feuille de route pour l'organisation du trajet à faire;</li><li>• Vérifie que le chargement correspond à la feuille de route;</li><li>• Charge le véhicule en respectant les procédures d'organisation du chargement et de séparation des contenus spécifiques;</li><li>• Transporte les marchandises jusqu'aux divers sites et/ou les ramène à l'institution (ex. prélèvements pour le laboratoire);</li><li>• Décharge les marchandises et les conduit jusqu'au site ou à l'institution concerné(e);</li><li>• Note sur la feuille de route ou dans un cahier les heures de départ et d'arrivée;</li></ul>
- Entretenir le véhicule et les locaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille à ce que le véhicule reçoivent l'entretien technique nécessaire et s'occupe de l'administration à ce sujet;</li><li>• Veille au bon état et à la propreté du véhicule;</li><li>• Mentionne les problèmes techniques au responsable hiérarchique;</li><li>• Entretien les endroits de stockage et les locaux;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède le permis de conduire exigé;
- Connait le parcours à suivre;
- Connait les techniques pour la prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte avec le responsable hiérarchique concernant l'organisation quotidienne du travail et mentionne les problèmes techniques éventuels;
- Se consulte avec les collègues concernant, entre autres, les adaptations des heures ou du schéma de transport et la répartition du travail;

### Résolution de problèmes

- Adapte le schéma de transport lorsqu'il reçoit des destinations supplémentaires, en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Adapte le schéma de transport si nécessaire;
- S'assure que son chargement arrive à temps et en bon état à la bonne destination;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, circonstances climatiques aggravantes;
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;



**Objectif général:** Gérer et organiser le département qui est responsable pour le suivi des projets techniques ainsi que de l'entretien des installations, des appareils et du matériel techniques et de l'infrastructure afin d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

## ACTIVITÉS

- Superviser le département

## TÂCHES

- Prend des décisions suivant les procédures existantes et après concertation avec les chefs de service, la direction et le service du personnel concernant la politique du personnel du département (ex. engagement, licenciement, description des tâches);
- Organise les activités de formation et fournit une assistance méthodique aux collaborateurs;
- Soutient les chefs de service dans l'organisation de leur service en veillant à une collaboration et une communication réciproque, à l'établissement de priorités et à la clarification des décisions prises;
- Encadre, motive et dirige des équipes en établissant des objectifs annuels et en menant des entretiens de fonctionnement et d'évaluation;

- Organiser le département

- Conclut des accords avec la direction concernant les objectifs de gestion et les traduit au niveau du département;
- Donne des conseils à la direction pour des grands projets concernant le renouvellement ou l'élargissement de l'infrastructure et l'achat d'installations techniques;
- Coordonne tous les projets techniques dans l'institution, en collaboration avec les responsables d'autres départements;
- Se charge de l'organisation du travail au sein du département et modifie celle-ci si besoin;
- Formule une proposition de budget d'exploitation et d'investissement en collaboration avec le service financier, le réalise, en assure le suivi, et propose des mesures d'amélioration et d'économie;
- Communique et s'accorde avec les autres départements et services et représente le département dans le cadre de diverses discussions interdépartementales;
- Organise les projets techniques qui se déroulent en collaboration avec les sous-traitants:
  - Discute, entre autres, des attentes de l'institution, de la faisabilité technique et du planning avec les collaborateurs externes (ex. bureau d'étude, architecte, fournisseur, entrepreneur) et prend des arrangements avec eux;
  - Participe aux projets avec des collaborateurs externes ou internes;
  - Contrôle les travaux réalisés par les collaborateurs des fournisseurs;
  - Assure le suivi administratif des projets (ex. contact avec l'urbanisme pour l'approbation d'un projet de construction);
  - Veille à la sécurité des chantiers;
- Gère et dirige divers groupes de projets: prépare des réunions, fournit des informations, assure le suivi des décisions prises, délègue des tâches et tente d'arriver à une conclusion commune;

- Optimiser les services du département

- Résout les problèmes qui se posent dans le cadre du fonctionnement du département;
- Élabore la gestion de la qualité au niveau du département en collaboration avec un groupe de travail sur la qualité, l'implémente et en assure le suivi;
- Suit des projets sur la qualité et les évalue;
- Passe en revue les plaintes et les traite en collaboration avec les chefs de service concernés;
- Actualise ses connaissances au sujet des nouveaux développements dans le domaine de ses activités et implémente des nouvelles méthodes techniques et de travail;
- Propose des améliorations pour augmenter l'efficacité, la qualité ou la sécurité du département;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = plus de 54 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait influencer et convaincre;
- Travaille en collaboration et échange des informations concernant les travaux techniques avec des fournisseurs externes, des collaborateurs de l'équipe et d'autres services (ex. Achats) et des patients/résidents;
- Informe le responsable hiérarchique au sujet de projets et/ou de problèmes actuels et futurs;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du département liés au personnel en collaboration avec le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement des services techniques et la qualité des services;

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation des services techniques dans le cadre des procédures de l'institution;
- Coordonne les projets techniques dans l'institution;
- Suit des projets sur la qualité concernant les services techniques en concertation avec le responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Suivre les projets techniques et l'entretien des installations, des appareils et du matériel techniques et de l'infrastructure afin d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Se charger de l'organisation du service technique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervise l'équipe technique multidisciplinaire (ex. préposés polyvalents entretien technique et techniciens);</li><li>• Planifie les activités journalières du service et répartit les tâches;</li><li>• Discute avec les collaborateurs des diverses tâches et des problèmes techniques, les encadre dans l'exécution des tâches et contrôle les travaux réalisés;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Exécute des tâches administratives concernant la gestion du personnel (ex. feuilles de prestation, jours de congé);</li></ul>
- Assurer l'exécution de l'entretien et des réparations techniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exécute, avec les collaborateurs, des contrôles préventifs pour constater les défauts et/ou les besoins d'entretien des installations techniques;</li><li>• Reçoit des demandes du personnel de l'institution et des patients/résidents pour des interventions techniques et évalue leur bien-fondé avec ou sans collaboration du responsable hiérarchique;</li><li>• Se concerte avec le responsable hiérarchique au sujet des travaux, du planning et des demandes concernant le service technique;</li><li>• Se concerte au sujet des demandes avec les personnes qui les ont introduites;</li><li>• Planifie des réparations des installations techniques et effectue des réparations urgentes;</li><li>• Fournit l'intervention technique lors des raccordements, entre autres, pour les appareils téléphoniques et électroniques;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs maintiennent les abords des bâtiments (ex. jardin et parking) propres et en bon état;</li><li>• Se concerte avec le conseiller en prévention au sujet des aspects de sécurité qui exigent des interventions techniques;</li></ul>
- Participer aux projets techniques de la réception à la livraison	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se concerte avec le responsable hiérarchique au sujet des projets en cours et futurs;</li><li>• Discute, après concertation avec le responsable hiérarchique, entre autres, des attentes de l'institution, de la faisabilité technique et du planning avec les collaborateurs externes (ex. bureau d'étude, architecte, fournisseur, entrepreneur) et prend des arrangements avec eux selon les directives du responsable hiérarchique;</li><li>• Participe aux projets avec des collaborateurs externes et internes;</li><li>• Contrôle les travaux réalisés par les collaborateurs des fournisseurs;</li><li>• Assure le suivi administratif des projets (ex. contact avec l'urbanisme pour l'approbation d'un projet de construction);</li><li>• Veille à la sécurité des chantiers;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit des rapports concernant le fonctionnement des installations techniques (ex. conformité des installations basse et haute tension, installation de gaz, éclairage de sécurité, protection incendie);</li><li>• Passe, après concertation avec le responsable hiérarchique et le chef du service achats, des commandes pour le service technique;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie des installations techniques et électriques (ex. gaz, chauffage, eau, ventilation) et de l'appareillage téléphonique et électronique;
- Possède des connaissances dans ces différents domaines techniques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Travaille en collaboration et échange des informations concernant les travaux techniques avec des fournisseurs externes, des collaborateurs de l'équipe et d'autres services (ex. achats) et des patients/résidents;
- Informe le responsable hiérarchique au sujet des projets en cours et futurs;

### Résolution de problèmes

- A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes techniques;
- Garantit la réparation des installations techniques;
- S'occupe des interventions techniques lors des installations et effectue lui-même les réparations urgentes;
- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation du service technique selon les procédures de l'institution;
- Se charge de l'exécution des entretiens et des réparations techniques;
- Suit des projets techniques selon les directives du responsable hiérarchique;
- Rapporte le fonctionnement général du service technique et l'état d'avancement des projets techniques au responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;



**Objectif général:** Veiller à la politique de sécurité et du bien-être du personnel et des patients/résidents de l'institution afin d'assurer un environnement sécurisé et agréable et de satisfaire aux exigences légales.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Se charger de la politique de sécurité dans l'institution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue, avec ou sans collaboration du médecin du travail, des analyses des postes de travail;</li><li>• Effectue des analyses de risques en cas de nouvelles installations et méthodes de travail;</li><li>• Se consulte avec les collaborateurs internes et externes de l'institution au sujet des dangers auxquels ils sont confrontés dans l'exécution de leurs tâches;</li><li>• Enregistre et analyse les incidents et les accidents et formule des propositions pour les prévenir;</li><li>• Encadre les différentes inspections de sécurité sur le site;</li><li>• Conseille la direction concernant le bien-être des collaborateurs de l'institution (ex. la sécurité du travail, la protection de la santé des collaborateurs au travail, la pression psychosociale causée par le travail, l'ergonomie, l'hygiène au travail, l'embellissement des lieux de travail, les dispositions concernant l'environnement);</li></ul>
- Développer la documentation afin de soutenir la politique de sécurité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élabore, sur base des recherches sur les postes de travail et des analyses de risques, un plan de prévention global et un plan annuel d'action et se consulte à ce sujet avec la direction et avec le Comité de Prévention et de Protection au travail (CPPT);</li><li>• Se charge du secrétariat du CPPT, rédige des avis à son attention et donne les informations nécessaires et prévues par la réglementation;</li><li>• Établit des documents concernant l'usage de moyens de protection, les présente à la direction et au CPPT et informe et sensibilise les collaborateurs internes et externes à ce sujet;</li><li>• Collabore à la mise au point du plan interne d'urgence et d'évacuation et le présente à la direction et au CPPT;</li><li>• Établit, en collaboration avec les divers services, une liste des substances dangereuses et cherche avec les fournisseurs des possibilités pour améliorer la sécurité lorsque l'on travaille avec ces substances;</li><li>• Participe à différents groupes de travail (ex. comité d'hygiène hospitalière);</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède des connaissances approfondies de la législation et de la réglementation concernant la sécurité et la prévention au travail;
- Suit en permanence des formations complémentaires concernant des thèmes de sécurité (ex. accidents lors d'injections, accidents lorsque l'on lève ou soulève);
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
  
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Se concerta avec les collaborateurs de l'institution au sujet des dangers auxquels ils sont confrontés et des accidents éventuels;
- Encadre les externes lors des diverses inspections et se concerta avec les fournisseurs au sujet de dispositions de sécurité;
- Se concerta avec la direction et le CPPT au sujet des aspects concernant la sécurité et la prévention;

### Résolution de problèmes

- Exécute des analyses de postes de travail et de risques et conseille la direction sur cette base;
- Elabore un plan de prévention global et un plan annuel d'action;
- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;

### Responsabilité

- Conseille la direction concernant le bien-être des collaborateurs de l'institution;
- Elabore la documentation afin de soutenir la politique de sécurité;
- Gère le service suivant les directives de la direction et les procédures de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, se trouve dans le trafic;



**Objectif général:** Soutenir le conseiller en prévention - chef du service afin d'assurer un environnement de travail sécurisé et agréable et de satisfaire aux exigences légales ainsi qu'exécuter les tâches déléguées par le conseiller en prévention - chef du service et le remplacer le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser le service de sécurité et prévention en concertation avec le responsable hiérarchique</li><li>- Collaborer à la politique de sécurité dans l'institution</li><li>- Participer à l'élaboration de la documentation afin de soutenir la politique de sécurité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifie, en concertation avec le responsable hiérarchique, les tâches quotidiennes du service et établit une répartition du travail;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs et le responsable hiérarchique au sujet de diverses tâches et les conseille dans la réalisation des tâches;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique pour résoudre les problèmes relatifs au fonctionnement du service;</li><li>• Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du service;</li><li>• Effectue des analyses de risques concernant les postes et méthodes de travail, sur ordre du conseiller en prévention - chef du service et lors de l'utilisation de nouvelles installations et/ou produits;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs internes et externes à l'institution au sujet des dangers auxquels ils seront confrontés dans l'exécution de leurs tâches;</li><li>• Répertorie et analyse les incidents et les accidents et fait des propositions pour les prévenir;</li><li>• Examine, sur ordre du conseiller en prévention - chef du service, les causes des maladies professionnelles et formule des propositions pour diminuer ces causes;</li><li>• Donne des instructions aux collaborateurs de l'institution concernant l'utilisation des outils de travail et des produits dangereux;</li><li>• Conseille les collaborateurs sur leur sécurité et leur protection au travail notamment lors de leur entrée en service, leur mutation, l'introduction de nouveaux produits en diffusant des informations;</li><li>• Conseille le responsable hiérarchique concernant le bien-être des collaborateurs de l'institution (ex. la sécurité du travail, la protection de la santé des collaborateurs au travail, la pression psychosociale causée par le travail, l'ergonomie, l'hygiène du travail, l'embellissement des lieux de travail, les dispositions concernant l'environnement);</li><li>• Conseille la hiérarchie concernant un plan de prévention global et un plan d'action annuel sur base des recherches sur les postes de travail et des analyses de risques;</li><li>• Établit, en concertation avec la hiérarchie, des documents concernant l'usage de moyens de protection individuelle et le présente au responsable hiérarchique;</li><li>• Collabore à la mise au point du plan interne d'urgence et d'évacuation et les présente à la direction et au CPPT;</li><li>• Établit, en concertation avec les divers services, une liste de substances dangereuses et cherche avec les fournisseurs des possibilités pour améliorer la sécurité lors du travail avec ces substances;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède des aptitudes administratives;
- Suit en permanence des formations complémentaires concernant des thèmes de sécurité (ex. accidents lors d'injections, accidents lorsque l'on lève ou soulève);
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Expertise dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collaborateurs de l'institution au sujet des dangers auxquels ils sont confrontés et des accidents éventuels;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet des aspects concernant la sécurité et la prévention;

### Résolution de problèmes

- Exécute des analyses de postes de travail et de risques et conseille le responsable hiérarchique sur cette base;

### Responsabilité

- Conseille le responsable hiérarchique concernant le bien être des collaborateurs de l'institution;
- Elabore la documentation afin de soutenir la politique de sécurité;
- Participe à la gestion du service suivant les directives du responsable hiérarchique et selon les procédures de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Contribuer à la réalisation des projets de construction et conseiller la direction à propos de la gestion de l'infrastructure existante ou à rénover afin de munir l'institution d'une infrastructure de base correcte et de garantir la sécurité et le confort des utilisateurs.

## ACTIVITÉS

- Se charger de la préparation des projets de construction dans l'institution

- Coopérer à la réalisation des projets de construction et donner des conseils à ce propos à la direction

- Suivre la maîtrise des frais des projets de construction

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Se charge de la préparation des projets en lien avec la transformation et la construction de bâtiments:
  - Examine les besoins techniques et en infrastructure (ex. besoin en informatique-infrastructure, téléphonie,...) et se concerta à ce propos avec les experts internes et externes;
  - Est responsable de la gestion, de la conception et de l'adaptation des plans nouveaux et existants;
  - Examine comment la surface à transformer ou à construire peut être exploitée de manière optimale et dispense à ce propos, son avis aux services concernés, à la direction et aux experts internes et externes;
  - Evaluate la charge de travail d'un projet et compose en concertation avec la direction une équipe de projet pour le suivi du chantier;
- Réalise en concertation avec les partenaires internes et externes un planning et un échelonnement des projets de construction, en fait le rapport à la direction et ajuste si nécessaire;
- Se charge de la communication avec les partenaires externes comme les architectes, les ingénieurs, les autorités subventionnantes, l'administration communale ou de la ville ou la région ...;
- Représente le constructeur sur le chantier et pendant les réunions de concertation avec toutes les parties concernées;
- Se charge du suivi juridique des projets de construction (les permis, le subventionnement ...) et conseille la direction à ce propos;
- Etablit préalablement un devis en concertation avec la direction d'une part et avec les services externes et les partenaires internes d'autre part et en fait le rapport à la direction;
- Suit les dépenses au cours de la réalisation du projet en fonction du devis, en fait le rapport à la direction et propose si nécessaire des adaptations;
- Organise des moments de concertation avec l'équipe de projet interne à l'institution ainsi qu'avec les partenaires externes et en fait des rapports;
- Elabore des procédures et directives afin de garantir le bon déroulement du projet;
- Se charge du déplacement temporaire des services pendant les activités: organise le déménagement et la communication s'y rapportant;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance spécialisée des domaines de technique de construction et des installations techniques et électriques;
- A une connaissance approfondie des domaines juridiques concernant la construction et les permis;
- Sait travailler avec des applications informatiques spécialisées;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique :
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Communique avec divers partenaires internes et externes à propos de la préparation et du suivi des projets de construction et rapporte à la direction;

### Résolution de problèmes

- Prépare des projets et les suit en gérant, en concevant et en adaptant les plans;
- Gère le devis des projets de construction et suit les aspects juridiques liés aux projets de construction;

### Responsabilité

- Conçoit et modifie les plans des installations en guise de préparation aux projets de construction et en discute avec les experts internes et externes;
- Assure le suivi juridique des projets de construction et gère le devis;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Superviser une équipe technique, qui se charge de l'entretien et des réparations des installations, appareillage et matériel techniques et de l'infrastructure afin d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser une équipe technique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervise une équipe technique (ex. préposés polyvalents entretien technique ou techniciens);</li><li>• Répartit et distribue le travail aux collaborateurs de l'équipe technique (tels que maçons, peintres, plombiers ou électriciens) en fonction des priorités;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, instruit et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées et corrige si nécessaire;</li><li>• Assure les permanences avec l'équipe technique;</li><li>• Répond aux appels urgents et effectue l'intervention lui-même si nécessaire;</li></ul>
- Organiser l'exécution des travaux d'entretien et de réparation techniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exécute, selon le planning existant, avec les collaborateurs des contrôles préventifs pour constater les défauts et/ou les besoins d'entretien des installations techniques;</li><li>• Se consulte avec les collaborateurs de l'institution au sujet des travaux d'entretien et de réparation ainsi qu'au sujet des possibilités d'adaptation et/ou d'amélioration à apporter aux installations, appareillage et matériel techniques ainsi qu'à l'infrastructure;</li><li>• Exécute, en collaboration avec l'équipe technique, des réparations des installations techniques;</li><li>• Demande, si nécessaire, des prix pour des pièces de rechange et/ou des nouveaux produits, commande le petit matériel auprès du service achats et assure le suivi des commandes;</li><li>• Assure les contacts avec les entreprises sous-traitantes et assure le suivi de leurs travaux;</li><li>• Informe le responsable hiérarchique des problèmes rencontrés, soumet une proposition de solution et l'applique après accord;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tient à jour les plans, les schémas d'entretien et les dossiers du bâtiment, des installations et des appareils;</li><li>• Contrôle les stocks de matériel et de matériaux;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à différents projets concernant les aspects techniques (ex. installation de gaz, permis d'environnement);</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des installations techniques et des bâtiments et connaît le fonctionnement des outils et machines;
  - Possède une connaissance pratique dans les différents domaines techniques;
  - Possède une connaissance pratique avancée dans la spécialisation et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
  - Est habile et a une vision globale technique pour aborder et résoudre les problèmes;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Se concerta avec les services concernés au sujet des adaptations, améliorations et réparations à apporter aux installations;
- Assure les contacts avec les entreprises extérieures et les fournisseurs;

### Résolution de problèmes

- S'occupe des interventions techniques lors des installations et effectue lui-même les réparations urgentes;
- Fait des propositions à la direction concernant certains problèmes techniques;

### Responsabilité

- S'assure que les améliorations, adaptations et réparations apportées aux installations techniques sont de qualité et réalisées dans les délais fixés;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



---

**Objectif général:** Entretien et exécuter des travaux de réparation et d'adaptation des installations, de l'appareillage et du matériel techniques et/ou d'infrastructure, dans la spécialisation, afin d'éviter ou de résoudre des problèmes techniques et d'assurer le bon état des installations et/ou des bâtiments.

---

## ACTIVITÉS

- Exécuter des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation dans la spécialisation

- Prendre en charge des tâches administratives

## TÂCHES

- Effectue des contrôles préventifs des installations (ex. équipements d'utilité publique) à l'aide de check-lists existantes;
- Se charge des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation des installations (ex. système de ventilation) dans la spécialisation conformément aux règles de sécurité et d'hygiène;
- Détermine la priorité des tâches en concertation avec les parties concernées (ex. médecin, infirmier) et le responsable hiérarchique;
- Conseille les (aides-)techniciens dans leurs tâches relevant de sa spécialisation;
- Cherche des solutions en cas de problèmes exceptionnels ou plus complexes relevant de la spécialisation, les suggère au responsable hiérarchique et les applique après approbation du responsable hiérarchique;
- Informe les parties concernées (ex. infirmiers, patients/résidents) au sujet des travaux à exécuter;
- Se concerta et échange des informations avec les collègues et avec des externes (ex. entrepreneurs) en ce qui concerne les travaux à exécuter;
- Fait des propositions au responsable hiérarchique concernant l'achat de nouveau matériel et de pièces de rechange;
- Se charge de l'administration des tâches (ex. compléter des check-lists);



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance pratique avancée dans la spécialisation et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
- Est adroit et a une vision technique globale pour aborder et résoudre des problèmes dans la spécialisation;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les parties concernées au sujet des tâches à exécuter;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique, si nécessaire, au sujet des solutions à appliquer pour certains problèmes techniques;
- S'accorde, suivant les directives, avec les collègues et des parties externes concernant des travaux spécifiques;
- Conseille les (aides)-techniciens dans les tâches relevant de la spécialisation;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et suggère une solution adéquate au responsable hiérarchique;

### Responsabilité

- Répare et entretient de manière autonome les installations attribuées, pour autant que les manipulations à effectuer relèvent de son pouvoir de décision;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique au sujet de problèmes techniques plus spécifiques;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



## Objectif général:

Veiller au maintien de la performance des équipements médicaux, à leur adaptation, à leur mise en conformité par rapport aux lois et réglementations en vigueur et à leur sécurité afin de diminuer le risque d'incident et de temps d'indisponibilité du matériel.

## ACTIVITÉS

- Entretien le matériel existant
- Réparer l'appareillage
- Autres activités

## TÂCHES

- Effectue, en concertation avec le responsable hiérarchique, les contrôles nécessaires et l'entretien préventif et systématique de l'appareillage suivant les recommandations et obligations;
- Déclasse l'appareillage si le suivi montre une non-fiabilité ou des frais trop importants (plus spécifiquement pour le petit matériel);
- Évalue, en fonction des possibilités techniques et des délais, la nécessité de réaliser le dépannage en interne ou en externe;
- Procède aux réparations de l'appareillage médical: analyse le problème, dépanne et passe les commandes des pièces nécessaires;
- Assure le suivi des réparations à réaliser par des firmes externes;
- Fait les réparations urgentes d'appareillage médical auprès du lit des patients/résidents;
- Donne des conseils et explications aux utilisateurs de l'appareillage;
- Aide à la mise en route du nouveau matériel;
- Gère l'inventaire du matériel: historique, réparations et garanties;
- Analyse les besoins, fait des recherches sur des améliorations techniques et l'optimisation des coûts, passe les commandes et encode le matériel;
- Fait des réparations de l'appareillage non-médical tels que téléphones, magnétoscopes, dictaphones ou TV;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance théorique et pratique spécialisée des diverses installations médicales et connaît les règles et procédures de sécurité liées;
- Maintient à jour ses connaissances techniques et pratiques des différents équipements;
- Est habile et a une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes objectivement;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe et conseille les utilisateurs des installations médicales;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique, si nécessaire, au sujet des solutions à appliquer pour certains problèmes techniques;
- Se concerta avec les collaborateurs du Service Technique et/ou des firmes externes et le personnel médical au sujet de réparations d'installations médicales;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et suggère une solution adéquate au responsable hiérarchique;

### Responsabilité

- Répare et entretient de manière autonome les installations médicales, pour autant que ces travaux relèvent de sa propre compétence de décision;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant des problèmes techniques et bio-techniques plus spécifiques des installations médicales;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



## Objectif général:

Entretien et exécuter des travaux de réparation et d'adaptation des installations, de l'appareillage et du matériel techniques et d'infrastructure afin d'éviter ou de résoudre des problèmes techniques et d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

## ACTIVITÉS

- Exécuter des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation;

## TÂCHES

- Effectue des contrôles préventifs des installations (ex. équipements d'utilité publique) à l'aide de check-lists existantes;
- Exécute les travaux d'entretien, des adaptations et des réparations des installations conformément aux règles de sécurité et d'hygiène;
- Réalise certains types d'installations (ex. sanitaires, installations de chauffage, menuiserie);
- Cherche des solutions en cas de problèmes rencontrés, les suggère au responsable hiérarchique et les applique après approbation du responsable hiérarchique;
- Informe les parties concernées (infirmiers, patients/résidents) au sujet des travaux à exécuter;
- Consulte et échange des informations avec les collègues (ex. tâches à effectuer) et avec des externes (ex. entrepreneurs) concernant les travaux à effectuer;
- Participe aux réunions de chantiers;
- Contacte les fournisseurs pour obtenir des renseignements techniques;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance technique dans la spécialisation et connaît les règles et les procédures s'y rapportant;
- Est adroit et a une vision technique globale pour aborder et résoudre des problèmes dans la spécialisation;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les parties concernées au sujet des tâches à exécuter;
- Echange des informations avec les collègues concernant les tâches à effectuer;
- Contacte les fournisseurs pour obtenir des renseignements techniques;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et suggère une solution adéquate au responsable hiérarchique;
- Résout lui-même les problèmes techniques de base;

### Responsabilité

- Répare et entretient de manière autonome les installations attribuées, pour autant que les manipulations à effectuer relèvent de son pouvoir de décision;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique au sujet de problèmes techniques;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



**Objectif général:** Exécuter l'entretien général et les réparations afin de prévenir et de remédier aux défaillances et d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

## ACTIVITÉS

- Exécuter l'entretien général et des réparations

- Tenir les stocks du service technique à jour

- Autres activités

## TÂCHES

- Entretien les abords des bâtiments (tels que le jardin et le parking), les maintient propres et en bon état;
- Exécute des petits travaux d'entretien et de réparation aux bâtiments, dans divers domaines tels que l'électricité, la menuiserie, les sanitaires et la peinture;
- Exécute des petits travaux d'agrandissement et de rénovation des bâtiments (ex. maçonner, poser des planchers et des tapis);
- Entretien et répare le matériel technique et autres (ex. armoires, chaises roulantes, lits);
- Apporte des adaptations au mobilier (ex. place des téléphones et des TV) en fonction de la mobilité et du bien-être des patients/résidents;
- Contrôle périodiquement les bâtiments, appareils et installations à entretenir (ex. les détecteurs d'incendie) pour déceler les défaillances ou besoins en entretien;
- Tient à jour les stocks de divers types de matériel (tels que le matériel technique et les produits d'entretien) et les complète après accord du responsable hiérarchique;
- Réceptionne le matériel et le répartit;
- Prépare le placement de nouvelles installations (ex. les hottes dans les cuisines);
- Sort chaque jour les déchets et prépare les containers de déchets pour leur enlèvement;
- Prend part au groupe de travail sur la sécurité;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance pratique de base de divers domaines et disciplines, tels que l'électricité, la mécanique, les sanitaires, la menuiserie et la peinture;
- Est habile et a une bonne vision technique pour pouvoir résoudre divers problèmes;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Reçoit les questions du personnel concernant les problèmes techniques rencontrés sur le terrain;
- S'adresse aux patients/résidents et éventuellement à leur famille concernant les problèmes techniques mentionnés ou leurs souhaits (ex. le bon réglage de la TV);
- Donne des indications et des informations aux firmes d'entretien externes;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant l'organisation quotidienne du travail;

### Résolution de problèmes

- Résout divers problèmes techniques journaliers;
- Demande des conseils au responsable hiérarchique et éventuellement au fournisseur concernant des problèmes ou questions plus complexes;

### Responsabilité

- Participe à l'entretien général du bâtiment;
- Prend contact et se concerta avec le responsable hiérarchique concernant les demandes ou problèmes plus importants, tels que le placement d'une nouvelle installation;
- Tient le stock de matériel à jour et commande le nouveau matériel technique après concertation avec le responsable hiérarchique;
- Veille au maintien correct du matériel et des outils mis à disposition par le Service Technique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Réaliser les contrôles et interventions nécessaires afin de garantir la sécurité et l'ordre interne dans les bâtiments et alentours de l'institution.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Réaliser des contrôles du (des) bâtiment(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille à la sécurité dans les bâtiments et sur le parking (ex. par des caméras de surveillance, en effectuant régulièrement des rondes sur le parking);</li> <li>• Effectue, après concertation avec le responsable hiérarchique et suivant les procédures existantes, des rondes de contrôle à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments.</li> </ul>
- Surveiller l'accès aux bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvre et ferme les portes d'accès et/ou la barrière du parking suivant les procédures existantes;</li> <li>• Accueille les visiteurs, les patients/résidents et le personnel et leur indique le chemin dans les bâtiments et sur les terrains de l'institution;</li> <li>• Participe, avec le responsable hiérarchique, à la gestion des distributeurs de tickets de parking et des abonnements de parking;</li> <li>• Assure le suivi des personnes qui rentrent et quittent le bâtiment;</li> <li>• Signale au responsable hiérarchique des défauts des systèmes d'alarme.</li> </ul>
- Intervenir lors d'infractions et de situations imprévues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signale au responsable hiérarchique, entre autres, des infractions aux procédures (ex. véhicules mal garés) et des personnes suspectes;</li> <li>• Prend contact, après concertation avec le responsable hiérarchique, avec la personne chez qui une infraction a été constatée;</li> <li>• Applique la solution suivant les directives du responsable hiérarchique et dans sa propre compétence;</li> <li>• Intervient, après concertation avec le responsable hiérarchique, calmement et poliment lors de troubles de l'ordre par des patients/résidents, visiteurs et membres du personnel;</li> <li>• Préviens immédiatement le responsable hiérarchique lors de situations de crise et intervient dans ces situations suivant les plans d'urgence existants;</li> <li>• Prend contact avec les services de secours (ex. pompiers) en situation de crise (ex. incendie) et les encadre lors de leur intervention.</li> </ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établit des comptes-rendus de tâches effectuées et/ou de problèmes qui se sont présentés pour le responsable hiérarchique.</li> </ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère et distribue les clefs des locaux.</li> </ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures, le fonctionnement et les consignes de sécurité de l'institution;
- Possède des aptitudes d'observation;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Informe les patients/résidents, visiteurs et collaborateurs de l'institution, les dirige dans l'institution et intervient lors de troubles de l'ordre;
- Contacte et encadre les services d'aide lors de situation de crise;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant l'organisation journalière du travail;
- Sait faire face aux comportements agressifs.

### Résolution de problèmes

- Rapporte au responsable hiérarchique les infractions aux procédures et les personnes suspectes et applique la solution suivant les directives du responsable hiérarchique et dans le cadre des compétences.

### Responsabilité

- Veille au maintien de l'ordre dans l'institution;
- Exécute les contrôles et interventions nécessaires suivant les directives du responsable hiérarchique et en accord avec les procédures existantes.

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- De temps à autre, circonstances climatiques aggravantes;
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.



**Objectif général:** Exécuter l'entretien et le nettoyage du jardin et des abords de l'institution afin d'y garantir la propreté et l'ordre.

## ACTIVITÉS

- Entretenir le jardin et les abords de l'institution

- Nettoyer l'extérieur et les abords de l'institution

- Entretenir les outils de jardinage

- Autres activités

## TÂCHES

- Tond le gazon et entretient les parterres et sentiers;

- Taille et élague les arbres et les haies;

- Exécute des tâches saisonnières : arroser, ramasser les feuilles mortes, planter des fleurs et des arbustes,...;

- S'occupe du compostage des déchets de jardinage;

- Nettoie les entrées de l'institution, enlève les déchets et balaye;

- Déblaye les trottoirs en cas de neige;

- Exécute des petits travaux d'entretien de l'extérieur du bâtiment (déboucher les gouttières, changer les ampoules des lampes extérieures,...);

- Entretien l'outillage utilisé;

- Range l'atelier, contrôle le stock des outils et produits de jardinage et signale les besoins au responsable hiérarchique;

- Entretien et dispose les meubles de jardin;

- Aide en cas de besoin à l'intérieur de l'institution : petites réparations, déménagements ...;

- Vide les poubelles des abords de l'institution;

- Trie les déchets et amène les poubelles au container;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance pratique de base en jardinage;
- Est habile et a une bonne vision technique pour pouvoir résoudre divers problèmes;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte avec le responsable hiérarchique et les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Adapte, en concertation avec le responsable hiérarchique, son planning en fonction des circonstances climatiques;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Participe à l'entretien général du bâtiment;
- Se charge de l'entretien du jardin et des abords de l'institution;
- Veille au maintien correct du matériel et des outils mis à disposition;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Aider à entretenir et exécuter les travaux de réparation et d'adaptation des installations, de l'appareillage et du matériel techniques et d'infrastructure afin d'éviter ou de résoudre des problèmes techniques et d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

## ACTIVITÉS

- Aider à l'exécution des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation

- Autres activités

## TÂCHES

- Aide le technicien (spécialisé) lors de la réalisation des contrôles préventifs des installations (ex. équipements d'utilité publique) à l'aide de check- lists existantes;
- Assiste le technicien (spécialisé) lors de travaux d'entretien périodiques et d'entretien de base conformément aux règles de sécurité et d'hygiène;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet des tâches journalières;
- Contrôle les appareils (ex. équipements d'utilité publique) après concertation avec le technicien (spécialisé) (ex. prend note du chiffre du compteur);
- Apporte un soutien général au technicien (spécialisé);
- Informe les parties concernées (ex. infirmiers, patients/résidents) au sujet des travaux à exécuter;
- Participe aux déménagements internes;
- Va chercher des pièces techniques dans le magasin;
- Collabore à l'entretien des jardins, des plates-bandes et des plantes de l'institution;
- Se charge de l'entretien du parking;
- Transporte le matériel livré au bon service;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance technique de base dans divers domaines et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
- Est adroit et a une vision technique globale pour aborder et résoudre des problèmes;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les parties concernées au sujet des tâches à exécuter;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique avant d'appliquer des solutions;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Exécute des travaux d'entretien de base, des contrôles périodiques et des réparations standards selon les directives du responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



**Objectif général:** Exécuter l'entretien général et les petites réparations afin de prévenir et de remédier aux défaillances et d'assurer la propreté et le bon état de l'institution.

## ACTIVITÉS

- Exécuter l'entretien général et des réparations

- Autres activités

## TÂCHES

- Entretien des abords des bâtiments (tels que le jardin et le parking), les maintient propres et en bon état;
- Exécute divers travaux d'entretien ou de réparation urgents ou planifiés sur demande du responsable hiérarchique:
  - Remplace et répare le petit matériel (distributeur de savon, lampes);
  - Se charge des grandes tâches d'entretien comme le nettoyage mécanique des couloirs de l'institution ou le nettoyage des fenêtres;
  - Récolte le linge dans les services et le pèse;
  - S'occupe de la distribution du matériel de toutes sortes dans l'institution;
- Se charge du ramassage correct et à temps des déchets médicaux et autres: s'occupe de trier les déchets, prépare les containers de déchets pour leur enlèvement et signale les problèmes (ex. containers pleins) au responsable hiérarchique;
- Exécute des petits travaux de réparation dans l'institution, dans divers domaines tels que les sanitaires et la peinture;
- Ramasse les rideaux dans les chambres des patients/résidents pour les faire laver et ensuite les repend;
- Participe aux déménagements internes;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance technique de base dans divers domaines et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
- Est habile et a une bonne vision technique pour pouvoir résoudre divers problèmes;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les patients/résidents et le personnel au sujet des travaux de réparation et d'entretien;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique avant d'appliquer des solutions;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Participe à l'entretien général du bâtiment;
- Exécute des travaux basiques d'entretien, des contrôles périodiques et des réparations standards selon les directives du responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec des gaz, fumées ou substances irritantes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable



**Objectif général:** Veiller à ce que l'ensemble des biens et services nécessaires soient achetés aux meilleures conditions (rapport qualité-prix) afin que les services internes soient approvisionnés en temps voulu avec des biens de qualité.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Analyser les études de marché	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reçoit les dossiers des nouveaux fournisseurs, les étudie, négocie les prix, présélectionne le fournisseur et le propose au conseil d'administration;</li><li>• Établit la liste des articles disponibles;</li></ul>
- Assurer le suivi des commandes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reçoit et contrôle les demandes d'achat des services;</li><li>• Répond aux questions des chefs de service ou de département par rapport à des commandes passées ou non, conseille parfois les demandeurs par rapport à leurs commandes;</li><li>• Est responsable du contrôle de l'ensemble du processus de suivi des commandes auprès des fournisseurs: vérifie que tout est en ordre avant de donner son accord pour les commandes passées, contrôle la réception de ces commandes sur les différents sites, vérifie la correspondance entre les bons de commandes, notes d'envoi et factures, et contacte le fournisseur en cas d'erreur;</li></ul>
- Coordonner le processus d'achat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise des réunions avec les directeurs des différents sites de l'institution afin de discuter des différents aspects de la politique en matière d'achats;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances du marché et des produits à acheter;
  - Sait analyser des offres;
  - Possède des connaissances en matière de négociation;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute et à la négociation;
- Transmet aux collègues l'information nécessaire pour organiser et attribuer leurs tâches journalières;
- Discute avec les fournisseurs des commandes à passer et des problèmes y afférents;
- Conseille les chefs de service et/ou les directeurs au sujet de leurs demandes;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le Service du Personnel;
- En fonction du type d'erreur, prend contact avec le demandeur et/ou le fournisseur afin de procéder aux corrections;
- Trouve des solutions alternatives en cas de problèmes de qualité ou de prix des produits;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Recherche les meilleures conditions d'achat des produits;
- Effectue les tâches de manière autonome et rapporte de manière régulière à la direction;
- En réfère à la direction pour toute décision impliquant des budgets importants (ex. changement de machines ou de systèmes);

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;

**Objectif général:** Se charger de la gestion des stocks afin d'approvisionner les services en temps voulu.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le magasin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifie les activités journalières du service et répartit les tâches;</li><li>• Discute avec les collaborateurs des diverses tâches et des problèmes techniques, les encadre dans l'exécution des tâches, contrôle les travaux réalisés et corrige selon les procédures de travail existantes;</li><li>• Veille, avec le responsable hiérarchique, à ce que les collaborateurs puissent travailler en sécurité notamment en mettant à disposition des vêtements de sécurité, en travaillant suivant des règles de sécurité strictes et en assurant une infrastructure sécurisée dans le magasin;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service, conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement et exécute des tâches administratives concernant la gestion du personnel (ex. feuilles de prestations, jours de congé);</li></ul>
- Suivre les commandes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suit les commandes avec le service achats et lui procure des informations concernant le niveau de stock des matériaux;</li><li>• Organise la réception et le contrôle du matériel fourni (à l'exception des médicaments et produits alimentaires) et des documents;</li><li>• Se concerte avec les fournisseurs, notamment au sujet des commandes en cours, du nouveau matériel, des anomalies dans la commande;</li><li>• Évalue les conséquences des problèmes de commandes (ex. mauvaises livraisons, le fournisseur ne peut pas livrer dans les délais), se concerte à ce propos avec le service achats et propose une action adéquate;</li></ul>
- Gérer les stocks dans le Magasin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure la mise à jour des banques de données du magasin (ex. niveau de stock de client interne);</li><li>• Analyse les banques de données du Magasin et cherche des possibilités pour optimiser l'efficacité (ex. stocks, rotations, méthodes et répartition de travail) du magasin;</li><li>• Assure le suivi du stock du magasin;</li><li>• Effectue l'inventaire annuel et se concerte sur les écarts avec le responsable hiérarchique et le service achats;</li><li>• Élimine les produits périmés;</li></ul>
- Approvisionner les services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suit les commandes de divers services de l'institution et organise la manière et la fréquence d'approvisionnement des services;</li><li>• Se concerte avec les collaborateurs et les services de l'institution au sujet des commandes, des livraisons et des anomalies et leur donne des informations sur le matériel;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les différents produits médicaux et non médicaux à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;
- A une connaissance en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Se concerte avec les collaborateurs et les services de l'institution au sujet des commandes, des livraisons et des anomalies et leur donne des informations sur le matériel;
- Se concerte avec le service achats au sujet de la gestion des stocks et des commandes;

### Résolution de problèmes

- Cherche des solutions pour les livraisons erronées et/ou en retard en collaboration avec les parties concernées;
- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation du magasin selon les procédures de l'institution;
- Garantit une gestion optimale des stocks de matériel médical et non médical à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



**Objectif général:** Soutenir le chef du service achats afin que les services internes soient approvisionnés en temps voulu avec des biens de qualité, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef du service achats et le remplacer provisoirement le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser le service achats sous l'autorité du responsable hiérarchique

- Soutenir le responsable hiérarchique dans la coordination de l'achat des marchandises et services

## TÂCHES

- Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;
- Conseille, selon les procédures existantes, le responsable hiérarchique en ce qui concerne la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement) ;
- Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;
- Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du service achats;
- Exécute les tâches principales du service;
- Soutient le responsable hiérarchique dans l'analyse des études de marché: rassemble les dossiers des fournisseurs et établit une liste des articles disponibles;
- Reçoit et contrôle avec le responsable hiérarchique les demandes d'achat des services;
- Répond, après accord du responsable hiérarchique, aux questions des chefs de service ou de département par rapport à des commandes passées ou non, conseille parfois les demandeurs par rapport à leurs commandes;
- Soutient le responsable hiérarchique dans le contrôle de l'ensemble du processus de suivi des commandes auprès des fournisseurs ;
- Soutient le responsable hiérarchique pendant les réunions avec les directeurs des différents sites de l'institution ;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances du marché et des produits à acheter;
- Sait analyser des offres;
- Possède des connaissances en matière de négociation;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Expérience dans les missions déléguées;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute et à la négociation;
- Transmet aux collègues l'information nécessaire pour organiser et attribuer leurs tâches journalières;
- Discute avec les fournisseurs des commandes à passer et des problèmes y afférents avec le responsable hiérarchique;
- Conseille, en concertation avec le responsable hiérarchique, les chefs de service et/ou les directeurs au sujet de leurs demandes;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel;
- Contacte le demandeur pour des informations complémentaires en cas de bons de commande incomplets ou manquants;
- Agit auprès des fournisseurs par téléphone lors d'achats urgents ou lors de livraisons en retard;
- Renvoie les livraisons non conformes ou incorrectes au fournisseur;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Recherche avec le responsable hiérarchique les meilleures conditions d'achat des produits;
- Effectue les tâches de manière autonome et rapporte de manière régulière au responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Soutenir le chef du service magasin afin d'approvisionner les services en temps voulu, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef du service magasin et le remplacer provisoirement le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le magasin sous l'autorité du responsable hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifie, sous la supervision du responsable hiérarchique, les activités journalières du service et répartit les tâches;</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;</li><li>• Veille, avec le responsable hiérarchique, à ce que les collaborateurs puissent travailler en sécurité notamment en mettant à disposition des vêtements de sécurité, en travaillant suivant des règles de sécurité strictes et en assurant une infrastructure sécurisée dans le magasin;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, le supérieur au sujet de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);</li><li>• Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Suivre les commandes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du magasin;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans le suivi des commandes et les contacts avec le service achats et les fournisseurs;</li><li>• Organise, avec le responsable hiérarchique, la réception et le contrôle de tout le matériel qui arrive (à l'exception des médicaments et produits alimentaires) et des documents;</li><li>• Évalue les conséquences des problèmes de commandes (ex. mauvaises livraisons, le fournisseur ne peut pas livrer dans les délais), se concerta à ce propos avec le responsable hiérarchique et le service achats et propose une action adéquate;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans la gestion des stocks dans le magasin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure la mise à jour des banques de données du magasin (ex. niveau de stock de client interne);</li><li>• Analyse les banques de données du Magasin et propose au responsable hiérarchique des possibilités pour optimiser l'efficacité (ex. stocks, rotations, méthodes et répartition de travail) du magasin;</li><li>• Assure le suivi du stock du magasin;</li><li>• Aide à réaliser l'inventaire annuel et se concerta sur les écarts avec le service achats et le responsable hiérarchique;</li><li>• Elimine les produits périmés;</li></ul>
- Approvisionner les services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suit les commandes de divers services de l'institution et organise la manière et la fréquence d'approvisionnement des services;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs et les services de l'institution au sujet des commandes, des livraisons et des anomalies et leur donne des informations sur le matériel;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les différents produits médicaux et non médicaux à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;
- A une connaissance en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Se concerte avec les collaborateurs et les services de l'institution au sujet des commandes, des livraisons et des anomalies et leur donne des informations sur le matériel;
- Se concerte avec le Service Achats en collaboration avec le responsable hiérarchique au sujet de la gestion des stocks et des commandes;

### Résolution de problèmes

- Cherche des solutions pour les livraisons erronées et/ou en retard en collaboration avec les parties concernées et si nécessaire en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le Service du Personnel;

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation du magasin en concertation avec le responsable hiérarchique et selon les procédures de l'institution;
- Garantit, avec le responsable hiérarchique, une gestion optimale des stocks de matériel médical et non médical à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



---

**Objectif général:** Acheter des biens et services, aux meilleures conditions (rapport qualité-prix) afin que les services internes soient approvisionnés en temps voulu avec des biens de qualité.

---

**ACTIVITÉS**

- Acheter des biens et services

**TÂCHES**

- Réceptionne et analyse les questions et les besoins des divers services et demande si nécessaire, des informations complémentaires;
- Effectue sur demande ou lors de l'achat de nouveaux biens, des recherches sur des fournisseurs potentiels, sur base de ses propres connaissances du marché et des produits;
- Cherche pour les produits de stock (produits standards) les adresses des fournisseurs existants;
- Contacte les fournisseurs, reçoit leurs représentants et demande des informations sur les produits;
- Analyse les différentes offres et négocie si nécessaire, les conditions d'achat;
- Crée un tableau avec les comparaisons des différentes offres et des fournisseurs, indique le plus avantageux et justifie ce choix devant le responsable hiérarchique;
- Transmet au responsable hiérarchique le bon de commande pour approbation et effectue la commande après accord;
- Suit la livraison des biens et effectue les rappels en cas de retard;
- Renvoie les livraisons non conformes ou incorrectes au fournisseur;
- Collabore avec le magasin et les magasiniers;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances du marché et des produits à acheter;
  - Sait analyser des offres;
  - Possède des connaissances en matière de négociation;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute et à la négociation;
- Communique avec les divers services dans l'institution lors de la réception de leurs questions et besoins et lors de la demande d'informations complémentaires;
- Contacte les fournisseurs, reçoit les représentants et demande des informations sur les produits;
- Négocie, si nécessaire, les conditions d'achat;
- Echange des informations avec le magasin et les magasiniers;

### Résolution de problèmes

- Contacte le demandeur pour des informations complémentaires en cas de bons de commande incomplets ou manquants;
- Agit auprès des fournisseurs par téléphone lors d'achats urgents ou lors de livraisons en retard;
- Renvoie les livraisons non conformes ou incorrectes au fournisseur;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Choisit dans la liste préétablie les fournisseurs qui doivent être contactés pour remettre une offre;
- Achète des produits de stock et consulte le responsable hiérarchique lors de l'achat de nouveaux produits ou de commandes considérables (ex. biens d'investissement);

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Assurer le suivi administratif des commandes de biens et de services passées par le service achats afin d'assister au mieux le responsable hiérarchique et les acheteurs.

## ACTIVITÉS

- Assurer l'administration des commandes

- Assurer la mise à jour des fichiers informatiques

- Assurer d'autres tâches administratives

## TÂCHES

- Réceptionne les demandes d'achats émanant des différents services;
- Se charge de la préparation administrative des dossiers de commandes et les fait signer par le responsable hiérarchique;
- Vérifie les livraisons dès leur réception (par rapport à la commande et aux normes de conformité) et les dispatche au sein des différents services;
- Établit la facture interne, la vérifie et l'enregistre dans le système informatique;
- Enregistre les articles réceptionnés dans le système informatique en les répartissant par secteur;
- Informe les différents responsables de services et le responsable hiérarchique du suivi des commandes, les contacte pour tout problème ou complément d'information;
- Se charge de l'encodage et de la mise à jour des fichiers informatiques relatifs à l'inventaire du matériel et des articles réceptionnés ainsi que relatifs à la gestion des stocks;
- Met régulièrement à jour les fichiers informatiques spécifiques aux fournisseurs et aux contacts;
- Réceptionne et répond dans la mesure de ses possibilités, ou transfère à la personne adéquate les appels téléphoniques aussi bien internes qu'externes;
- Effectue diverses tâches administratives additionnelles découlant des activités principales;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances de base du marché et des produits à acheter;
- Possède des aptitudes administratives;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Communique avec les divers services dans l'institution lors de la réception de leurs questions et besoins et lors de la demande d'informations complémentaires;
- Demande des informations sur les produits aux fournisseurs;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes concernant les commandes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Traite les demandes d'achats après accord du responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



**Objectif général:** Gérer les stocks et la distribution de manière optimale afin d'assurer que les marchandises dont les services ont besoin soient de stock au bon moment.

## ACTIVITÉS

- Suivre les commandes

## TÂCHES

- Accueille les fournisseurs, réceptionne et contrôle toutes les marchandises et documents entrants;
- Déballe les produits entrants et contrôle l'état des produits livrés;
- Appose une étiquette sur les marchandises livrées;
- Apporte les marchandises fournies au bon endroit et les range en tenant compte du principe de gestion des stocks qui est d'application au sein de l'institution (first-in, first-out ou autres);
- Se consulte avec les fournisseurs, entre autres, au sujet des commandes en cours et des modifications de commande;
- Signale les problèmes relatifs aux commandes (ex. livraison erronée, fournisseur ne pouvant pas livrer à temps), se consulte à ce sujet avec le responsable hiérarchique et exécute la décision proposée selon les directives;

- Suivre les stocks

- Tient les fichiers du magasin à jour (ex. enregistrement des marchandises entrantes et sortantes);
- Suit le stock du magasin et participe à la réalisation de l'inventaire;
- Informe le responsable hiérarchique de l'utilisation des marchandises par les différents services (ex. unités de soins) pour prévenir les ruptures de stock ou les surplus;
- Suit les dates de péremption des produits;

- Approvisionner les services

- Reçoit les commandes de produits des différents services et traite les bons de commandes (manuels ou informatisés) afin de contribuer à l'approvisionnement des services;
- Prépare les produits destinés aux services et règle leur enlèvement et/ou la livraison avec eux;
- Échange des informations avec les collègues du département afin d'optimiser le fonctionnement du service;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les différents produits médicaux et non médicaux à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;
- A une connaissance en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques et avec les moyens de transport spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail;
- Se consulte au sujet des commandes, des livraisons et des dérogations avec les collaborateurs de l'institution et les informe au sujet des produits;
- Se consulte avec le service achats et le responsable hiérarchique au sujet de la gestion des stocks et des commandes;

### Résolution de problèmes

- Demande des éclaircissements ou des informations complémentaires au cas où une commande ne peut être livrée;
- Signale au responsable hiérarchique les marchandises qui ne sont pas en stock et le matériel manquant;
- Contrôle les fautes/manquements et la conformité des livraisons avec le bon de commande;
- Recherche, avec les parties concernées et si nécessaire en collaboration avec le responsable hiérarchique, des solutions pour des livraisons érronées et/ou tardives;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique;
- Collabore à garantir une gestion optimale des stocks de produits médicaux et non-médicaux à l'exception des médicaments et des aliments;

### Facteurs d'environnement

- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



**Objectif général:** Gérer l'administration des stocks de l'économat afin que les produits et le matériel soient disponibles à temps dans les différents services.

## ACTIVITÉS

- Préparer l'achat des produits de l'économat

- Suivre l'administration des stocks de l'économat

## TÂCHES

- Compare le rapport qualité-prix pour les produits de l'économat;
- Présente les résultats au responsable hiérarchique;
- Passe les commandes selon les directives du responsable hiérarchique;
- Optimise les stocks;
- Recherche la cause et la solution quand l'inventaire des stocks n'est pas juste;
- Enregistre les questions, propositions et commandes des services internes et prend des rendez-vous avec eux concernant leur exécution, selon les procédures en vigueur;
- Passe les commandes sur base des demandes des services internes ou des données du stock, selon les procédures internes en vigueur et pour les catégories de produits et de matériel pour lesquels ceci est autorisé;
- Soumet la commande au responsable hiérarchique lorsque celle-ci tombe en dehors de l'éventail des catégories autorisées et des procédures en vigueur;
- Contrôle les livraisons et les confirme;
- Se charge de l'administration et de l'archivage concernant les commandes et les livraisons;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les fournitures à acheter;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Enregistre les questions, propositions et commandes des services internes et prend des rendez-vous avec eux concernant leur exécution, selon les procédures en vigueur;
- Contacte les sociétés concernant les commandes ou les plaintes en rapport avec les livraisons;

### Résolution de problèmes

- Explique les éventuelles plaintes concernant les produits ou le matériel livré au responsable hiérarchique et contacte les sociétés concernées après approbation;
- Trouve des alternatives (ex. autre société, autre produit) en cas de problème ou de retard dans les livraisons;

### Responsabilité

- Veille à ce que les produits et le matériel soient disponibles à temps;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



**Objectif général:** Contribuer à la gestion optimale des stocks et de la distribution afin que les produits dont les services ont besoin soient de stock au bon moment.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Participer au traitement et au suivi des commandes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide le fournisseur à décharger la marchandise;</li><li>• Déballe les produits entrants et contrôle l'état des biens livrés;</li><li>• Étiquette les biens livrés;</li><li>• Transporte les biens livrés au bon endroit et les range en suivant le principe de gestion de stock de l'institution (first-in, first-out ou autre);</li><li>• Signale les problèmes relatifs aux commandes (ex. livraisons erronées, fournisseur qui ne peut pas livrer dans les délais) et se concerta à ce propos avec le responsable hiérarchique;</li></ul>
- Aider à la gestion des stocks	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la réalisation de l'inventaire;</li><li>• Suit les dates de péremption des produits;</li><li>• Nettoie les endroits de stockage;</li></ul>
- Aider à approvisionner les services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réceptionne les commandes de produits des divers services et traite les bons de commandes internes (manuels ou informatisés) pour contribuer à l'approvisionnement des services;</li><li>• Échange des informations avec les collègues du département afin d'optimiser le fonctionnement du service;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance de base des différents produits médicaux et non médicaux à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;
- A une connaissance de base en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques et avec les moyens de transport spécifiques;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Demande des éclaircissements ou un complément d'information en cas d'impossibilité de traitement d'une commande;
- Signale au responsable hiérarchique les biens en rupture de stock et le matériel manquant;
- Contrôle les fautes/manquements et la conformité des livraisons avec le bon de commande;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique;
- Participe à une gestion correcte des stocks;

### Facteurs d'environnement

- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;



**Objectif général:** Superviser et organiser le service alimentation en tenant compte des réglementations et procédures en vigueur, afin de garantir l'alimentation des patients/résidents, l'hygiène, l'ordre et la propreté, et de pouvoir proposer des repas répondant aux normes d'hygiène et de nutrition, dans le respect des normes HACCP.

## ACTIVITÉS

- Superviser le service

## TÂCHES

- Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;
- Contrôle le travail des collaborateurs;
- Encadre les collaborateurs et détecte leurs besoins en formation;
- Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;

- Organiser la cuisine et la cafétéria

- Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;
- Traite l'administration relative à l'organisation du service;
- Élabore les menus en concertation avec le diététicien et le chef-cuisinier;
- Reçoit les fournisseurs et les choisit en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Commande les marchandises, les réceptionne et contrôle leur qualité;
- Contrôle le respect des règles d'hygiène et des normes HACCP;
- Assure les contacts avec le service technique et les réparateurs extérieurs pour l'entretien du matériel;
- Suit le budget alloué au service;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances générales en techniques culinaires et en diététique;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à et conseille l'équipe multidisciplinaire lors de la détermination des menus;
- Collabore et échange des informations avec les fournisseurs externes, les collègues d'autres services (ex. Service Technique) et les patients/résidents concernant la prestation de services liés à la cuisine et à la cafétéria;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Renvoie aux fournisseurs les livraisons non conformes ou incorrectes;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de la cuisine et de la cafétéria (ex. nouveaux appareils, nouveaux plats);

### Responsabilité

- Organise la cuisine et la cafétéria suivant les procédures de l'institution;
- Achète des produits de stock et consulte le responsable hiérarchique et le diététicien lors de l'achat de nouveaux produits ou de commandes considérables;
- Veille au respect des normes d'hygiène (HACCP) et de nutrition;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Superviser et organiser la cuisine et la cafétéria afin de garantir la qualité des repas et de pouvoir proposer une alimentation équilibrée répondant aux normes d'hygiène et de nutrition dans le respect des normes HACCP.

## ACTIVITÉS

- Superviser le personnel de la cuisine
- Organiser la cuisine et la cafétéria
- Acheter des matières premières et du matériel

## TÂCHES

- Établit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de missions, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;
- Encadre les collaborateurs et détecte, en concertation avec le responsable hiérarchique, leurs besoins en formation;
- Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Organise et veille aux activités de la cuisine et de la cafétéria (ex. la préparation des repas, la vaisselle et le service de caisse);
- Veille à ce que les directives concernant les régimes alimentaires soient suivies;
- Donne des directives au personnel de cuisine lors de la préparation des repas afin de pouvoir proposer les quantités et les variétés prévues;
- Résout des problèmes liés au fonctionnement de la cuisine et de la cafétéria;
- Participe à et conseille l'équipe multidisciplinaire (comprenant, entre autres, le diététicien) lors de la détermination des menus pour le mois à venir;
- Collabore avec les services concernés à la planification et l'exécution de missions spéciales (ex. dîners et réceptions);
- Planifie dans le service les travaux et réparations prévus par le service technique;
- Prépare des repas;
- Participe à des groupes de travail ayant pour but d'améliorer la qualité des services prestés;
- Veille à ce que le matériel et les matières premières soient disponibles pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;
- Passe, à cet effet, les commandes nécessaires aux fournisseurs;
- Renvoie aux fournisseurs les livraisons non conformes ou incorrectes;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en techniques culinaires;
- Connaît les recettes utilisées;
- Sait travailler avec les appareils de cuisine nécessaires;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à et conseille l'équipe multidisciplinaire lors de la détermination des menus pour le mois à venir;
- Collabore et échange des informations avec les fournisseurs externes, les collègues d'autres services (ex. Service Technique) et les patients/résidents concernant la prestation de services liés à la cuisine et à la cafétéria;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Renvoie aux fournisseurs les livraisons non conformes ou incorrectes;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de la cuisine et de la cafétéria (ex. nouveaux appareils, nouveaux plats);

### Responsabilité

- Organise la cuisine et la cafétéria suivant les procédures de l'institution;
- Veille au respect des normes d'hygiène (HACCP) et de nutrition;
- Achète des produits de stock et consulte le responsable hiérarchique et le Diététicien lors de l'achat de nouveaux produits ou de commandes considérables;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



---

**Objectif général:** Préparer les repas suivant les recettes et les réglementations en vigueur afin de pouvoir proposer une alimentation équilibrée répondant aux normes d'hygiène et de nutrition, dans le respect des normes HACCP.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Préparer les repas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rassemble les ingrédients et les prépare;</li><li>• Prépare les repas suivant les recettes fixées au préalable et en tenant compte des exigences diététiques et des normes HACCP;</li><li>• Suit le processus de cuisson suivant la recette;</li><li>• Contrôle systématiquement le processus de cuisson et les températures;</li><li>• Enregistre les ingrédients alimentaires;</li></ul>
- Veiller à la distribution des repas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Portionne et distribue les repas;</li><li>• Veille à ce que les chariots soient chargés et que les repas soient servis dans le restaurant;</li></ul>
- Surveiller la cuisine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle la température des frigos et des congélateurs;</li><li>• Fait le réassortiment d'ingrédients et de produits;</li><li>• Contrôle et entretient les appareils utilisés et le matériel;</li><li>• Suit l'état général de la cuisine (ex. les lumières, le gaz et l'eau);</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'occupe des repas et des amuses-bouches lors de réceptions et de lunches;</li><li>• Participe à des groupes de travail ayant pour but d'améliorer la qualité des services prestés;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en techniques culinaires;
- Connaît les recettes utilisées;
- Sait travailler avec les appareils de cuisine nécessaires;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerte avec le responsable hiérarchique et les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Participe à des groupes de travail ayant pour but d'améliorer la qualité des services prestés;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Prépare les repas suivant les recettes indiquées et les réglementations et les normes en vigueur;
- Veille au respect des normes d'hygiène (HACCP) et de nutrition;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;



**Objectif général:** S'occuper du service de caisse dans le restaurant, tenir la cafétéria et fournir de l'aide à la cuisine, afin d'en assurer le fonctionnement rapide.

## ACTIVITÉS

- Tenir la cafétéria
- S'occuper du service de caisse
- Aider dans la cuisine

## TÂCHES

- Tient la cafétéria et sert les clients;
- Prépare divers snacks (ex. des sandwichs) pour la cafétéria;
- Débarrasse les tables;
- Entretien et nettoie la cafétéria;
- Crée un tableau avec les comparaisons des différentes offres et des fournisseurs, indique le plus avantageux et justifie ce choix devant le responsable hiérarchique;
- Fait payer les repas dans le restaurant;
- Place les commandes/livraisons de matières premières et de produits à leur place;
- Réapprovisionne le frigo;
- Contrôle la température des frigos et des congélateurs;
- Nettoie les appareils dans la cuisine;
- Dresse les tables pour des lunchs et des réunions;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède un esprit mathématique;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Est disponible pour les clients de la cafétéria;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et 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

- Exécute les tâches attribuées selon les réglementations et normes en vigueur;

### Facteurs d'environnement

- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Aider à la préparation des repas suivant les recettes et les réglementations en vigueur afin de pouvoir proposer une alimentation équilibrée répondant aux normes d'hygiène et de nutrition, dans le respect des normes HACCP.

## ACTIVITÉS

- Aider à la préparation des repas
- Veiller à la distribution des repas
- Veiller à la propreté de la cuisine
- Autres activités

## TÂCHES

- Rassemble les ingrédients en veillant à gérer correctement les stocks (first-in, first-out);
- Aide à préparer les ingrédients;
- Prépare les repas suivant des recettes préétablies et dans le respect des normes HACCP;
- Suit le processus de cuisson suivant la recette;
- Dresse le couvert selon un schéma préétabli;
- Portionne et distribue les repas;
- Veille à ce que les chariots soient chargés et que les repas soient servis dans le restaurant;
- Remet en ordre la cuisine et entretient le matériel de cuisine;
- Veille à la propreté des locaux;
- Contrôle la température des frigos et des congélateurs;
- Vérifie les huiles de friture;
- S'occupe des repas et des amuses-bouches lors de réceptions et de lunches;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en techniques culinaires;
- Connaît les recettes utilisées;
- Sait travailler avec les appareils de cuisine nécessaires;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerte avec le responsable hiérarchique et 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

- Prépare les repas suivant les recettes indiquées et les réglementations et les normes en vigueur;
- Veille au respect des normes d'hygiène (HACCP) et de nutrition;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



---

**Objectif général:** Servir et débarrasser les repas, entretenir et nettoyer le matériel utilisé et les locaux afin que les patients/résidents reçoivent un repas répondant aux normes d'hygiène et de nutrition, dans le respect des normes HACCP.

---

## ACTIVITÉS

- Servir et débarrasser les repas
- Entretenir et nettoyer le matériel et les locaux
- Autres activités

## TÂCHES

- Portionne les repas et prépare les chariots;
- Dresse les tables dans le restaurant pour le repas (ex. préparer les couverts et le service de table);
- Place éventuellement les boissons sur la table et ressert ceux qui le souhaitent;
- Sert, le cas échéant, les repas dans le restaurant;
- Débarrasse la vaisselle et ramène les couverts et le service de table en cuisine;
- Enlève du chariot, après le repas (déjeuner, dîner, souper), les couverts et le service de table utilisés;
- Vide le lave-vaisselle et range tout dans les armoires;
- Nettoie lui-même les couverts et le service de table très sales, en collaboration avec les collègues de la cuisine;
- Met les couverts et le service de table sales dans le lave-vaisselle et le fait tourner;
- Nettoie les tables, les chariots et tout autre matériel utilisé;
- Prend soin du bon état et de la propreté du restaurant et de l'endroit où l'on fait la vaisselle;
- Sort les poubelles;
- Prépare les aliments de base (nettoyer les légumes,...) après accord du responsable hiérarchique, et prépare des tartines;
- Commande, après accord du responsable hiérarchique, les couverts, le service de table et les aliments manquants;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les appareils de cuisine nécessaires;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Période de familiarisation: 0 - 2 semaines

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte 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

- Commande, après accord du responsable hiérarchique, les couverts, le service de table et les aliments manquants;

### Facteurs d'environnement

- Nuisance sonore incommode (> 60 dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



---

**Objectif général:** Assurer la gestion optimale de l'approvisionnement en temps voulu des unités de soins et des services médico-techniques en médicaments, matériels et produits adéquats afin de garantir un service de qualité de la pharmacie et son équilibre financier.

---

## ACTIVITÉS

- Superviser le service

- Gérer la pharmacie d'un point de vue opérationnel et financier

## TÂCHES

- Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;
- Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;
- Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;
- Assure le suivi de missions attribuées aux membres du service;
- Organise et anime les réunions du service;
- Organise le service, met au point les procédures de fonctionnement (y compris la procédure de distribution des médicaments) et veille au respect de celles-ci;
- Participe à divers comités existants au sein de l'institution et se concerta avec le personnel infirmier et médical afin de mettre sur pied une collaboration adéquate;
- Négocie avec les firmes de médicaments et de matériel;
- Organise et valide les inventaires;
- Analyse les bilans et fournit les explications nécessaires, établit les budgets d'investissement en matériel et en personnel pour la pharmacie;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Se tient au courant du nouveau matériel ou des nouveaux médicaments ainsi que des changements dans la pharmacologie et la législation;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute et à la négociation;
- Se concerta avec le personnel infirmier et médical afin de mettre sur pied une collaboration adéquate;
- Négocie les prix avec les fournisseurs et les délégués médicaux et leur passe commande;

### Résolution de problèmes

- Identifie la cause des erreurs, y apporte une solution ponctuelle et prend les mesures afin d'éviter de nouvelles erreurs;
- En cas de rupture de stock ou de médicament hors formulaire, propose une alternative sur base de sa connaissance scientifique;
- Résout les divers problèmes liés au personnel de la Pharmacie en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel et selon les procédures existantes;

### Responsabilité

- Transmet aux membres de l'équipe les instructions nécessaires à la réalisation de leur travail journalier;
- Gère le service de manière autonome et rapporte de manière régulière à sa direction;
- Soumet les inventaires, bilans et budgets à l'approbation du service financier;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Soutenir le pharmacien en chef afin de garantir un service de qualité de la pharmacie et son équilibre financier, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le pharmacien en chef et le remplacer provisoirement le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser la pharmacie sous l'autorité du responsable hiérarchique

- Soutenir le responsable hiérarchique dans la gestion de la pharmacie d'un point de vue opérationnel et financier

- Assure un bon fonctionnement de la pharmacie

## TÂCHES

- Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre le continuité du service;
- Motive, soutien, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;
- Conseille, selon les procédures existantes, le pharmacien en chef au sujet de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);
- Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;
- Assure le suivi des missions attribuées aux membres du service;

- Soutient le pharmacien en chef dans l'organisation du service et l'élaboration des procédures de fonctionnement (y compris la procédure de distribution des médicaments) et veille au respect de celles-ci;
- Participe, en concertation avec le pharmacien en chef, à divers comités existants au sein de l'institution et se concertent avec le personnel infirmier et médical afin de mettre sur pied une collaboration adéquate;
- Suit les négociations du pharmacien en chef avec les firmes de médicaments et de matériel;
- Organise et valide les inventaires;
- Assure, en l'absence du pharmacien en chef, le bon fonctionnement de la pharmacie;

- Exécute les tâches principales du service:
  - Gère le stock de médicaments, produits et matériels: commande du matériel, supervise la réception des colis, valide les factures, contrôle les stocks des unités de soins, commande et facture les implants;
  - Réalise et distribue les préparations et supervise les préparations et enregistrements des produits et du matériel;
  - Assure la gestion du stock ainsi que la gestion des stupéfiants et des médicaments ayant un critère de remboursement (attestations);
  - Garantit le pharmacovigilance avec les médecins;
  - Exerce des tâches administratives: contrôle les factures, tient à jour les fichiers, fournit de l'information au corps médical et infirmier;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Se tient au courant du nouveau matériel ou des nouveaux médicaments ainsi que des changements dans la pharmacologie et la législation;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute et à la négociation;
- Se concerta avec le personnel infirmier et médical afin de mettre sur pied une collaboration adéquate et échange de l'information avec ceux-ci;
- Contacte les fournisseurs et les délégués médicaux pour obtenir des informations complémentaires sur les produits;

### Résolution de problèmes

- Identifie la cause des erreurs, y apporte une solution ponctuelle et prend les mesures afin d'éviter de nouvelles erreurs;
- En cas de rupture de stock ou de médicament hors formulaire, propose une alternative sur base de sa connaissance scientifique;
- Résout les divers problèmes liés au personnel de la pharmacie par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel et selon les procédures existantes;

### Responsabilité

- Transmet aux membres de l'équipe les instructions nécessaires à la réalisation de leur travail journalier;
- Gère le service par délégation du pharmacien en chef et rapporte de manière régulière à sa direction;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



## Objectif général:

Assurer l'approvisionnement global, en temps voulu, des unités de soins et des services médico-techniques en médicaments, matériel, implants et dispositifs médicaux adéquats ainsi que conseiller le personnel soignant et médical afin de garantir un service de qualité de la pharmacie.

## ACTIVITÉS

- Gérer les stocks et assurer la disponibilité en médicaments, matériel, implants et dispositifs médicaux

- Assurer la préparation et la distribution des produits pharmaceutiques

- Effectuer des tâches administratives

- Superviser les collaborateurs de la pharmacie

- Collaborer aux activités hospitalières en lien avec la pharmacie en concertation avec la direction et les responsables concernés

- Autres activités

## TÂCHES

- Gère les stocks afin d'assurer la disponibilité à la pharmacie et dans les unités de soins des médicaments, matériels, implants et dispositifs médicaux ainsi que leur distribution efficace, sûre et économique;
- Commande les médicaments, les implants et les dispositifs médicaux nécessaires auprès des fournisseurs;
- Supervise la réception qualitative et quantitative des livraisons (ex. vérification de conformité des colis, contrôle des factures);
- Veille à la conservation adéquate des médicaments et matières premières, gère les périmés et les retours;

- Vérifie, valide et encode les ordonnances;
- Réalise ou supervise la réalisation de tout type de préparations pharmaceutiques et tient le registre des matières premières;
- Supervise l'encodage et la distribution des médicaments, du matériel et des produits dans les unités de soins, procède à la tarification;
- Gère les produits sous contrôle spécifique conformément aux procédures ou obligations légales (stupéfiants, produits importés, échantillons, études cliniques, antidotes, médicaments avec critères de remboursement,...): complète les registres ou documents requis, passe les commandes et tient l'inventaire;
- Veille à la qualité de stérilisation des dispositifs médicaux: veille à la bonne application des techniques et procédures, donne des conseils au personnel et valide les procédures;
- Contrôle les contenus des armoires à pharmacie d'urgence dans les services;
- Donne, en collaboration avec le prestataire de soins concerné, des informations aux patients sur l'usage adéquat et la sécurité d'emploi des médicaments ainsi que sur la tarification;

- Contrôle et supervise la facturation interne (ex. patients, organismes assureurs) ou externe (ex. fournisseurs) de la pharmacie;
- Gère les litiges (ex. réclamations des patients concernant la tarification, rejets des mutuelles et assurances) en prenant contact, le cas échéant, avec les parties concernées;
- Met à jour les fichiers, registres et banques de données en rapport avec la pharmacie et les conserve conformément à la réglementation;
- Collecte, traite et fournit au corps médical et au personnel infirmier des informations relatives aux médicaments et produits pharmaceutiques (ex. informations pharmacologiques et toxicologiques);
- Effectue des recherches et analyses relatives à l'activité de la pharmacie (ex. statistiques, documentation);

- Participe à l'organisation des activités, à la répartition des tâches et la gestion des absences afin d'assurer la continuité du service;
- Motive, soutient et dirige les collaborateurs dans la réalisation des tâches;
- Forme les collaborateurs de la pharmacie ou le personnel hospitalier dans son domaine de compétence ou dans les développements de la spécialité (ex. prescription électronique);

- Organise la pharmacovigilance avec le corps médical: rassemble et analyse les rapports sur les effets secondaires de médicaments, envoie ces rapports aux autorités compétentes, fournit des informations sur ces effets secondaires;
- Participe à des activités cliniques en collaboration avec le corps médical et le personnel infirmier (ex. anamnèse pharmaceutique des patients, réconciliation médicamenteuse, tour de salle et concertation avec les médecins, accompagnement sanitaire des patients sortants);
- Participe à différents groupes de travail multidisciplinaires ou comités dans son domaine de compétence (ex. concernant l'hygiène, l'éthique);
- Participe à la démarche d'amélioration continue de la qualité en veillant au respect des procédures et en participant au relevé des événements indésirables;

- Collabore à des études cliniques: analyse les protocoles d'essai et assure le suivi administratif;







## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Forme et échange des informations avec le corps médical et le personnel infirmier concernant les produits, le matériel et les traitements des patients;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires impliquant la spécialisation;
- Répond aux questions des patients et des organismes assureurs relatives aux prescriptions, factures ou attestations médicales;
- Contacte les fournisseurs et les délégués médicaux pour obtenir des informations complémentaires sur les produits;

### Résolution de problèmes

- Vérifie la conformité des prescriptions et contacte si nécessaire les médecins pour corriger ou justifier celles-ci;
- Gère les litiges concernant la pharmacie, identifie la cause des erreurs, propose une solution ponctuelle et examine les possibilités d'amélioration des procédures et des systèmes existants afin d'éviter de nouvelles erreurs;
- En cas de rupture de stock ou de médicaments hors formulaire, recherche des nouveaux fournisseurs ou propose une alternative pharmaceutique sur base de sa connaissance scientifique;

### Responsabilité

- Effectue les tâches de manière autonome en respect de la législation et de la politique interne relative à la pharmacie et rapporte de manière régulière à la direction;
- Effectue l'ensemble des vérifications nécessaires afin d'assurer une délivrance et une facturation correcte des médicaments, matériels ou produits;
- Transmet aux membres de l'équipe les instructions nécessaires à la réalisation de leur travail journalier;
- En réfère au responsable hiérarchique pour l'établissement des rôles de garde ainsi que pour les tâches relatives au développement du contrôle qualité et aux systèmes informatiques;
- Assure la responsabilité de stérilisation et des gaz médicaux: veille à la bonne application des techniques et procédures, donne des conseils au personnel et valide les procédures;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



**Objectif général:** Veiller à la mise à disposition correcte et dans les délais des médicaments, matériels et produits afin de garantir l'approvisionnement, en temps voulu, des unités de soins et des services médico-techniques.

## ACTIVITÉS

- Faire le suivi des commandes
- Gérer le stock de médicaments, matériels et produits
- Approvisionner les services

## TÂCHES

- Accueille les fournisseurs, réceptionne et contrôle tous les produits pharmaceutiques entrants (ex. médicaments, perfusions et matériel stérile) et les documents;
- Déballe les produits pharmaceutiques entrants et contrôle les produits et les documents;
- Range les divers produits pharmaceutiques sur les étagères dans le magasin de la pharmacie;
- Se concerta avec les fournisseurs (ex. firmes pharmaceutiques) au sujet des commandes en cours et des anomalies dans les commandes;
- Signale les problèmes concernant les commandes (ex. livraisons erronées, fournisseur qui ne peut pas livrer dans les délais), se concerta à ce propos avec la hiérarchie et exécute, suivant les directives du responsable hiérarchique, la solution proposée;
- Maintient à jour les bases de données du magasin (ex. enregistrement des biens entrants et sortants);
- Suit le stock du magasin;
- Informe le responsable hiérarchique de la consommation anormale de produits pharmaceutiques par les divers services (ex. unités de soins, services médico- techniques) pour éviter une rupture de stock ou un stock trop important;
- Reçoit les commandes de produits pharmaceutiques des divers services et assure le suivi de l'approvisionnement des services;
- Prépare les produits pharmaceutiques destinés aux services et harmonise l'organisation du travail avec l'employé distribution à la pharmacie;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance de base des produits pharmaceutiques;
- A une connaissance en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail;
- Se concerta au sujet de livraisons et de produits pharmaceutiques avec les firmes pharmaceutiques;
- Se concerta au sujet du transport des produits pharmaceutiques avec l'employé distribution à la pharmacie;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes concernant des livraisons et/ou des commandes de produits pharmaceutiques;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique;
- Garantit une gestion optimale des stocks;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



**Objectif général:** Assister les pharmaciens dans l'exécution de leurs tâches afin de garantir l'approvisionnement en temps voulu des unités de soins et des services médico-techniques en médicaments, matériels et produits adéquats.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Distribuer les médicaments	• Prépare la distribution des médicaments sur base des prescriptions;
- Gérer le stock de médicaments, matériels et produits	• Surveille l'état du stock de la pharmacie et passe les commandes des différents produits (médicaments, cosmétiques et produits courants); • Reprend et range dans le stock les médicaments lorsque le traitement est arrêté et crédite le compte; • Met en ordre les stocks de la pharmacie; • Réapprovisionne les armoires des différents services en médicaments et produits sur base de listes existantes; • Vérifie la conformité des livraisons avec les bons de commande et range les commandes dans les stocks;
- Préparer les demandes de produits	• Réalise ou parachève certaines préparations (ex. désinfectants, dosages chimiothérapeutiques, etc.);
- Autres activités	• Prépare la facturation du patient/résident et résout les problèmes y afférents; • Fabrique les kits/paquets pour les services; • S'occupe du courrier entrant et sortant de la pharmacie;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues et le personnel des unités de soins en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- A des contacts avec le service de facturation pour la facturation des médicaments et avec les fournisseurs pour les commandes;

### Résolution de problèmes

- Identifie la cause des problèmes (mauvaise commande, manque de médicament pour un patient/résident ou manque d'informations dans les documents administratifs/factures), essaie de pallier aux problèmes et de prendre des mesures pour les éviter dans le futur;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Effectue, sous la supervision du pharmacien, les tâches de manière autonome au niveau de la gestion du stock et de la distribution des produits;
- Se réfère au pharmacien pour toute modification de prescription (ex. substitution de médicaments, dosage de chimiothérapie, changement de traitement);

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



---

**Objectif général:** Distribuer les médicaments, matériels et produits afin de garantir l'approvisionnement, en temps voulu, des unités de soins et des services médico-techniques.

---

## ACTIVITÉS

- Distribuer les médicaments, matériels et produits

- Gérer le stock de médicaments, matériels et produits

## TÂCHES

- Encode les prescriptions manuelles;
- Distribue les médicaments et les antiseptiques;
- Réalise la distribution quotidienne des médicaments;
- Se charge du transport de médicaments;
- Range les commandes de médicaments reçues des fournisseurs;
- Vérifie les dates de péremption des lots;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des médicaments et produits utilisés ainsi que des règles de stérilisation;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- A des contacts avec le personnel d'autres services lors de la distribution des médicaments;
- A des contacts avec les fournisseurs lors de la réception des commandes;

### Résolution de problèmes

- Exige une prescription signée dans les cas où celle-ci n'est pas remise;
- En réfère au pharmacien en cas de problème technique ou organisationnel;

### Responsabilité

- Exécute les tâches suivant les procédures existantes et sous la supervision journalière du pharmacien;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;





---

**Objectif général:** Aider les pharmaciens dans l'exécution de leurs tâches afin de garantir le bon fonctionnement, l'ordre et la propreté de la pharmacie.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Réceptionner les produits	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les fournisseurs, réceptionne et contrôle tous les produits pharmaceutiques entrants (ex. médicaments, cosmétiques et produits courants);</li><li>• Range les différents produits pharmaceutiques sur les étagères de la pharmacie.</li></ul>
- Veiller à l'ordre dans la pharmacie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle la propreté et garantit l'ordre dans la pharmacie;</li><li>• Vérifie les dates de péremption et range les produits périmés dans les endroits prévus à cet effet.</li></ul>
- Distribuer les médicaments	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réapprovisionne les armoires des différents services en médicaments et produits sur base de listes existantes (à l'exception de ceux qui sont du ressort de l'assistant en pharmacie ou du pharmacien);</li><li>• Aide à la préparation de la distribution des médicaments et des produits aux services ou aux patients/résidents sur base des prescriptions.</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarifie les armoires d'urgence des divers services;</li><li>• Réalise des affiches et des étiquettes;</li><li>• Introduit les prescriptions manuelles.</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des médicaments et produits utilisés;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Se concerta avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail;
- Accueille les fournisseurs lors de livraison de produits.

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes concernant des livraisons et/ou des commandes de produits pharmaceutiques.

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique.

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée.



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du laboratoire afin de garantir la qualité des analyses et la communication des résultats en temps voulu.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens d'évaluation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer les services (ex. achat de nouveau matériel);</li><li>• Gère les stocks du laboratoire et veille à une livraison à temps des commandes;</li></ul>
- Veiller à la qualité et à la sécurité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue le contrôle de qualité au niveau du laboratoire (matières premières, réactifs et analyses) et prépare les statistiques de présentation des résultats;</li><li>• Assure le suivi de l'entretien des machines et prend contact avec les fournisseurs en cas de problème;</li><li>• Veille à la sécurité et à l'hygiène au sein du laboratoire;</li><li>• Veille à la qualité de l'eau distillée;</li><li>• Participe, le cas échéant, à la réalisation d'analyses;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à l'élaboration des tâches en vue de l'accréditation du laboratoire;</li><li>• Assure la communication avec les autres départements;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
  
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 27 à 54 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Echange des informations avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière et la réalisation du travail;
- A des contacts avec d'autres services pour leur communiquer les résultats des analyses;
- A des contacts avec les fournisseurs en cas de panne et pour tout ce qui concerne les commandes;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- En cas de problème au niveau de la qualité des analyses, détecte le problème et tente de le résoudre par son expérience ou en se référant au cahier technique;

### Responsabilité

- Effectue les tâches de manière autonome et rapporte de manière régulière à la direction;
- En réfère au responsable hiérarchique pour l'accréditation des procédures et pour tout ce qui concerne la sécurité et l'hygiène;
- Gère le laboratoire suivant les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;



**Objectif général:** Soutenir le chef-technologue afin d'assurer le bon fonctionnement du laboratoire et de garantir la qualité des analyses et la communication des résultats en temps voulu, ainsi qu'exécuter les tâches déléguées par le chef-technologue et le remplacer provisoirement le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser le laboratoire sous l'autorité du responsable hiérarchique
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation du laboratoire
- Veiller à la qualité et à la sécurité du Laboratoire

## TÂCHES

- Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches ;
- Conseille, selon les procédures existantes, le responsable hiérarchique au sujet de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);
- Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;
- Assure, en l'absence du chef-technologue, le bon fonctionnement du laboratoire;
- Commande, selon les procédures existantes, le matériel nécessaire pour permettre aux collaborateurs d'exercer leurs tâches;
- Soutient le responsable hiérarchique dans la résolution des problèmes liés au fonctionnement du laboratoire;
- Gère, avec le chef-technologue, les stocks du laboratoire et veille à une livraison à temps des commandes;
- Exécute les tâches principales du service:
  - Effectue des analyses;
  - Gère les banques de sang;
  - Maintien la qualité et la sécurité du laboratoire: étalonne et entretient les appareils, écrit des procédures;
- Assure les tâches administratives : encode et gère les demandes et contacte les fournisseurs potentiels pour obtenir de l'information;
- Nettoie les surfaces de travail et gère les déchets du laboratoire;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 27 à 54 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Echange des informations avec les collègues, le responsable hiérarchique et éventuellement les collaborateurs de l'institution concernant l'organisation et la réalisation du travail;
- Entretient des contacts avec les médecins pour obtenir des informations quant à l'organisation du travail ou leur accord quant aux envois d'échantillons vers des laboratoires extérieurs ainsi que pour leur transmettre les résultats;
- Contacte les fournisseurs et les techniciens externes concernant par exemple des demandes de matériel ou l'entretien de l'appareillage;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel;
- En cas de problèmes techniques sur l'appareillage ou de calibrage des paramètres, identifie la source du problème, tente de résoudre le problème et contacte le fournisseur ou le responsable hiérarchique si nécessaire;
- Discute avec le responsable hiérarchique des problèmes d'interprétation des résultats ou des analyses;

### Responsabilité

- Effectue des tâches de manière indépendante et rapporte quotidiennement au responsable hiérarchique;
- En réfère au responsable hiérarchique lors de la validation de résultats inhabituels ou pour toute question relative à l'assurance qualité;
- Soutient le responsable hiérarchique dans la gestion du laboratoire en suivant les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;



**Objectif général:** Concevoir, gérer et maintenir le système de qualité du laboratoire afin de garantir la qualité des analyses et de répondre aux exigences normatives et aux prescriptions légales en vigueur.

## ACTIVITÉS

- Veiller à l'établissement, à l'implémentation, à l'application et au maintien du système qualité

- Assurer un contrôle et une évaluation continue du système qualité

- Fournir des conseils et avis au personnel du laboratoire en matière de qualité

- Autres activités

## TÂCHES

- Conçoit, met en oeuvre et entretient le système de qualité du laboratoire conformément à la législation et aux normes en vigueur;
- Définit, en concertation avec le responsable hiérarchique, des indicateurs, critères et objectifs en matière de gestion de la qualité;
- Formalise le système de qualité dans la réalisation et la mise à jour du manuel de qualité du laboratoire: consigne les informations requises, rédige les procédures opératoires standards, actualise les normes et met ces informations à disposition de l'ensemble du service;
- Gère le système documentaire du processus qualité et coordonne l'enregistrement des données y relatives;
- Organise des activités de formation du personnel : vérifie et évalue les qualifications du personnel et donne des formations en matière de qualité;
- Planifie et met en oeuvre des audits internes périodiques en collaboration avec les responsables du laboratoire: vérifie les indicateurs requis (ex. via des visites internes de contrôle, la réalisation de mesurages, des récoltes de données), enregistre les données contrôlées, inventorie et établit un rapport du fonctionnement ou non-conformités constatés;
- Après analyse des données, communique les conclusions et émet des recommandations, développe ou adapte les procédures adéquates;
- Veille au bon déroulement des audits externes: assure les contacts avec les organismes de contrôle, prépare les visites, accompagne les auditeurs, fournit les informations requises, analyse les rapports d'audit et assure leur suivi;
- Assure le suivi et évalue les plaintes concernant la qualité: traite le courrier, rassemble les informations nécessaires, donne un feed-back concernant le suivi,...;
- Communique vers la direction et le personnel concerné sur le suivi du contrôle qualité: réalise et communique des comptes-rendus des données (ex. rapport annuel, statistiques, non-conformités, investissements);
- Veille à la qualité de la calibration et à l'entretien des appareils et instruments de mesures: assiste le personnel lors des tests de validation des appareils ou instruments de mesures, valide ceux-ci avant implémentation, assure l'inventaire des équipements et le suivi de leur entretien technique;
- Conseille et motive le personnel pour l'application et le respect des procédures;
- Prépare, gère et assure le suivi des dossiers d'accréditations du laboratoire;
- Participe à diverses réunions internes (ex. groupe de travail, réunion d'information);



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie des procédures, de la déontologie, du fonctionnement du laboratoire, des instruments et des appareils;
  - Connaît les méthodes de recherche et de traitement statistique;
  - Possède une connaissance approfondie de la réglementation et des normes en matière de qualité et d'accréditation des laboratoires;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non hiérarchique:
  - Donne des instructions et planifie les tâches à effectuer dans le cadre des audits;
  - Contrôle l'application des procédures qualité par le personnel;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Forme le personnel et le motive afin de respecter les procédures en matière de qualité;
- Se concerta avec le personnel concerné sur l'organisation et le suivi des contrôles internes;
- Informe et conseille le responsable hiérarchique concernant l'établissement des procédures, l'amélioration de la qualité et le suivi des dysfonctionnements;
- Entretient des contacts avec des organisations et partenaires externes dans le cadre d'audits;

### Résolution de problèmes

- Actualise la documentation interne et adapte les procédures en fonction de l'évolution des normes;
- Identifie les causes de dysfonctionnements ou non-conformités et formule des propositions pour l'amélioration de la qualité;
- Entreprend, en collaboration avec le responsable hiérarchique et les responsables internes concernés, les actions de suivi nécessaires en réponse aux résultats de l'audit;

### Responsabilité

- Organise un contrôle continu de la qualité des activités et émet les recommandations nécessaires en vue d'obtenir et/ou maintenir l'accréditation du laboratoire;
- Définit, en concertation avec le responsable hiérarchique, les indicateurs de qualité et les objectifs en vue de l'amélioration de la qualité;
- Veille à la conformité et à la mise à jour du manuel de qualité;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction;





**Objectif général:** Réaliser les différentes activités d'analyse sur des échantillons du laboratoire et transmettre des résultats afin de contribuer à un diagnostic et/ou un traitement fiable et en temps voulu.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Préparer et effectuer des analyses sur des échantillons d'origine humaine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalise les manipulations techniques au sein du laboratoire et prépare les analyses de laboratoire sur des échantillons;</li><li>• Réceptionne, trie et conserve les échantillons conformément aux prescriptions et veille à ce que les analyses soient accompagnées de leurs demandes spécifiques;</li><li>• Effectue les analyses en utilisant les moyens techniques les plus appropriés (entre autres microbiologie, hématologie, immunohématologie, chimie, biologie, anatomopathologie, biologie moléculaire, génétique, analyses de matériel corporel humain);</li><li>• Enregistre et analyse les résultats des tests, en discute avec les collègues et/ou le responsable hiérarchique si nécessaire, les valide et les transmet au médecin.</li></ul>
- Participer au maintien de la qualité et de la sécurité dans le laboratoire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donne les informations nécessaires lors des réunions d'équipe afin d'assurer la continuité des activités du laboratoire;</li><li>• Etalonne et entretient les appareils et note les données dans le livre de bord;</li><li>• En cas de problèmes techniques, identifie la cause et contacte, si nécessaire, le responsable hiérarchique et/ou le fournisseur;</li><li>• Effectue des tâches relatives à l'assurance qualité comme l'écriture des procédures et les relevés de températures.</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre, documente et archive les résultats des analyses;</li><li>• Contacte les fournisseurs pour obtenir des informations.</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nettoie les surfaces de travail et élimine les déchets de laboratoire conformément aux procédures en vigueur;</li><li>• Participe à la recherche scientifique: effectue des analyses dans le projet des chercheurs-médecins et des donneurs d'ordre externes;</li><li>• Participe à la gestion de la banque de sang ou la banque de tissus: passe des commandes de produits, réalise leur vérification et tarification et se charge de leur distribution;</li><li>• Prélève des échantillons sanguins et collecte des sécrétions et des excréctions;</li><li>• Prépare et assiste lors d'interventions invasives de diagnostic.</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction.
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires.
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Echange des informations avec les collègues, le responsable hiérarchique et éventuellement les collaborateurs de l'institution concernant l'organisation et la réalisation du travail;
- Entretient des contacts avec les médecins pour obtenir des informations quant à l'organisation du travail ou leur accord quant aux envois d'échantillons vers des laboratoires extérieurs ainsi que pour leur transmettre les résultats;
- Contacte les fournisseurs et les techniciens externes concernant par exemple des demandes de matériel ou l'entretien de l'appareillage.

### Résolution de problèmes

- En cas de problèmes techniques sur l'appareillage ou de calibrage des paramètres, identifie la source du problème, tente de résoudre le problème et contacte le fournisseur ou le responsable hiérarchique si nécessaire;
- Discute avec le responsable hiérarchique des problèmes d'interprétation des résultats ou des analyses.

### Responsabilité

- Effectue des tâches de manière indépendante et rapporte quotidiennement au responsable hiérarchique;
- En réfère au responsable hiérarchique lors de la validation de résultats inhabituels ou pour toute question relative à l'assurance qualité;
- Fait preuve de rigueur dans l'exécution de ses tâches.

### Facteurs d'environnement

- Nuisance sonore incommode (> 60 dB);
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Risque de radiation (en présence de radio-isotopes);
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée.



**Objectif général:** Assurer la réception, la distribution et le traitement administratif des échantillons afin d'assurer le bon fonctionnement du laboratoire.

## ACTIVITÉS

- Réceptionner, traiter et distribuer les échantillons

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Réceptionne tous les échantillons et/ou passe dans les différentes unités de soins pour les rassembler;
- Identifie, conditionne et classe tous les échantillons selon les procédures fixées par le système qualité;
- Vérifie que les données qui accompagnent les échantillons sont correctes et demande des informations complémentaires au demandeur si nécessaire;
- Trie et prépare les échantillons;
- Remplit la centrifugeuse, contrôle le nombre de tours et la température de la centrifugeuse, la met en marche, veille à son entretien;
- Transmet les échantillons au poste de travail suivant les procédures fixées par le système qualité;
- Enregistre les numéros des échantillons reçus via le système interne et en assure l'administration correcte et complète selon les procédures existantes;
- Traite d'un point de vue administratif et selon les procédures existantes toutes les demandes entrantes d'analyse d'échantillons externes: reçoit et trie les demandes, recherche les informations manquantes, traduit la demande dans les codes et les intitulés propres à l'institution, contacte les laboratoires externes si nécessaire, veille à l'enregistrement de la demande dans le système, classe les documents;
- Reçoit et traite toutes sortes de demandes téléphoniques relatives aux analyses, dont les plaintes des clients par rapport au travail du laboratoire, identifie la question/le problème, essaie de la résoudre ou transmet la demande à la personne/au service adéquat(e);
- Transmet, en cas de changement dans la demande ou de réception d'informations additionnelles, celles-ci aux différentes personnes;
- Imprime et envoie les rapports, les archive;
- Reçoit les informations relatives aux erreurs d'identification et essaie de les résoudre;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît l'organisation du laboratoire et le système de qualité;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange des informations avec les collègues et le responsable hiérarchique concernant l'organisation et la réalisation du travail;
- A des contacts avec les médecins et le personnel infirmier ainsi qu'avec des laboratoires externes afin d'améliorer l'efficacité du service;

### Résolution de problèmes

- Reçoit les plaintes et problèmes relatifs à la spécialisation, les résout si possible, les enregistre et les transmet à la personne adéquate afin de garantir une bonne prestation de service;

### Responsabilité

- Exécute les tâches attribuées suivant les directives du responsable hiérarchique et selon les procédures de l'institution;
- Veille à l'entretien de l'infrastructure et des moyens d'analyses selon les procédures du système de qualité;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;



## Objectif général:

Réaliser des prélèvements auprès des patients dans le laboratoire et/ou dans les unités de soins afin de rendre possible une analyse de qualité et à temps par le laboratoire.

## ACTIVITÉS

- Réalisation des prélèvements dans les unités de soins et/ou au laboratoire

- Organiser les prélèvements

- Autres activités

## TÂCHES

- Contrôle l'identité du patient auprès du patient même ou auprès du personnel infirmier de l'unité si nécessaire;
- Informe les patients quant au déroulement du prélèvement afin d'obtenir leur collaboration, de les mettre à l'aise et de réaliser le prélèvement de manière optimale;
- Prépare les patients afin de pouvoir réaliser le prélèvement aussi vite et efficacement que possible, notamment les patients qui sont difficiles à positionner (ex. hémiplégie, œdème,...);
- Effectue le prélèvement prescrit, fournit la post-cure nécessaire au patient;
- Observe la réaction des patients et communique les problèmes éventuels aux infirmiers du service;
- Emballe l'échantillon obtenu d'une manière correcte et note la date et le moment du prélèvement sur le récipient;
- Récupère les demandes de prélèvements au laboratoire et contrôle les demandes en vérifiant le matériel nécessaire (ex. type de récipient) par rapport à l'échantillon demandé;
- Range les demandes dans l'ordre des services à visiter et des chambres et se partage le travail avec les collègues;
- Ramène au laboratoire, à intervalles réguliers, les échantillons pris ou gère le transport des échantillons urgents;
- Effectue diverses tâches administratives (ex. imprime ou complète des étiquettes pour des récipients, introduit des demandes);



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Est adroit dans la réalisation rapide et efficace des prélèvements;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange des informations avec les collègues, les infirmiers et les prestataires concernés afin d'obtenir de l'information sur les patients et d'assurer le bon déroulement du prélèvement;
- Rassure les patients: les écoute et parle avec eux afin de les mettre à l'aise;

### Résolution de problèmes

- Discute avec les Infirmiers de l'unité des problèmes qui surviennent lors du prélèvement;

### Responsabilité

- Se charge de manière autonome du prélèvement correct et efficace du sang ou d'autres échantillons;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Préparer et exécuter des activités de laboratoire afin de soutenir le bon déroulement des analyses.

## ACTIVITÉS

- Réaliser des activités de manutention

- Participer aux analyses

- Autres activités

## TÂCHES

- Prend en charge les différentes activités de manutention telles que des activités de réception des éprouvettes, de contrôle de conformité, de positionnement sur la chaîne, etc. éventuellement à l'aide d'une machine robotique;
- Approvisionne les différents postes en réactifs;
- Collectionne et conditionne les prélèvements pour les laboratoires externes et les envoie après avoir obtenu l'accord du médecin concerné;
- Prépare les produits et les sérums pour certaines analyses;
- Sort la liste des analyses à effectuer à l'attention des laborantins, vérifie les prélèvements d'après celle-ci, les classe et prend des notes ;
- Réalise des activités préparatoires de bactériologie: prépare les lames et les tubes ainsi que les réactifs nécessaires, introduit dans chaque tube les réactifs, incube et centrifuge, prépare les flacons d'ensemencement, introduit les renseignements des patients et charge l'appareil, colore les lames et fait leur lecture sous microscope, prend note des résultats, classe les documents;
- Réalise les réactions et note les résultats (information du chef de service, envoi d'échantillons pour analyse complémentaire, envoi des résultats aux médecins);
- Se charge de certaines analyses de routine telles que les transfusions sanguines et la détermination des groupes sanguins;
- Réalise diverses activités administratives: enregistrement des résultats, transmission de ceux-ci au médecin, usage du lecteur optique pour validation et classement;
- Met les machines en marche le matin, contrôle leur bon fonctionnement et procède à l'entretien journalier des machines;
- Met en ordre quotidiennement la banque de sang, porte les sacs de sang nécessaires en salle d'opération et remet en circulation les sacs non utilisés;
- Contacte les médecins responsables en ce qui concerne l'organisation du travail;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les produits utilisés, les techniques et les procédures d'application du laboratoire;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange des informations avec les collègues directs en ce qui concerne la surveillance du stock et la rédaction des commandes internes, contrôle les livraisons;
- Contacte les médecins en ce qui concerne l'organisation du travail, demande leur approbation pour l'envoi d'échantillons vers des laboratoires externes et leur transmet les résultats des tests;

### Résolution de problèmes

- Essaie d'identifier la cause des problèmes techniques des machines;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Effectue les tâches selon les procédures en vigueur et sous la supervision de son chef;

### Facteurs d'environnement

- Nuisance sonore incommode (> 60 dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;





---

**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service médico-technique afin d'optimiser les services relatifs à l'exécution des examens ou des traitements médico-techniques.

---

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction et les changements législatifs et réglementaires aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Examine régulièrement avec le responsable hiérarchique les rapports financiers concernant le service (ex.budget);</li><li>• Analyse les activités et anticipe les problèmes (ex. longs temps d'attente, points chauds) qui peuvent en découler;</li><li>• Organise la gestion de l'agenda des collaborateurs et des contacts avec les patients afin d'atteindre le niveau de services souhaité;</li><li>• Surveille l'utilisation et l'entretien correct des appareils et du matériel pour en augmenter la rentabilité et se charge de la gestion du stock;</li><li>• Veille à une tarification correcte des services afin d'éviter des patients/résidents mécontents, des sanctions des autorités et des pertes financières;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prend en charge l'accueil des patients/résidents du service et les informe ainsi que leur famille au sujet du traitement médico-technique;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- A des connaissances concernant les processus du service médico-technique;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique :
  - Nombre = 14 à 26 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et/ou aux services internes et discute avec eux des plaintes relatives aux prestations de service;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires où les services aux patients/résidents et aux services internes sont discutés;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement du service;

### Responsabilité

- Veille à ce que les examens et/ou traitements médico-techniques soient bien exécutés;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### 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;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

**Objectif général:** Superviser le service afin d'optimiser les doses administrées aux patients dans le cadre de traitements et d'examens et de surveiller les mesures nécessaires à la radioprotection de personnes.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service ;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques ;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service des ressources humaines et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement ;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe pendant la concertation de travail au sujet des évolutions dans leur spécialisation ;</li><li>• Effectue des entretiens d'évaluation et/ou de fonctionnement.</li></ul>
- Gérer les appareils, les installations et les produits à rayons ionisants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille à l'utilisation correcte des appareils, des installations et des produits utilisés en radiologie, en radiothérapie ou en médecine nucléaire ;</li><li>• Effectue des calculs, développe des tests et les exécute, et contrôle la conformité des appareils, des installations et des produits et les ajuste ;</li><li>• Organise et coordonne l'entretien préventif et la réparation des appareils par des partenaires internes et externes et contacte les fournisseurs en cas de problèmes complexes ou de plaintes ;</li><li>• Collabore à l'élaboration du cahier de charges lors de l'achat de nouveaux appareils/installations et des produits et conseille la direction.</li></ul>
- Collaborer aux traitements et aux examens à rayons ionisants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit les plans des traitements avec l'équipe multidisciplinaire et conseille l'équipe médicale en ce qui concerne la dosimétrie liée au patient ;</li><li>• Participe à des projets pour optimiser des doses données aux patients ;</li><li>• Echange des résultats et des constatations avec l'équipe multidisciplinaire ;</li><li>• Est présent et/ou joignable lors de certains traitements spécifiques pour lesquels la législation requiert sa présence.</li></ul>
- Surveiller la sécurité des personnes présentant un risque d'exposition aux rayons ionisants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille au stockage, à la manipulation et à l'utilisation sécurisés des installations, des appareils et des produits radioactifs ;</li><li>• Entreprend des actions et établit des procédures pour assurer la sécurité des personnes ;</li><li>• Etablit, en collaboration avec le service spécialisé en la matière, la dosimétrie liée aux appareils ;</li><li>• Préalablement à l'exposition, détermine les doses efficaces requises pour les patients ;</li><li>• Autorise la remise en service des appareils suite à des pannes ou des interventions ;</li><li>• Développe des procédures de qualité, les implémente et veille à leur application correcte ;</li><li>• Rapporte les incidents et/ou anomalies aux instances compétentes.</li></ul>
- Former l'équipe multidisciplinaire dans son domaine de compétence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et donne des formations concernant les techniques, les logiciels, les appareils, les modes d'emploi des appareils et des installations et concernant la manipulation correcte des produits fonctionnant par rayons ionisants ;</li><li>• Collabore à ou gère des projets liés à son domaine (ex. : optimisation, introduction de nouvelles techniques/appareils, modification technique) au sein de l'équipe multidisciplinaire ;</li><li>• Informe l'équipe multidisciplinaire sur les évolutions dans son domaine de compétences.</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction ;
  - A une connaissance approfondie des différents outils informatiques ;
  - Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations ;
  - Possède un esprit mathématique ;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel.
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique :
  - Nombre = 1 à 13 unisite ;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision ;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation.

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue ;
- Conseille la direction lors de l'achat de nouveaux appareils, installations et produits ;
- Se concerta avec l'équipe multidisciplinaire au sujet des plans de traitements et des évolutions des patients et conseille l'équipe en matière de dosimétrie liée aux patients.

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service des ressources humaines ;
- Contacte les services responsables et les fournisseurs externes lors de problèmes avec les appareils, les installations et les produits ;
- Se concerta avec le médecin au sujet de problèmes liés aux personnes présentant un risque d'exposition ;
- Résout les problèmes concernant l'exposition aux rayons ionisants en collaboration avec les instances compétentes.

### Responsabilité

- Se charge de l'introduction de nouveaux appareils, de l'entretien préventif et de l'organisation de réparations ;
- Se charge de la sécurité et de la santé lors du travail avec des substances radioactives ;
- Organise et donne des formations à l'équipe multidisciplinaire concernant les techniques, les logiciels, les appareils et les modes d'emploi des appareils, des installations et des produits fonctionnant par rayons ionisants ;
- Gère le service selon les directives de l'institution.

### Facteurs d'environnement

- Risque de radiation ;
- 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.



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service stérilisation afin que le bloc opératoire, les services de consultation ainsi que les unités de soins puissent disposer d'un matériel stérile à tout moment.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet des problèmes éventuels liés à la planification des cycles de stérilisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et contrôle les cycles de stérilisation;</li><li>• Véhicule l'information, assure le relais entre les collaborateurs et les chirurgiens/instrumentistes ou les différents services;</li><li>• Assure le contact avec les firmes externes pour tout ce qui concerne le matériel emprunté ainsi que l'achat et l'entretien des appareils de stérilisation;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire pour pouvoir exécuter leurs tâches: commande le matériel, demande les réparations et fait le suivi des commandes et des réparations;</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget du service;</li><li>• Résout les problèmes (ex. plaintes de chirurgiens, instrumentistes) liés au fonctionnement du service de stérilisation;</li></ul>
- Optimiser le fonctionnement du service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établit des procédures, en collaboration avec le comité d'hygiène, pour la gestion et le traitement des sets de matériel;</li><li>• Veille au respect des conditions d'hygiène au sein du service;</li><li>• Cherche des possibilités pour optimiser l'efficacité du service (ex. degré d'occupation de l'autoclave);</li><li>• Participe à la concertation multidisciplinaire (ex. bloc opératoire, pharmacie, unités de soins) pour défendre les intérêts qualitatifs du Service de Stérilisation;</li><li>• Commande des instruments au service achats et donne des conseils pour l'achat de matériel spécifique à la stérilisation;</li><li>• Signale les manquements du matériel aux médecins et aux différents services;</li></ul>
- Participe aux activités principales du service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantit une stérilisation correcte et en temps voulu des instruments et du matériel;</li><li>• Participe à l'exécution des tâches logistiques propres au service;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- S'occupe des contacts avec la pharmacie, les médecins et les instrumentistes et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels dans la planification de la stérilisation des instruments;
- Discute dans la concertation multidisciplinaire au sujet des propositions pour améliorer la qualité des cycles de stérilisation;
- Contacte les firmes externes, reçoit leurs représentants et prend des arrangements avec eux pour l'entretien du matériel ainsi que pour la livraison du matériel emprunté;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimaliser le fonctionnement du service;

### Responsabilité

- Gère l'unité selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;
- Est responsable de la stérilisation qualitative correcte et en temps voulu du matériel utilisé dans le bloc opératoire ainsi que dans les unités de soins et les services de consultation sous la supervision de la pharmacie;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Contact régulier avec des gaz, fumées ou substances irritantes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



## Objectif général:

Gérer les applications médicales des rayons ionisants afin d'assurer l'optimisation de doses administrées aux patients dans le cadre d'examens et de traitement et la surveillance des mesures nécessaires à la radioprotection de personnes.

## ACTIVITÉS

- Gérer les appareils, les installations et les produits à rayons ionisants

- Collaborer aux traitements et aux examens à rayons ionisants

- Surveiller la sécurité des personnes présentant un risque d'exposition aux rayons ionisants

- Organiser le contrôle qualité

- Former l'équipe multidisciplinaire dans son domaine de compétence

## TÂCHES

- Veille à l'utilisation correcte des appareils, des installations et des produits utilisés en radiologie en radiothérapie ou en médecine nucléaire ;
- Effectue des calculs, développe des tests, les exécute et contrôle la conformité des appareils, des installations et des produits et les ajuste ;
- Organise et coordonne l'entretien préventif et la réparation quotidienne des appareils par des partenaires internes et externes, résout les problèmes techniques quotidiens (panne ou fonctionnement défectueux) et contacte les fournisseurs en cas de problèmes complexe ou de plaintes ;
- Collabore à l'élaboration des cahiers de charge et fournit des avis lors de l'achat de nouveaux appareils, installations et produits ;
- Participe à la sélection des instruments de dosimétrie et des logiciels nécessaires, les réceptionne et les vérifie lors de la livraison ;
- Délègue éventuellement dans les limites légales les tâches de radio physique médicale.

- Etablit les plannings des traitements en collaboration avec l'équipe multidisciplinaire et conseille l'équipe médicale en ce qui concerne la dosimétrie liée au patient ;
- Echange des résultats et des constatations avec l'équipe multidisciplinaire ;
- Est présent et/ou joignable lors de certains traitements spécifiques pour lesquels la législation requiert sa présence.

- Veille au stockage, à la manipulation et à l'utilisation sécurisés des installations, des appareils et des produits radioactifs ;
- Entreprend des actions et établit des procédures pour assurer la sécurité des personnes ;
- Etablit, en collaboration avec le service spécialisé en la matière, la dosimétrie liée aux appareils ;
- Préalablement à l'exposition, détermine les doses efficaces requises pour les patients ;
- Autorise la remise en service d'appareils suite à des pannes ou des interventions ;
- Rapporte les incidents et/ou anomalies aux instances compétentes.

- Calibre les instruments de dosimétrie ;
- Contrôle les sources radioactives ainsi que les appareils, les installations et les produits et les ajuste pour assurer la qualité des thérapies et de l'imagerie médicale ;
- Développe des procédures de qualité, les implémente et veille à leur application correcte.

- Organise et donne des formations concernant les techniques, les logiciels, les appareils, les modes d'emploi des appareils et des installations et concernant la manipulation sécurisé des produits fonctionnant par rayons ionisants ;
- Collabore à ou gère des projets liés à son domaine (ex. : optimisation, introduction de nouvelles techniques/appareils, modification techniques) au sein de l'équipe multidisciplinaire ;
- Informe l'équipe multidisciplinaire sur les évolutions dans son domaine de compétences.



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction ;
- A une connaissance approfondie des différents outils informatiques ;
- Connait les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations ;
- Possède un esprit mathématique ;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique :
  - Dirige des groupes de travail multidisciplinaires concernant l'introduction de nouvelles techniques/appareils ou concernant la modification de techniques/appareils existants ;
  - Délègue éventuellement dans les limites légales les tâches de radio physique médicale ;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision ;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation.

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue ;
- Conseille la direction lors de l'achat de nouveaux appareils et installations ;
- Se concerta avec l'équipe multidisciplinaire au sujet des plans de traitements et des évolutions des patients et conseille l'équipe en matière de dosimétrie liée aux patients.

### Résolution de problèmes

- Contacte les services responsables et les fournisseurs externes lors de problèmes avec les appareils, les installations et les produits ;
- Se concerta avec le médecin au sujet de problèmes liés aux personnes présentant un risque d'exposition ;
- Résout les problèmes concernant l'exposition aux rayons ionisants en collaboration avec les instances compétentes.

### Responsabilité

- Se charge de l'introduction de nouveaux appareils, de l'entretien préventif et de l'organisation de réparations ;
- Se charge de la sécurité et de la santé lors du travail avec des substances radioactives ;
- Organise et donne des formations à l'équipe multidisciplinaire concernant les techniques, les logiciels, les appareils, les modes d'emploi des appareils, des installations et produits fonctionnant par rayons ionisants.

### Facteurs d'environnement

- Risque de radiation ;
- 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.





**Objectif général:** Exécuter sur prescription médicale les examens et les traitements médico-techniques en collaboration avec les prestataires concernés, analyser les résultats et leur soumettre afin de contribuer à un diagnostic et/ou un traitement fiable et en temps voulu.

## ACTIVITÉS

- Exécuter les examens ou les traitements médico-techniques

- Effectuer des tâches administratives

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille, accompagne (aussi bien physiquement que psychologiquement), observe et informe les patients/résidents concernant le déroulement des examens (entre autres, imagerie médicale ou nucléaire) ou traitements médico-techniques (entre autres radiothérapie) afin d'obtenir leur collaboration, de les rassurer et de réaliser les examens ou les traitements de manière optimale;
- Positionne le patient/résident de manière à obtenir des images et des données précises et réalise les examens ou le traitement;
- Extrait les images, les traite, les analyse et les présente aux prestataires concernés et refait d'autres images si nécessaire;
- Accompagne les médecins pour certains actes techniques spécifiques tels que des tests fonctionnels;
- Contrôle et utilise les appareils d'imagerie et de traitement médical (entre autres, imagerie nucléaire, radiothérapie et échocardiographie);
- Prépare et administre les produits nécessaires prescrits par le prestataire de soins concerné pour le traitement et l'examen médico-technique;
- Collabore avec les prestataires concernés au sujet de la dosimétrie liée au patient.

- Rassemble, évalue et enregistre les données des patients/résidents afin de pouvoir facturer l'examen ou le traitement;
- Exécute des tâches administratives diverses (ex. prise de rendez-vous, gestion des dossiers spécifiques, encodage des patients internes du lendemain, rassembler les demandes d'examens dans les différents services).

- Réalise le petit entretien du matériel, des appareils et des produits et réalise des contrôles de qualité et de radioprotection afin d'améliorer la précision des données et de garantir la sécurité des patients;
- Participe à la mise au point des nouvelles techniques d'examen et de traitement;
- Réalise des interventions particulières: images de pièces opératoires ou examens au chevet du patient/résident;
- Gère les stocks de médicaments et de matériel nécessaires;
- Reçoit, gère, manipule, transporte (intra-muros), et stocke des produits radioactifs et leurs déchets.



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction.
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  - Connaît les processus médico-techniques du service et les protocoles des examens et des traitements;
  - Connaît les techniques nécessaires du service (matériels et produits).
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Echange des informations avec les collègues, les Infirmiers et les prestataires concernés afin d'obtenir des informations sur la nature des examens ou traitements et d'assurer leur bon déroulement;
- Accueille les patients/résidents: les écoute et discute avec eux afin de les mettre à l'aise.

### Résolution de problèmes

- Se consulte avec le prestataire concerné et les collègues au sujet de problèmes rencontrés pendant l'exécution d'examens ou de traitements;
- Demande conseil auprès de personnes plus expérimentées en cas de problème lors de l'utilisation d'un appareil.

### Responsabilité

- Réalise certains examens ou traitements médico-techniques de façon autonome;
- Réalise des examens ou traitements médico-techniques spécifiques sous la supervision des prestataires concernés.

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Absence de lumière du jour;
- Risque de radiation;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.



**Objectif général:** Fournir un support technique au service lors de l'exécution des examens ou des traitements médico-techniques afin de permettre un diagnostic et/ou un traitement adéquat et rapide.

## ACTIVITÉS

- Aider les collaborateurs lors de l'exécution d'examens ou de traitements médico-techniques

- Préparer techniquement les examens ou traitements médico-techniques

- Exécuter des tâches logistiques

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Exécute la préparation technique de chaque examen (ex. imagerie médicale) et de chaque traitement (ex. chimiothérapie) en concertation avec le médecin et les collègues;
- Met en place les appareils pour les patients/résidents suivant les protocoles et en collaboration avec les collègues;
- S'occupe des appareils suivant les protocoles et les directives du médecin afin de permettre au médecin d'établir un diagnostic ou un traitement correct;
- Exécute les mesurages pendant l'examen ou le traitement et suivant les protocoles et les directives du médecin et enregistre ces valeurs;
- Participe à l'observation du processus de l'examen ou du traitement (ex. suivre les épreuves), afin que l'examen ou le traitement se déroule le plus rapidement et le plus sûrement possible;
- Se concertent continuellement avec le médecin et les collaborateurs pendant la procédure afin que celle-ci se déroule correctement et rapidement;

- Effectue des petites réparations aux appareils médico-techniques;
- Etalonne les appareils et les règle afin qu'ils expriment toujours la valeur exacte;

- Range le local d'examens et de traitements avec les infirmiers;
- Suit le stock des commandes de matériel stérile et technique, les range dans le local d'examens ou de traitements et signale les ruptures de stock au responsable hiérarchique;

- Encode les données des patients/résidents;
- Enregistre les paramètres des examens ou des traitements afin de permettre au médecin d'établir un diagnostic ou un traitement correct;
- Enregistre les données des examens ou des traitements, fait des photocopies et les classe;
- Remplit les documents nécessaires des examens ou des traitements afin de veiller à ce qu'une facture correcte puisse être établie;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Suit des formations afin de rester au courant des nouveaux appareils et des évolutions dans les méthodes d'examen ou les traitements;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les processus médico-techniques du service et les protocoles des examens et des traitements;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte au sujet de la méthode des examens ou des traitements avec les infirmiers et les médecins;
- Donne des explications techniques aux patients/résidents concernant le déroulement de l'examen ou du traitement;

### Résolution de problèmes

- Se consulte avec le médecin et les collègues au sujet de problèmes rencontrés pendant l'exécution d'examens ou de traitements;
- Contacte, après concertation avec le responsable hiérarchique, le Service Technique ou un fournisseur externe en cas de problèmes techniques avec les appareils;

### Responsabilité

- Se charge du fonctionnement correct des appareils médico-techniques;
- Participe à l'exécution de l'examen ou du traitement médico-technique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Risque de radiation;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Garantir une stérilisation correcte et en temps voulu du matériel médical afin que le bloc opératoire, les services de consultation ainsi que les unités de soins puissent disposer d'un matériel stérile à tout moment.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Garantir une stérilisation correcte et en temps voulu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Récolte le matériel à stériliser de manière planifiée ou urgente dans le bloc opératoire ou dans les unités de soins;</li><li>• Vérifie sur les listes préalablement préparées si les sets sont complets;</li><li>• Trie le matériel récolté et démonte les sets d'instruments à l'aide de manuels;</li><li>• Rince le matériel et élimine la plupart des saletés dans la zone prévue à cet effet;</li><li>• Emballe le matériel à stériliser, en contrôle son état, le trie et compose à nouveau les sets à l'aide de manuels;</li><li>• Lave et désinfecte dans la zone stérile, les instruments médicaux issus du bloc opératoire et des différentes unités de soins:<ul style="list-style-type: none"><li>- Charge le matériel le plus efficacement possible dans les lave-vaisselles ou les autoclaves industriels;</li><li>- Décharge les machines et prépare les sets stérilisés ou le matériel pour l'envoi vers le bloc opératoire ou les unités de soins;</li></ul></li><li>• Effectue sur base régulière, des tests pour vérifier le fonctionnement correct des machines et la qualité du déroulement du processus de stérilisation;</li><li>• Livre dans les cas urgents, des instruments médicaux issus de sets stériles aux chirurgiens et instrumentistes et recompose ensuite les sets;</li><li>• Signale le matériel manquant et les défauts du matériel à stériliser, au responsable hiérarchique ou aux personnes concernées (personnel infirmier ou instrumentistes);</li></ul>
- Exécuter des tâches logistiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se charge de l'entretien régulier des appareils de nettoyage industriels (ex. autoclaves): vérifie la qualité de l'eau, contrôle le niveau de détergent des machines;</li><li>• Fait appel au responsable du service en cas de perturbations techniques;</li><li>• Reçoit les livraisons de matériel de stérilisation (ex. détergents, instruments de location), les range à la place correcte et signale le manque de matériel au responsable du service ;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives liées à la stérilisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nettoie les surfaces de travail;</li><li>• Enregistre toutes les activités de stérilisation effectuées;</li><li>• Imprime des étiquettes pour les sets stérilisés et munit d'étiquettes les nouveaux sets stériles;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les règles et les procédures en ce qui concerne la qualité et l'hygiène;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se consulte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes avec la stérilisation;

### Responsabilité

- Est responsable de la stérilisation qualitative et en temps voulu du matériel utilisé dans le bloc opératoire ainsi que dans les unités de soins et les services de consultation;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement des services paramédicaux afin d'optimiser la qualité des services et traiter des patients/résidents.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les services paramédicaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins des services (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des services;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel des services paramédicaux et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs et détecte leurs besoins en formation;</li></ul>
- Organiser les services paramédicaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans les services paramédicaux;</li><li>• Traite l'administration concernant l'organisation des services paramédicaux (ex. maladie);</li><li>• Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Reçoit des représentants et se tient au courant des dernières évolutions concernant des appareils thérapeutiques spécialisés;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer les services (ex.achat de nouveau matériel);</li></ul>
- Etablir des diagnostics thérapeutiques chez des patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des examens pour observer les aptitudes, identifier les troubles et rechercher la cause du problème;</li><li>• Evalue les résultats des examens et établit un diagnostic;</li><li>• Détermine le traitement optimal dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;</li><li>• Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;</li><li>• Prépare le traitement;</li></ul>
- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traite les patients/résidents selon la thérapie prescrite par les médecins et les motive pendant le traitement;</li><li>• Evalue régulièrement les effets du traitement et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail multidisciplinaire;</li><li>• Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. les proches) de l'évolution des patients/résidents;</li><li>• Tient à jour un rapport sur chaque traitement effectué;</li><li>• Etablit des rapports pour les différentes parties concernées (ex. famille et spécialistes) dans lesquels l'état et l'évolution des patients/résidents sont discutés;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des groupes de projets multidisciplinaires (ex. avec la direction et d'autres responsables de service) pour améliorer, grâce à une bonne collaboration, la qualité des services dans l'institution;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
- Préside la concertation de travail thérapeutique;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leur famille et les motive pendant le traitement;
- Discute dans la concertation de travail multidisciplinaire en ce qui concerne le traitement thérapeutique et interdisciplinaire optimal;
- Se concerta dans des groupes de travail multidisciplinaires au sujet des propositions destinées à améliorer les services aux patients/résidents;
- Donne des conseils pour l'achat de matériel thérapeutique spécialisé;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes des services paramédicaux liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement des services paramédicaux;
- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement thérapeutique des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;
- Gère les services paramédicaux selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service kinésithérapie afin d'optimiser la qualité des services et traiter des patients /résidents souffrant de problèmes moteurs, physiologiques, respiratoires ou cardiovasculaires afin de maintenir et/ou de récupérer leur mobilité et leur motricité.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe pendant la concertation de travail au sujet des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Reçoit des représentants et se tient au courant des dernières évolutions concernant des appareils de kinésithérapie spécialisés;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer les services (ex. achat de nouveau matériel);</li></ul>
- Etablir des diagnostics kinésithérapeutiques chez des patients/résidents concernant des problèmes moteurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des examens pour observer les aptitudes, identifier les troubles et rechercher la cause du problème;</li><li>• Evalue les résultats des examens et établit un diagnostic kinésithérapeutique;</li><li>• Détermine le traitement optimal dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;</li><li>• Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;</li><li>• Prépare le traitement;</li></ul>
- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traite les patients/résidents selon la thérapie prescrite par les médecins et les motive à travailler à leurs problèmes moteurs;</li><li>• Evalue régulièrement les effets de la thérapie et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail;</li><li>• Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. les proches) de l'évolution des patients/résidents;</li><li>• Tient à jour un rapport sur chaque traitement effectué;</li><li>• Etablit des rapports pour les différentes parties concernées (ex. famille et spécialistes) dans lesquels l'état et l'évolution des patients/résidents sont discutés;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des groupes de projets multidisciplinaires (ex. avec la direction et d'autres responsables de service) pour améliorer, grâce à une bonne collaboration, la qualité des services dans l'institution;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- A des connaissances en techniques de prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
- Préside la concertation de travail kinésithérapeutique;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leur famille et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et kinésithérapeutique, du traitement kinésithérapeutique et interdisciplinaire optimal;
- Se concerte dans des groupes de travail multidisciplinaires au sujet des propositions destinées à améliorer les services aux patients/résidents;
- Donne des conseils pour l'achat de matériel kinésithérapeutique spécialisé;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le Service du Personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement du service;
- Se concerte avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement kinésithérapeutique des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service ergothérapie afin d'optimiser la qualité des services et traiter des patients/résidents souffrant de problèmes dans leur fonctionnement quotidien pour améliorer leur autonomie.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer les services (ex. achat de nouveau matériel);</li><li>• Se tient au courant des développements dans les soins ergothérapeutiques, se concerta à ce sujet avec les collègues et échange des connaissances et expériences avec eux;</li><li>• Assure le contact et le suivi avec les instances et services externes, tels que les autres institutions pour la prise en charge ultérieure des patients/résidents ou avec les fournisseurs pour passer des commandes (ex. bandagistes);</li></ul>
- Etablir des diagnostics ergothérapeutiques chez des patients/résidents concernant des problèmes dans leur fonctionnement quotidien	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des examens pour observer les aptitudes, identifier les limites de fonctionnement ou les troubles et rechercher la cause du problème;</li><li>• Evalue les résultats des examens et établit un diagnostic ergothérapeutique;</li><li>• Détermine le traitement optimal dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;</li><li>• Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;</li><li>• Prépare le traitement (ex. contenu et matériel);</li></ul>
- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traite les patients/résidents selon la thérapie prescrite par les médecins et les motive à travailler à leurs problèmes ou leurs limites de fonctionnement;</li><li>• Evalue régulièrement les effets de la thérapie et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail;</li><li>• Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. les proches) de l'évolution des patients/résidents;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
- Préside la concertation de travail ergothérapeutique;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leur famille et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et ergothérapeutique, du traitement ergothérapeutique et interdisciplinaire optimal;
- Se concerta dans des groupes de travail multidisciplinaires au sujet des propositions destinées à améliorer les services aux patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement du service;
- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement ergothérapeutique des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service logopédie afin d'optimiser la qualité des services et traiter des patients/résidents souffrant de problèmes d'élocution, de déglutition ou de langage, des troubles de la voix, des problèmes d'audition ou d'apprentissage afin d'augmenter le niveau de fonctionnement de leur communication.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe pendant la concertation de travail au sujet des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer les services (ex. achat de nouveau matériel);</li></ul>
- Etablir des diagnostics logopédiques chez des patients/résidents concernant des troubles logopédiques (ex. de la communication, de la déglutition ou de l'apprentissage)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des examens pour observer les aptitudes, identifier les troubles et rechercher la cause du problème;</li><li>• Evalue les résultats des examens et établit un diagnostic logopédique en rédigeant un bilan de toutes les fonctions et de tous les aspects liés aux capacités de communication;</li><li>• Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;</li><li>• Discute du traitement optimal avec les autres prestataires de soins, dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;</li></ul>
- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traite les patients/résidents selon la thérapie prescrite et les motive à travailler ou à gérer leurs troubles;</li><li>• Evalue régulièrement les effets de la thérapie et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail;</li><li>• Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. les proches) de l'évolution des patients/résidents;</li><li>• Tient à jour un rapport sur chaque traitement effectué;</li><li>• Etablit des rapports pour les différentes parties concernées (ex. famille et spécialistes) dans lesquels l'état et l'évolution des patients/résidents sont discutés;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des groupes de projets multidisciplinaires (ex. avec la direction et d'autres responsables de service) pour améliorer, grâce à une bonne collaboration, la qualité des services dans l'institution;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leur famille et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail logopédique et multidisciplinaire, du traitement logopédique et multidisciplinaire optimal;
- Se concerta dans des groupes de travail multidisciplinaires au sujet des propositions destinées à améliorer les services aux patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimaliser le fonctionnement du service;
- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement logopédique des patients/résidents attribués;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service diététique afin d'optimiser la qualité des services et établir les menus pour mettre sur pied un programme d'alimentation équilibré et adapté aux besoins des patients/résidents.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Participe à différentes réunions multidisciplinaires et collabore avec le personnel médical, paramédical, hôtelier, infirmier et soignant afin d'assurer un suivi optimal des patients/résidents;</li><li>• Surveille l'information donnée aux patients/résidents du point de vue de l'éducation nutritionnelle et diététique: donne des explications à propos des régimes à suivre pendant le séjour et après la sortie, gère et contrôle les documents ad hoc;</li></ul>
- Se charger de l'alimentation de tous les patients/résidents pendant leur séjour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elabore des menus adaptés et contrôle la préparation de la nourriture en collaboration avec le chef du service alimentation;</li><li>• Sélectionne les produits en concertation avec le chef du service alimentation;</li><li>• Veille à la qualité nutritionnelle, hygiénique et gustative des préparations alimentaires notamment en participant à l'organisation du circuit alimentaire (infrastructure, matériel et architecture) et à la rédaction des cahiers de charge;</li></ul>
- Donner des conseils nutritionnels aux patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se consulte avec les patients/résidents au sujet de leurs habitudes et préférences alimentaires;</li><li>• Discute, dans le cadre de la concertation multidisciplinaire, le programme alimentaire optimal avec les autres prestataires de soins, sur base des évolutions dans la spécialisation et en tenant compte de l'anamnèse du patient/résident et participe au tour de salle;</li><li>• Rassemble des informations concernant l'état de santé des patients/résidents et leur donne des conseils alimentaires en tenant compte de leur état de santé (ex. cholestérol);</li><li>• Etablit un programme d'alimentation pour les patients/résidents sur base de la prescription médicale et les informe au sujet des produits de régime;</li></ul>
- Soutenir les patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournit des explications aux patients/résidents à propos d'une façon de cuisiner adaptée;</li><li>• Rend régulièrement visite aux patients/résidents afin d'établir des menus personnalisés;</li><li>• Convainc les patients/résidents et leur famille de l'importance d'une alimentation adaptée et les motive à respecter le programme alimentaire;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des consultations de patients ambulatoires;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Se concerta avec les infirmiers et médecins en ce qui concerne les patients/résidents et vérifie que les normes nutritionnelles traduisent bien les prescriptions;
- Informe les patients/résidents et leur famille concernant une alimentation saine et équilibrée et les convainc de l'importance du programme d'alimentation;
- Se concerta avec le chef du service alimentation au sujet du circuit alimentaire et le respect des normes HACCP et donne des instructions à ce sujet à la cuisine;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement du service;
- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents et adapte, en cas de non-satisfaction des patients/résidents quant à la qualité des repas, la feuille de goûts;

### Responsabilité

- Prend des décisions au sujet de l'alimentation des patients/résidents avec l'accord des médecins concernés;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service animation afin d'optimiser l'offre de possibilités de détente et de stimuler le développement des patients/résidents pour maintenir et favoriser leur autonomie et augmenter leur estime de soi.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préside la concertation de travail de l'équipe d'animation où l'état des patients/résidents ainsi que les plannings et les budgets pour l'organisation des activités de groupe sont discutés;</li><li>• Accueille et motive les candidats bénévoles et collabore avec des associations externes afin de réaliser leurs projets et d'attribuer leurs dons à des projets/actions;</li><li>• Gère le matériel et le budget du service avec l'accord du supérieur;</li><li>• Informe les aides-soignants des activités d'animation et se concertent avec eux concernant l'organisation de celles-ci;</li><li>• Participe à des groupes de réflexion et des comités de conseil en vue d'améliorer le bien-être des patients/résidents;</li></ul>
- Organiser des activités de groupe pour des patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe activement aux activités extraordinaires tels que les spectacles ou les fêtes (ex. Saint-Nicolas) notamment en prenant contact avec les artistes et les différents prestataires de services;</li><li>• Discute dans des groupes de travail multidisciplinaires (ex. médecins, chefs de service, direction) de l'organisation, entre autres, d'activités de groupe psychosociales, socioculturelles et artistiques (ex. visites de musées, voyages, ateliers de bricolage) qui satisfont aux besoins (aussi bien thérapeutiques que de détente) des patients/résidents;</li><li>• Discute de l'organisation logistique des activités avec des organisations externes (ex. le secteur horeca, les musées) et des services internes (ex. les services de soins et d'hôtellerie) et prend des arrangements avec eux;</li><li>• Coordonne les activités de groupe selon les directives du groupe de travail multidisciplinaire et/ou du supérieur et participe à l'exécution des tâches (ex. préparer les patients/résidents, préparer et ranger une salle);</li><li>• Encadre les volontaires lors de l'exécution des activités d'animation;</li></ul>
- Informer et encadrer les patients/résidents individuels	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discute avec les patients/résidents et leur famille de l'offre d'animation afin de répondre au mieux à leurs souhaits et de leur fournir des renseignements sur l'ensemble des activités organisées par l'institution;</li><li>• Organise, suivant les thérapies prescrites, des activités physiques et intellectuelles individuelles (ex. se promener ou faire des courses avec les patients/résidents) pour augmenter leur confiance en eux;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède les compétences et aptitudes sociales et d'écoute nécessaires pour pouvoir évaluer les besoins de détente des patients/résidents et pour stimuler leur développement;
- Possède des connaissances en techniques d'animation;
- Possède une connaissance de base des diverses pathologies pour pouvoir intervenir dans les situations de crise;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Discute avec les patients/résidents et leur famille afin de répondre au mieux à leurs souhaits;
- Participe à diverses commissions, comités de conseil et groupes de travail où l'on discute de l'organisation des activités;
- Prend des arrangements avec des fournisseurs internes et externes pour l'organisation logistique des activités d'animation;
- Prend des arrangements concernant l'organisation des activités d'animation et avec le personnel soignant et leur rapporte des observations concernant les patients/résidents;
- Contacte, informe et motive les bénévoles;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Trouve des solutions pour les divers problèmes de logistique lors de l'organisation d'activités d'animation;
- Cherche des possibilités pour l'organisation des activités qui satisfont aux besoins des patients/résidents;

### Responsabilité

- Assure l'organisation des activités d'animation selon les directives des groupes de travail et dans le cadre du budget;
- En réfère au responsable hiérarchique en cas de mise en place de projets importants ou dépassant le cadre de l'animation;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service de psychomotricité afin d'optimiser la qualité des services et traiter des patients/résidents dans le cadre de leur traitement individuel et global afin de suivre, soutenir et améliorer leur bien-être psychosocial.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe pendant la concertation de travail au sujet des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Reçoit des représentants et se tient au courant des dernières évolutions concernant des appareils de kinésithérapie spécialisés;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer les services (ex. achat de nouveau matériel);</li></ul>
- Organiser la thérapie psychomotrice pour des patients/résidents et suivre leur évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise des activités orientées vers le mouvement et le corps (sport et jeux) avec des objectifs thérapeutiques spécifiques (ex. maîtrise de l'agressivité, expérience corporelle...) et dans le but de stimuler les aptitudes sociales des patients/résidents;</li><li>• Observe les patients/résidents et la dynamique de groupe pendant les activités, intervient et communique les constatations et les problèmes éventuels pendant la concertation multidisciplinaire;</li><li>• Evalue les effets de la thérapie psychomotrice et la corrige si nécessaire sur base de la concertation de travail;</li><li>• Stimule les patients/résidents à prendre part aux activités de groupe;</li><li>• Organise éventuellement des activités individuelles avec les patients/résidents sur base d'une concertation multidisciplinaire et dans le cadre d'un traitement psychomoteur optimal, telles que par exemple de la relaxation;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. la famille) de l'évolution des patients/résidents;</li><li>• Participe à des groupes de projets multidisciplinaires (ex. avec la direction et d'autres responsables de service) pour améliorer, grâce à une bonne collaboration, la qualité des services dans l'institution;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Possède une connaissance de base de divers syndromes (psychopathologies);
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
- Préside la concertation de travail en psychomotricité;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leur famille et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et de psychomotricité, du traitement psychomoteur et interdisciplinaire optimal;
- Se concerta dans des groupes de travail multidisciplinaires au sujet des propositions destinées à améliorer les services aux patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le Service du Personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement du service;
- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement psychomoteur des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Développer, implémenter et évaluer la vision et la trajectoire des soins du service afin que le traitement et le suivi des patients/résidents se déroulent de façon optimale.

## ACTIVITÉS

- Développer une vision des soins dans le service

- Veiller aux intérêts des patients/résidents dans l'unité

- Soutenir la gestion du personnel et la politique de formation

## TÂCHES

- Développe, en concertation avec le médecin et le chef d'unité, une vision des soins qui est adaptée aux nécessités et aux besoins des patients/résidents dans le service concerné;
- Veille à l'application de cette vision dans le travail de l'unité en organisant des concertations d'équipe et en s'adressant au chef d'unité concernant les membres d'équipe qui ne suivent pas cette vision, en les motivant et en les corrigeant si nécessaire;
- Discute en concertation d'équipe de l'évolution et des besoins détectés des patients/résidents et apporte, avec le médecin et le responsable du service, des modifications à la vision des soins élaborée;
- Prend part à la concertation multidisciplinaire avec d'autres équipes et services et actualise sur cette base, le plan de soins dans sa propre unité;
- Se charge du coaching de l'équipe et de leur orientation dans la trajectoire des soins: intervient comme personne de référence pour les collaborateurs, les oriente, les informe à propos de la vision des soins élaborée et intervient en cas de situations conflictuelles autour de la stratégie dans l'équipe;
- Se tient au courant des développements dans les soins de santé mentale, se consulte avec le médecin et les collègues et informe les collaborateurs de l'équipe;
- Coopère à l'établissement d'un plan de soins adapté pour les patients/résidents avec des dysfonctionnements psychiques (multiples) et cherche un équilibre avec l'organisation du service et la vision des soins existante dans l'unité;
- Défend les intérêts individuels des patients/résidents lors de la concertation d'équipe;
- Ecoute les observations des prestataires de soins et des collaborateurs dans l'équipe et les prend en compte dans l'établissement de la stratégie de l'unité;
- Informe les patients/résidents et leur famille, mène des entretiens avec eux et les conseille;
- Prépare les entretiens de fonctionnement et d'évaluation et les suit en concertation avec le chef d'unité;
- Informe les nouveaux membres de l'équipe à propos de la vision des soins;
- Analyse les besoins en formation des membres de l'équipe et développe sur cette base un trajet de formation en concertation avec le responsable de l'unité;
- Prend part aux discussions stratégiques et traduit avec le chef de service, les objectifs stratégiques en dispositions concrètes dans l'unité;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Possède une connaissance approfondie des syndromes psychiques et de leur mode de traitement ;
- Suit des formations complémentaires dans son domaine d'activité (ex. participation à des journées d'étude) et se concerte au sujet de développements et résultats avec des collègues;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: se charge de la supervision en terme de contenu et du coaching de l'unité;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Intervient comme personne de référence auprès des membres de l'équipe et intervient dans les situations de conflit au sein de l'unité ;
- Ecoute les patients/résidents et leur proches, les soutient dans des périodes difficiles, les encadre sur le plan psychosocial et les stimule dans l'établissement de contacts sociaux;
- Se concerte avec le médecin, le responsable de l'unité et les collaborateurs de l'équipe au sujet du bien-être somatique et psychosocial des patients/résidents et du traitement à effectuer;

### Résolution de problèmes

- Se concerte avec le médecin et le chef d'unité ainsi que dans la concertation multidisciplinaire à propos de la vision des soins optimale dans l'unité;
- Surveille l'application de la vision élaborée et se concerte à ce propos avec les membres de l'équipe et le chef d'unité;

### Responsabilité

- Se charge, en concertation avec le médecin et le chef d'unité, de l'établissement de la vision des soins au sein de l'unité, adaptée aux nécessités et aux besoins psychiques des patients concernés;
- S'occupe du coaching et de la supervision en terme de contenu de l'équipe en concertation avec le médecin et le chef d'unité;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer des soins kinésithérapiques adaptés aux patients/résidents afin de maintenir, améliorer et/ou de récupérer leurs capacités et leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Pratiquer des examens et établir des diagnostics kinésithérapiques pour des patients/résidents

- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

- Participer à des activités interdisciplinaires, de prévention ou d'éducation

- Autres activités

## TÂCHES

- Procède, sur base de la prescription médicale, à l'anamnèse et effectue des examens kinésithérapiques des patients/résidents pour observer les aptitudes, identifier les troubles et rechercher la cause du problème;
- Évalue les résultats des examens et établit un diagnostic kinésithérapique;
- Détermine le traitement optimal du patient/résident dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
- Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;
- Établit un plan de traitement kinésithérapique;

- Traite les patients/résidents selon la thérapie prescrite par les médecins et de manière adaptée à leur profil ou pathologie spécifique;
- Motive les patients/résidents à participer activement en vue d'un déroulement optimal de la thérapie;
- Évalue régulièrement le traitement prodigué et effectue des ajustements éventuels en concertation avec les patients/résidents et les prestataires de soins concernés;
- Conseille et informe, le cas échéant, d'autres parties concernées (ex. la famille) de l'évolution des patients/résidents;
- Participe à l'optimisation des thérapies sur base des évolutions dans la spécialisation;

- Organise sa journée de travail selon les demandes d'intervention kinésithérapiques et conformément à la réglementation en vigueur;
- Tient à jour la partie kinésithérapique du dossier des patients/résidents, établit un rapport sur chaque traitement effectué et sur l'évolution des patients/résidents;
- Complète les documents administratifs requis pour la facturation et la prise en charge des soins kinésithérapiques par les organismes assureurs (ex.: mutuelles, assurances accidents du travail);

- Participe aux réunions (inter)-disciplinaires sur le suivi général des patients/résidents et la politique de soins (discussion des cas, intervision etc.);
- Participe à des groupes de travail de prévention (ex. école du dos) ou thématiques (ex. nouvelles techniques et robotisation dans les soins kinésithérapiques);
- Anime et/ou organise des activités collectives dans la continuité des soins kinésithérapiques (ex. cours de gymnastique);

- Participe aux réunions de concertation concernant l'achat de matériel kinésithérapique spécialisé;
- Effectue des consultations de patients en ambulatoire;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- A des connaissances en techniques de prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et à leurs proches, se concerta avec les patients/résidents concernant le traitement et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et kinésithérapeutique, du traitement kinésithérapeutique et interdisciplinaire optimal;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;
- Investigue et procède aux examens afin de détecter les troubles, établit un diagnostic kinésithérapeutique, détermine le traitement adéquat adapté au contexte spécifique du patient/résident et le réévalue régulièrement;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Prend en charge les patients/résidents qui, sur prescription médicale, doivent subir un examen ou un traitement kinésithérapeutique;
- Etablit le diagnostic kinésithérapeutique, donne un feedback au médecin référant, détermine et effectue le traitement adapté;
- Evalue régulièrement le traitement et décide, dans le cadre de la concertation (multi)disciplinaire de le réadapter si nécessaire;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





## Objectif général:

Elaborer et exécuter le plan de traitement ergothérapeutique pour des patients/résidents souffrant de problèmes dans leur fonctionnement quotidien, afin d'améliorer leur autonomie et de développer et/ou de maintenir leurs acquis.

## ACTIVITÉS

- Etablir des diagnostics ergothérapeutiques chez des patients/résidents concernant des problèmes dans leur fonctionnement quotidien

- Traiter les patients/résidents et suivre leur évolution

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

- Autres activités

## TÂCHES

- Effectue des examens et mène une observation de longue durée pour constater les aptitudes, identifier les limites psycho-sociales ou les troubles et rechercher la cause du problème;
- Évalue les résultats des examens et de l'observation et établit un diagnostic ergothérapeutique;
- Détermine le traitement ou le plan de traitement ergothérapeutique optimal dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
- Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;

- Met en place le plan de traitement ergothérapeutique en concertation avec l'équipe multidisciplinaire et en tenant compte des psychopathologies spécifiques des patients/résidents et de leur traitement global ;
- Offre des activités spécifiques et diversifiées qui sont adaptées aux possibilités des patients/résidents et qui favorisent le développement et/ou le maintien des acquis des patients;
- Organise des activités de groupe ou individuelles qui concernent la vie quotidienne, les loisirs, les activités productives etc. en tenant compte des demandes et des besoins des patients/résidents attribués;
- Accompagne les patients/résidents individuellement dans leur trajectoire professionnelle en collaboration avec le Service Social: les prépare éventuellement à leur réinsertion dans le milieu socioprofessionnel en les mettant en contact avec les services externes et en les guidant dans la recherche d'un emploi;
- Prépare les patients/résidents en collaboration avec le service social pour leur sortie de l'institution, le cas échéant, par exemple en leur offrant un inventaire des possibilités de détente (ex. associations, bibliothèques, ...);
- Motive les patients/résidents à travailler à leurs problèmes ou leurs limites psychosociales en menant des entretiens avec eux, en écoutant leurs préoccupations et en les soutenant ;
- Évalue régulièrement les effets du plan de traitement et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail;
- Conseille et informe toutes les parties concernées de l'évolution des patients/résidents;

- Tient à jour un rapport sur chaque traitement effectué;
- Rédige des rapports concernant l'évolution des patients/résidents;
- Complète les dossiers des patients/résidents afin de favoriser la réalisation de leurs projets;

- Donne des conseils pour l'achat de matériel pour les ateliers;
- S'occupe de l'organisation logistique des activités (local, matériel);
- Effectue, le cas échéant, des visites à domicile chez des patients.



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leur famille et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et ergothérapeutique, du traitement ergothérapeutique et interdisciplinaire optimal;
- Donne des conseils pour l'achat de matériel ergothérapeutique spécialisé;
- Entretient des contacts avec divers services extérieurs afin de contribuer au projet du patient/résident;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;
- Etablit des diagnostics ergothérapeutiques chez des patients/résidents;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement ergothérapeutique des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



---

**Objectif général:** Evaluer et traiter des patients/résidents souffrant de problèmes logopédiques afin d'améliorer le niveau de fonctionnement de leur communication.

---

## ACTIVITÉS

- Etablir des diagnostics logopédiques chez des patients/résidents concernant des troubles logopédiques (ex. de la communication, de la déglutition ou de l'apprentissage)

- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

- Autres activités

## TÂCHES

- Effectue des examens pour observer les aptitudes, identifier les troubles et rechercher la cause du problème;
- Evalue les résultats des examens et établit un diagnostic logopédique en rédigeant un bilan de toutes les fonctions et de tous les aspects liés aux capacités de communication;
- Discute du traitement optimal avec les autres prestataires de soins, dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
- Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée et des moyens d'aide logopédiques nécessaires;
- Prépare le traitement (ex. contenu et matériel) en tenant compte des évolutions dans la spécialisation;
- Traite les patients/résidents selon la thérapie prescrite et les motive à travailler ou à gérer leurs troubles;
- Evalue régulièrement les effets de la thérapie et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail;
- Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. les proches ) de l'évolution des patients/résidents;
- Tient à jour un rapport sur chaque traitement effectué;
- Etablit des rapports pour les différentes parties concernées (ex. les proches, spécialistes et professeurs) dans lesquels l'état et l'évolution des patients/résidents sont discutés;
- Effectue des consultations de patients en ambulatoire;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leurs proches et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail logopédique et multidisciplinaire, du traitement logopédique et multidisciplinaire optimal;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;
- Etablit des diagnostics logopédiques chez des patients/résidents;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement logopédique des patients/résidents attribués;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



## Objectif général:

Participer à l'établissement du menu et donner un avis diététique aux patients/résidents afin de mettre sur pied un programme d'alimentation équilibré et adapté aux besoins des patients/résidents.

## ACTIVITÉS

- Donner des conseils nutritionnels aux patients/résidents

- Soutenir les patients/résidents

- Effectuer des tâches administratives

- Autres activités

## TÂCHES

- Se concerta avec les patients/résidents au sujet de leurs habitudes et préférences alimentaires;
- Discute, dans le cadre de la concertation multidisciplinaire, le programme alimentaire optimal avec les autres prestataires de soins, sur base des évolutions dans la spécialisation et en tenant compte de l'anamnèse du patient/résident et participe au tour de salle;
- Rassemble des informations concernant l'état de santé des patients/résidents et leur donne des conseils alimentaires en tenant compte de leur état de santé (ex. cholestérol);
- Etablit un programme d'alimentation pour les patients/résidents sur base de la prescription médicale et les informe au sujet des produits de régime;
- Détecte la sous-nutrition chez les patients et la prévient (ex. développe et implémente une stratégie pour détecter la sous-nutrition avec une équipe nutritionnelle);
- Conçoit des protocoles pour le traitement de problèmes nutritionnels spécifiques;
- Collabore avec la cuisine ou le fournisseur de repas pour des repas sains;
- Fournit des explications aux patients/résidents à propos d'une façon de cuisiner adaptée;
- Rend régulièrement visite aux patients/résidents afin d'établir des menus personnalisés;
- Convainc les patients/résidents et leur famille de l'importance d'une alimentation adaptée et les motive à respecter le programme alimentaire;
- Collabore à la préparation des retours à domicile avec une nutrition entérale (ex. forme les patients/résidents à l'usage correct des dispositifs d'assistance) et assure le suivi de ces patients;
- Tient à jour le dossier des patients/résidents concernant leur régime;
- Note les menus personnalisés des patients/résidents, établit les listes de plats et les transmet à la cuisine ou le fournisseur de repas;
- Commande, après approbation du responsable hiérarchique, les produits alimentaires, l'alimentation médicale par sonde et le lait pour nourrisson;
- Assure la gestion administrative relative aux retours à domicile avec nutrition entérale;
- Donne des explications au sujet d'une alimentation saine et équilibrée dans des groupes de travail composés du personnel de cuisine et de collaborateurs de l'institution et dans des groupes de patients/résidents;
- Etablit les fiches diététiques et contrôle leur bonne application;
- Etablit des consultations diététiques afin d'assurer le suivi nutritionnel des patients en ambulatoire;
- Anime et organise des groupes thérapeutiques;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Rassemble des informations auprès des Infirmiers et/ou des médecins sur les patients/résidents qui ont besoin de conseils alimentaires;
- Informe les patients/résidents (individuellement et/ou en groupe) et leur famille concernant une alimentation saine et équilibrée et les convainc de l'importance du programme d'alimentation;
- Echange des informations avec les collaborateurs de la cuisine ou le fournisseur de repas au sujet de repas spécifiques;

### Résolution de problèmes

- Ajuste le programme alimentaire aux besoins et préférences individuels des patients/résidents;
- Motive les patients/résidents à se tenir au programme alimentaire établi;
- Etablit des protocoles pour le traitement de problèmes nutritionnels;

### Responsabilité

- Etablit un programme alimentaire pour les patients/résidents attribués lors du séjour dans l'institution et lors du retour à domicile;
- Participe à l'amélioration des soins alimentaires nutritionnels en tenant compte de l'aspect de sous-nutrition et sa prévention;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Offrir des possibilités de détente et de stimulation du développement des patients/résidents afin de maintenir et de favoriser leur autonomie et d'augmenter leur estime de soi.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Organiser des activités de groupe pour des patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discute dans des groupes de travail multidisciplinaires (ex. médecins, chefs de service, direction) de l'organisation, entre autres, d'activités de groupe psychosociales, socioculturelles et artistiques (ex. visites de musées, voyages, ateliers de bricolage) qui satisfont aux besoins (aussi bien thérapeutiques que de détente) des patients/résidents;</li><li>• Renseigne les patients/résidents sur les activités et les motive à y participer;</li><li>• Discute de l'organisation logistique des activités avec des organisations externes (ex. le secteur horeca, les musées) et des services internes (ex. les services de soins et d'hôtellerie) et prend des arrangements avec eux;</li><li>• Coordonne les activités de groupe selon les directives du groupe de travail multidisciplinaire et/ou du supérieur et participe à l'exécution des tâches (ex. préparer les patients/résidents, préparer et ranger une salle);</li><li>• Encadre les volontaires lors de l'exécution des activités d'animation;</li></ul>
- Suivre et encadrer des patients/résidents individuels	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'entretient avec les patients/résidents et leur famille et maintient des contacts avec eux pour échanger des informations et pour obtenir des arrangements pour la participation à des activités de groupe et individuelles;</li><li>• Organise, suivant les thérapies prescrites, des activités physiques et intellectuelles individuelles (ex. se promener ou faire des courses avec les patients/résidents) pour augmenter leur confiance en eux;</li><li>• Ecoute activement les patients/résidents et les soutient dans des situations de crise (ex. lors d'une crise d'angoisse);</li><li>• Remplit le dossier individuel et en fait le suivi;</li></ul>
- Exécuter des tâches qui augmentent la qualité du séjour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la concertation de travail de l'équipe d'animation où l'état des patients/résidents ainsi que les plannings et les budgets pour l'organisation des activités de groupe sont discutés;</li><li>• Participe à des comités de conseil (ex. comité des résidents, comité des menus) pour faire des suggestions destinées à améliorer l'ambiance générale;</li><li>• S'occupe des décorations de saison (ex. Noël, Pâques) pour créer une ambiance agréable dans l'institution;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la rédaction du journal interne et le distribue;</li><li>• Apporte son aide à l'équipe d'accompagnement spirituel et accorde les activités d'animation avec celles d'accompagnement spirituel;</li><li>• Rend visite aux patients/résidents lors d'une prise en charge temporaire dans une autre institution;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède les compétences et aptitudes sociales et d'écoute nécessaires pour pouvoir évaluer les besoins de détente des patients/résidents et pour stimuler leur développement;
- Possède des connaissances en techniques d'animation;
- Possède une connaissance de base des diverses pathologies pour pouvoir intervenir dans les situations de crise;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non hiérarchique:
  - Possède les aptitudes sociales pour accompagner l'exécution des activités d'animation;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à diverses commissions, comités de conseil et groupes de travail où l'on discute de l'organisation des activités;
- Discute avec les patients/résidents et leur famille;
- Prend des arrangements avec des fournisseurs internes et externes pour l'organisation logistique des activités d'animation;
- Prend des arrangements concernant l'organisation des activités d'animation et avec le personnel soignant et leur rapporte des observations concernant les patients/résidents;
- Contacte, informe et motive les bénévoles;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;
- Cherche des possibilités pour faire participer les patients/résidents à diverses activités;
- Soutient les patients/résidents dans des situations difficiles;

### Responsabilité

- Organise les activités d'animation selon les directives des groupes de travail et/ou du responsable hiérarchique;
- Organise des activités individuelles physiques et intellectuelles suivant les thérapies prescrites;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Offrir des possibilités de détente et de stimulation du développement des patients/résidents afin de maintenir et de favoriser leur autonomie et d'augmenter leur estime de soi.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Suivre et encadrer des patients/résidents individuels	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'entretient avec les patients/résidents et leur famille et maintient des contacts avec eux pour échanger des informations et pour obtenir des arrangements pour la participation à des activités de groupe et individuelles;</li><li>• Organise, suivant les thérapies prescrites, des activités physiques et intellectuelles individuelles pour augmenter leur confiance en eux et leur estime de soi;</li><li>• Se charge de l'accompagnement de la trajectoire temps libre des patients/résidents ;</li><li>• Ecoute activement les patients/résidents et les soutient dans des situations de crise (ex. lors d'une crise d'angoisse);</li><li>• Remplit le dossier individuel et en fait le suivi;</li></ul>
- Organiser des activités de groupe pour des patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crée et discute dans des groupes de travail multidisciplinaires (ex. médecins, chefs de service, direction) de l'organisation, entre autres, d'activités de groupe psychosociales, socioculturelles et artistiques (ex. visites de musées, voyages, ateliers de bricolage) qui satisfont aux besoins (aussi bien thérapeutiques que de détente) et aux suggestions des patients/résidents;</li><li>• Organise des projets à long terme (ex. orchestre, club de randonnée, ..);</li><li>• Renseigne les patients/résidents sur les activités et les projets et les motive à y participer;</li><li>• Discute de l'organisation logistique des activités avec des organisations externes (ex. le secteur horeca, les musées) et des services internes (ex. les services de soins et d'hôtellerie) et prend des arrangements avec eux;</li><li>• Coordonne les activités de groupe en concertation avec un groupe de travail multidisciplinaire et/ou du supérieur et participe à l'exécution des tâches (ex. inviter les patients/résidents, préparer et ranger la salle);</li><li>• Sélectionne et encadre des volontaires lors de l'exécution des activités;</li></ul>
- Exécuter des tâches qui augmentent la qualité du séjour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la concertation de travail de l'équipe d'animation où l'état des patients/résidents ainsi que les plannings et les budgets pour l'organisation des activités de groupe sont discutés;</li><li>• Développe un centre de documentation pour les patients/résidents (ex. bibliothèque, médiathèque);</li><li>• Collabore, dans le cadre de groupes de travail ou de concertation interne et externe à par exemple des brochures ou des sites web qui promeuvent l'image des soins de santé mentale;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la rédaction du journal interne et le distribue;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède les compétences et aptitudes sociales et d'écoute nécessaires pour pouvoir évaluer les besoins de détente des patients/résidents et pour stimuler leur développement;
- Possède des connaissances en techniques d'animation;
- Possède une connaissance de base de divers syndromes (psychopathologies);
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à diverses commissions, comités de conseil et groupes de travail où l'on discute de l'organisation des activités;
- Discute avec les patients/résidents et leur famille;
- Prend des arrangements avec des fournisseurs internes et externes pour l'organisation logistique des activités d'animation;
- Contacte, informe et motive les bénévoles;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;
- Cherche des possibilités pour faire participer les patients/résidents à diverses activités;
- Soutient les patients/résidents dans des situations difficiles;

### Responsabilité

- Organise les activités d'animation en concertation avec des groupes de travail et/ou du responsable hiérarchique;
- Organise des activités individuelles physiques et intellectuelles suivant les thérapies prescrites;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Offrir des possibilités de détente et de stimulation du développement des résidents afin de maintenir et de favoriser leur autonomie aussi longtemps que possible et d'augmenter leur bien-être et leur estime de soi.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Organiser des activités de groupe pour des résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conçoit et discute dans la concertation multidisciplinaire (ex. médecins, chefs de service, direction) de l'organisation, entre autres, d'activités de groupe psychosociales, socioculturelles et artistiques (ex. visites de musées, voyages, ateliers de bricolage) qui satisfont aux besoins des résidents;</li><li>• Renseigne les résidents et leur famille sur les activités et motive les résidents à y participer;</li><li>• Discute de l'organisation logistique des activités avec des organisations externes (ex. le secteur horeca, les musées) et des services internes (ex. les services de soins et d'hôtellerie) et prend des arrangements avec eux;</li><li>• Coordonne les activités de groupe selon les directives de la concertation multidisciplinaire et/ou du supérieur et participe à l'exécution des tâches (ex. préparer les résidents, préparer et ranger une salle);</li><li>• Encadre les volontaires lors de l'exécution des activités d'animation;</li></ul>
- Suivre et encadrer des résidents individuels	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'entretient avec les résidents et leur famille et maintient des contacts avec eux pour échanger des informations et pour obtenir des arrangements pour la participation à des activités de groupe et individuelles;</li><li>• Organise des activités physiques et intellectuelles individuelles (ex. se promener ou faire des courses avec les résidents) pour augmenter leur confiance en eux et leur autonomie;</li><li>• Observe les réactions et l'état des résidents pendant les activités de groupe et individuelles et informe les collègues de l'institution sur les problèmes éventuels ;</li><li>• Ecoute activement les résidents et les soutient dans des situations de crise (ex. lors d'une crise d'angoisse);</li><li>• Remplit le dossier individuel et en fait le suivi;</li></ul>
- Exécuter des tâches qui augmentent la qualité du séjour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la concertation de travail de l'équipe d'animation où l'état des résidents ainsi que les plannings et les budgets pour l'organisation des activités de groupe sont discutés;</li><li>• Participe à des comités de conseil (ex. comité des résidents, comité des menus) pour faire des suggestions destinées à améliorer l'ambiance générale;</li><li>• S'occupe des décorations de saison (ex. Noël, Pâques) pour créer une ambiance agréable dans l'institution;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à la rédaction du journal interne et le distribue;</li><li>• Apporte son aide à l'équipe d'accompagnement spirituel et accorde les activités d'animation avec celles d'accompagnement spirituel;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède les compétences et aptitudes sociales et d'écoute nécessaires pour pouvoir évaluer les besoins de détente des résidents et pour stimuler leur développement;
- Possède des connaissances en techniques d'animation;
- Possède une connaissance de base des diverses pathologies pour pouvoir intervenir dans les situations de crise;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non hiérarchique:
  - Possède les aptitudes sociales pour accompagner l'exécution des activités d'animation;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à diverses commissions, comités de conseil et groupes de travail où l'on discute de l'organisation des activités;
- Discute avec les résidents et leur proches;
- Prend des arrangements avec des fournisseurs internes et externes pour l'organisation logistique des activités d'animation;
- Prend des arrangements concernant l'organisation des activités d'animation et avec le personnel soignant et leur rapporte des observations concernant les résidents;
- Contacte, informe et motive les bénévoles;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;
- Cherche des possibilités pour faire participer les résidents à diverses activités d'animation, également dans des situations difficiles;

### Responsabilité

- Organise les activités d'animation selon les directives des groupes de travail et/ou du responsable hiérarchique;
- Organise des activités individuelles physiques et intellectuelles dans un contexte multidisciplinaire;

### Facteurs d'environnement

- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Apporter des soins du corps et des soins curatifs à des patients/résidents afin de les aider à se sentir mieux et afin d'éviter certains problèmes médicaux.

## ACTIVITÉS

- Donner des soins esthétiques
- Donner des soins de pédicure et de manucure
- Effectuer des tâches administratives
- Autres activités

## TÂCHES

- Détermine, en concertation avec le médecin de chirurgie plastique ou après examen du patient/résident par un dermatologue, les soins esthétiques à donner;
- Assiste le dermatologue dans l'utilisation du laser médical: donne, entre autres, les soins esthétiques pré- et post-traitement;
- Donne les soins traditionnels en esthétiques (ex. soins du visage, du corps);
- Traite les épilations définitives au laser;
- Réalise des maquillages correcteurs (ex. brûlures, cicatrices résultant de coupures etc.);
- Participe à l'élaboration des traitements individuels préventifs ou curatifs (essentiellement concernant les pieds et les ongles) dans la cadre de la concertation multidisciplinaire (avec les orthopédistes, les prothésistes, les podologues, les infirmiers spécialisés en soins diabétiques et les dermatologues);
- Donne des soins de pédicure et de manucure traditionnels;
- Prend les rendez-vous et organise son emploi du temps;
- Répond aux demandes de renseignements qui lui sont adressées;
- Passe les commandes de dépliant de soins esthétiques et de pédicure;
- Gère les photos sur ordinateur;
- Prend des renseignements auprès de fournisseurs concernant les nouveaux produits, appareils et techniques;
- Informe les patients/résidents de leur situation et des résultats qu'ils peuvent attendre du traitement;
- Communique aux médecins et autres praticiens les nouvelles informations et données concernant les développements dans la spécialisation;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances de soins esthétiques, soins de pédicure et manucure;
- Sait travailler avec les outils et instruments nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Communique aux médecins et autres praticiens les informations et données nouvelles concernant les développements dans la spécialisation ainsi que le suivi des patients/résidents;
- Détermine, en concertation avec le groupe de travail multidisciplinaire, les soins esthétiques et les traitements de pédicure individuels;

### Résolution de problèmes

- Contacte le technicien en cas de problème technique;
- Discute au sein de la concertation multidisciplinaire des difficultés/problèmes rencontrés dans le traitement des patients/résidents;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Décide, dans le cadre de la concertation multidisciplinaire, des soins esthétiques et de pédicure à donner aux patients/résidents;
- Propose au responsable hiérarchique l'introduction de nouveaux soins ou traitements;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;



## Objectif général:

Traiter des patients/résidents dans le cadre de leur traitement individuel et global afin de suivre, soutenir et améliorer leur bien-être psychosocial.

## ACTIVITÉS

- Organiser la thérapie psychomotrice pour des patients/résidents et suivre leur évolution

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

- Autres activités

## TÂCHES

- Organise des activités orientées vers le mouvement et le corps (sport et jeux) avec des objectifs thérapeutiques spécifiques (ex. maîtrise de l'agressivité, expérience corporelle...) et dans le but de stimuler les aptitudes sociales des patients/résidents;
- Observe les patients/résidents et la dynamique de groupe pendant les activités, intervient et communique les constatations et les problèmes éventuels pendant la concertation multidisciplinaire ;
- Évalue les effets de la thérapie psychomotrice et la corrige si nécessaire sur base de la concertation de travail ;
- Stimule les patients/résidents à prendre part aux activités de groupe ;
- Organise éventuellement des activités individuelles avec les patients/résidents sur base d'une concertation multidisciplinaire et dans le cadre d'un traitement psychomoteur optimal, telles que par exemple de la relaxation ;
- Participe à l'optimisation des thérapies sur base des évolutions dans la spécialisation;
- Établit une anamnèse pour chaque nouveau patient/résident;
- Établit un rapport pour chaque patient/résident et le tient à jour;
- Participe aux observations dans le dossier des patients/résidents et durant la concertation multidisciplinaire;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance de base de divers syndromes (psychopathologies);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et de psychomotricité, du traitement psychomoteur et interdisciplinaire optimal;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec des collègues et/ou des médecins à propos de problèmes liés aux patients;
- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;
- Etablit des diagnostics psychomoteurs chez les patients/résidents;
- Peut intervenir dans des situations de crise;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement psychomoteur des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;

### Facteurs d'environnement

- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Examiner, traiter et accompagner des patients souffrant de problèmes d'audition et/ou d'équilibre et/ou de communication dans le but d'améliorer le niveau de fonctionnement auditif, d'équilibre et la communication et de soutenir le processus d'acceptation et d'intégration.

## ACTIVITÉS

- Examiner et établir des diagnostics audiologiques chez des patients ayant des problèmes d'audition et/ou d'équilibre et/ou de communication

- Accompagner des patients et suivre leur évolution

- Informer et former des patients et les tiers

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

## TÂCHES

- Effectue des examens pour observer les aptitudes, identifier les troubles et rechercher la cause du problème d'audition et/ou d'équilibre;
  - Contrôle le fonctionnement et assure le calibrage des appareils d'examen;
  - Évalue les résultats des examens et établit un diagnostic audiologique et/ou vestibulaire en concertation avec le médecin/le spécialiste/le neurologue;
  - Détermine le traitement optimal dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
  - Informe les patients à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée, de l'intervention et/ou des appareils audiologiques nécessaires ;
  - Prépare le traitement (ex. contenu et matériel) en tenant compte des évolutions dans la spécialisation.
- 
- Accompagne les patients selon la thérapie de révalidation prescrite et les motive à travailler et/ou à apprendre à vivre avec leurs problèmes audiologiques et/ou d'équilibre et/ou de communication;
  - Évalue régulièrement les effets du traitement y compris l'efficacité des appareils audiologiques (ex. appareil acoustique) et les ajuste si nécessaire;
  - Conseille les patients pour l'achat de matériel spécialisé tel que des appareils auditifs ou des embouts auriculaires;
  - Prend part à la prévention et à la sensibilisation sociale des problèmes d'ouïe.
- 
- Donne des explications aux patients et/ou leurs proches sur l'utilisation correcte des appareils audiologiques et suit leur satisfaction;
  - Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. famille, école, crèche) de l'évolution des patients;
  - Aide le patient à obtenir la compréhension dans la problématique de l'audition et sensibilise l'entourage du patient à la relation avec les dysfonctionnements de l'ouïe (crèche, membres de la famille).
- 
- Rédige divers rapports et documents, aussi bien pour les services publics et les organismes d'aide que pour les différentes parties concernées (ex. famille, spécialistes et enseignants).



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction.
  - Dispose de la compréhension technique d'appareils auditifs;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires.
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute et à la communication;
- Possède des aptitudes pour rapporter;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients et leur proches et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail audiolgique et multidisciplinaire, du traitement audiolgique et multidisciplinaire optimal.

### Résolution de problèmes

- Discute avec les collègues et/ou les thérapeutes et médecins des problèmes liés aux patients;
- Etablit des diagnostics audiolgiques chez des patients;
- Stimule l'acceptation et le processus d'adaptation auprès du patient et de l'entourage.

### Responsabilité

- Se charge du diagnostic audiolgique correct chez les patients attribués;
- Se charge de l'exécution du traitement audiolgique chez les patients attribués.

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.



**Objectif général:** Assurer en travaillant en interdisciplinarité, dans le cadre d'une approche bio-psycho-sociale globale, des soins kinésithérapiques adaptés aux patients afin de maintenir, améliorer et/ou récupérer leurs capacités et leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Pratiquer des examens et établir des diagnostics kinésithérapiques

- Traiter les patients et suivre leur évolution

- Effectuer des tâches administratives

- Participer à des activités interdisciplinaires, de prévention ou d'éducation

- Autres activités

## TÂCHES

- Procède à l'anamnèse et effectue des examens kinésithérapiques des patients pour observer les capacités, pour identifier les troubles et rechercher la cause du problème;
- Évalue les résultats des examens et établit un diagnostic kinésithérapique;
- Détermine le traitement optimal du patient référé par le médecin, le cas échéant en concertation avec le prestataire de soins d'autres disciplines (ex. médecins, autres prestataires de la maison médicale);
- A sa demande, conseille le médecin généraliste dans l'établissement du diagnostic et l'approche à mettre en oeuvre;
- Informe les patients à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;
- Établit le plan de traitement kinésithérapique en concertation avec le patient (objectifs thérapeutiques, organisation temporelle,...) ou adresse le patient à un autre prestataire de soins en concertation avec le médecin (ex. spécialiste);

- Traite les patients en consultation ou à domicile si nécessaire selon le plan de traitement et les motive à participer activement en vue d'un déroulement optimal de la thérapie;
- Évalue régulièrement le traitement prodigué et effectue des ajustements éventuels en concertation avec les patients et, le cas échéant, avec les prestataires concernés;
- Conseille et informe, le cas échéant, d'autres parties concernées (ex. famille) de l'évolution des patients;

- Organise son propre planning en concertation avec les collègues kinésithérapiques et/ou le personnel encadrant;
- Tient à jour la partie kinésithérapique du dossier des patients, établit un rapport sur chaque traitement effectué et sur l'évolution des patients;
- Complète les documents administratifs requis pour la prise en charge des soins kinésithérapiques (ex. : enregistrer les codes INAMI, accidents du travail, mutuelles);
- En collaboration avec ses collègues, participe à la vie organisationnelle de la maison médicale (ex. gestion/achat des produits et équipements, répartition du travail, gestion de la patientèle) et de sa propre discipline;

- Participe aux réunions (inter)-disciplinaires sur le suivi général des patients et la politique de soins (discussion des cas, intervision etc.);
- Informe, conseille et stimule les patients sur la prévention des problèmes locomoteurs (ex. cours collectifs de gymnastique du dos, coaching individuel) avec respect pour leur liberté de choix;
- Participe aux projets de promotion de santé et de prévention pour la communauté;

- Participe à l'organisation des activités extra-curatives (ex. formations, vie associative du quartier) de la maison médicale en collaboration avec des partenaires;
- Donne des formations internes;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- A une connaissance approfondie de l'influence des déterminants socioéconomiques et environnementaux sur le patient;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique: anime des groupes de travail thématiques;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients (et leurs proches) et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et kinésithérapeutique, du traitement kinésithérapeutique et interdisciplinaire optimal;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec des collègues et/ou des médecins à propos de problèmes liés aux patients;
- Investigue et procède aux examens afin de détecter les troubles, établit un diagnostic kinésithérapique et planifie le traitement adéquat adopté au contexte spécifique du patient (aspects médicaux, sociaux et financiers);
- Réfère si nécessaire les patients vers un autre prestataire de soins après concertation avec le médecin;

### Responsabilité

- Est chargé avec les collègues kinésithérapeutes du fonctionnement de sa propre discipline conformément à la vision de la maison médicale : planification, organisation des activités, gestion des équipements, gestion de l'information...;
- Prend en charge les patients, sur prescription médicale, pour des examens kinésithérapiques en vue de contribuer à l'établissement d'un diagnostic médical ou pour l'instauration d'un traitement kinésithérapique;
- Etablit le diagnostic kinésithérapique, donne un feedback au médecin référant, conçoit et met en oeuvre le traitement adapté;
- Evalue régulièrement le traitement avec le patient et dans le cadre de la concertation multi(disciplinaire) et décide, si nécessaire, de le réadapter;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service psychologie afin d'optimiser la qualité des services et traiter les patients/résidents souffrants de problèmes psychologiques afin d'améliorer leur bien-être psychologique et psychosocial.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service des ressources humaines et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Gère les budgets (budget de formation et budget administratif): établit des priorités et un planning à long terme;</li><li>• Représente le service dans divers organes de concertation, participe à et conseille divers groupes de travail ou d'étude;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Dirige un groupe de travail sur des sujets particuliers.</li></ul>
- Informer et former les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préside les réunions de service et assiste les collaborateurs en ce qui concerne des thèmes adéquats en fonction de leurs missions;</li><li>• Prend des arrangements avec la direction concernant les objectifs de gestion et les développe au niveau du service;</li><li>• Encadre les collaborateurs, effectue des entretiens d'évaluation et d'appréciation, détecte leurs besoins en formation et organise des formations;</li><li>• Crée, au sein de l'équipe, une approche de travail et une vision commune dans la spécialisation et se consulte si nécessaire avec les autres disciplines;</li><li>• Se tient au courant des évolutions dans la spécialisation, se consulte à ce sujet avec d'autres chefs de service et échange des expériences pratiques avec eux;</li><li>• Stimule les collaborateurs à la formation scientifique continue et les informe des évolutions dans la spécialisation.</li></ul>
- Etablir des diagnostics psychothérapeutiques chez des patients/résidents souffrant de problèmes psychologiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des examens psychologiques (ex. tests psychodiagnostiques, observations) et mène des entretiens psychothérapeutiques pour obtenir une image complète du patient/résident, identifier la nature du problème psychique et en rechercher la cause;</li><li>• Evalue les résultats des examens et établit un diagnostic psychothérapeutique;</li><li>• Participe à la détermination du traitement psychothérapeutique optimal dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire.</li></ul>
- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ecoute activement les patients/résidents et leurs proches (ex. concernant des dilemmes éthiques);</li><li>• Traite les patients/résidents selon la psychothérapie choisie dans un cadre multidisciplinaire;</li><li>• Evalue régulièrement les effets du traitement et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail multidisciplinaire;</li><li>• Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. les proches ) de l'évolution des patients/résidents;</li><li>• Tient à jour un rapport du/des traitement(s) effectué(s) et établit des rapports sur l'état et l'évolution de chaque patient/résident.</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe aux groupes de travail/comités dans l'institution (ex. comité éthique).</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction.
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel.
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique :
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Ecoute activement les patients/résidents, les encadre en leur donnant des informations et les soutient pendant le traitement;
- Soutient les patients/résidents et leurs proches dans les dilemmes éthiques;
- Se concerta au sein de groupes professionnels et dans le cadre de la concertation d'équipe au sujet des évolutions dans la spécialisation;
- Se concerta au sujet de l'état de santé mentale des patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire (ex. avec des médecins et des psychiatres).

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service des ressources humaines;
- Ajuste le planning du personnel et détermine les priorités;
- Cherche des possibilités pour implémenter au sein du service des nouveaux développements dans la spécialité afin d'optimiser la qualité des services;
- Se concerta au sujet des problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire.

### Responsabilité

- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Veille à assurer une vision commune dans l'équipe;
- Fait passer des examens, effectue des entretiens psychothérapeutiques et accompagne les patients/résidents attribués dans une démarche thérapeutique.

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.

**Objectif général:** Coordonner le service accompagnement spirituel afin d'optimiser les services.

## ACTIVITÉS

- Encadrer les collaborateurs du service d'accompagnement

- Organiser le service d'accompagnement spirituel

- Participer à la détermination de l'orientation éthique

- Suivre et encadrer des patients/résidents individuels

## TÂCHES

- Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des services;
- Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;
- Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;
- Se consulte avec la direction au sujet de l'organisation des activités spirituelles et au sujet du budget opérationnel du service;
- Coordonne les programmes d'encadrement (ex. discussions de groupes): les planifie dans la concertation de travail et les élabore en tenant compte de la personnalité des patients/résidents;
- Supervise la concertation de travail du service où les problèmes sont discutés et où la répartition du travail pour les activités communes du service est établie;
- Prend des arrangements avec divers services (ex. unités infirmières) pour l'optimisation de la collaboration et suit les dossiers s'y rapportant;
- Traite l'administration concernant l'organisation du service (ex. demandes officielles);
- Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'effectuer leur travail;
- Discute dans des structures de concertation internes et externes de la position de l'institution en matière de vision spirituelle;
- Discute dans des réunions (multi)disciplinaires (ex. avec diverses unités infirmières, des paramédicaux, des médecins) des procédures et des protocoles de l'institution dans le domaine de l'éthique;
- Discute avec les patients/résidents et leur famille et entretient des contacts avec eux afin d'échanger des informations;
- Ecoute activement les patients/résidents, les accueille en période de crise, les encourage et les aide à traverser des périodes plus difficiles;
- Intervient comme personne de confiance pour les patients/résidents et leur famille;
- Supervise des discussions de groupe avec les patients/résidents attribués où les problèmes et les questions existentielles sont débattus;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance de l'accompagnement spirituel;
- Possède des connaissances sur le fonctionnement de l'institution;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- A une connaissance approfondie des différentes conceptions religieuses et philosophiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Encadre les patients/résidents et leur famille en tant que personne de confiance;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires internes et externes où des questions éthiques sont discutées;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service selon les procédures existantes et en collaboration avec le responsable hiérarchique, le service du personnel et selon la nécessité avec les infirmiers en chef;
- Aide les patients/résidents par des discussions et par un encadrement concernant les questions existentielles

### Responsabilité

- Implémente la vision spirituelle dans l'institution;
- Ecoute les patients/résidents et leur famille et les aide en tenant compte de sa position de confiance;
- Donne des conseils à la direction concernant des questions éthiques;
- Est discret avec les informations confidentielles

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service social afin de favoriser le bien-être psychosocial du patient/résident et de la famille lors de l'admission, en étroite collaboration avec les différentes parties concernées.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;</li><li>• Organise l'attribution des collaborateurs aux divers services ou groupes cibles;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit les objectifs et les lignes d'action en concertation avec le responsable hiérarchique;</li><li>• Supervise la concertation de travail du service, où les problèmes sociaux et administratifs concernant les patients/résidents sont discutés;</li><li>• Représente le service dans divers conseils de concertation, participe à et conseille divers groupes de travail ou d'étude;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;</li><li>• Traite l'administration relative à l'organisation du service (ex. maladie);</li><li>• Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer les services (ex. achat de nouveau matériel);</li></ul>
- Soutenir socialement et administrativement les patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examine la situation sociale des patients/résidents attribués;</li><li>• Encadre les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;</li><li>• Ecoute les problèmes et les questions des patients/résidents et mène des discussions pour rechercher des solutions avec eux et leur famille;</li><li>• Aide les patients/résidents pour les questions administratives (ex. remplir divers formulaires);</li><li>• Fournit des informations aux patients/résidents sur les différentes possibilités de résoudre des problèmes sociaux et/ou administratifs, sur les services et centres de services et sur les procédures à suivre;</li><li>• Sert de médiateur entre les patients/résidents, l'environnement social, l'institution et les diverses structures administratives et juridiques (ex. CPAS);</li><li>• Rassemble les données sociales et administratives des patients/résidents, établit des comptes-rendus et remplit des formulaires;</li><li>• Discute, lors de la concertation de travail du service et de la concertation multidisciplinaire interne et externe (ex. avec des médecins et des infirmiers), de l'état des patients/résidents;</li><li>• Prépare les patients/résidents à un départ futur;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des aptitudes administratives;
- Connait les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Possède une connaissance de base de la législation sociale et des possibilités d'assister les patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance des pathologies des patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance de l'organisation de l'institution et des organismes externes (CPAS, mutuelles, compagnies d'assurance);
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Encadre les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;
- Participe à des concertations sur les patients/résidents au sein de groupes de travail multidisciplinaires (ex. avec des médecins et des infirmiers);
- Echange des informations avec des instances administratives et sociales variées et divers centres de service;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Résout les problèmes sociaux et administratifs des patients/résidents;
- Se concerta au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution de l'encadrement social et administratif des patients/résidents attribués;
- Gère le service selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Soutenir le chef du service social afin de favoriser le bien-être psychosocial du patient/résident et de la famille lors de l'admission, en étroite collaboration avec les différentes parties concernées, ainsi qu'exercer les tâches déléguées par le chef du service social et le remplacer provisoirement le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser le service sous l'autorité du responsable hiérarchique

- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation du service

- Soutenir socialement et administrativement les patients/résidents

## TÂCHES

- Etablit, sous la supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;
- Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;
- Conseille, selon les procédures existantes, le supérieur au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);
- Discute avec les collaborateurs au sujet des formations et des problèmes éventuels;
- Organise, en concertation avec le responsable hiérarchique, l'attribution des collaborateurs aux divers services ou groupes cibles;
- Assure, en l'absence du chef de service, le bon fonctionnement du service;
- Etablit les objectifs et les lignes d'action en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Supervise, en l'absence du responsable hiérarchique, la concertation de travail du service, où les problèmes sociaux et administratifs concernant les patients/résidents sont discutés;
- Représente, en l'absence du responsable hiérarchique, le service dans divers conseils de concertation, participe à et conseille divers groupes de travail ou d'étude;
- Traite l'administration concernant l'organisation du service;
- Veille à ce que le matériel soit disponible pour permettre aux collaborateurs d'effectuer leurs tâches;
- Formule des propositions au chef de service pour améliorer les services;
- Exécute les tâches principales du service:
  - Examine la situation sociale des patients/résidents attribués et encadre les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;
  - Ecoute les problèmes et les questions des patients/résidents et mène des discussions pour rechercher des solutions avec eux et leur famille;
  - Aide les patients/résidents pour les questions administratives (ex. remplir divers formulaires), fournit des informations aux patients/résidents sur les différentes possibilités de résoudre des problèmes sociaux et/ou administratifs, sur les services et centres de services et sur les procédures à suivre et sert de médiateur entre les patients/résidents, l'environnement social, l'institution et les diverses structures administratives et juridiques (ex. CPAS);
  - Rassemble les données sociales et administratives des patients/résidents, établit des comptes-rendus et remplit des formulaires;
  - Prépare les patients/résidents à un départ futur;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance de base de la législation sociale et des possibilités d'assister les patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance des pathologies des patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance de l'organisation de l'institution et des organismes externes (CPAS, mutuelles, compagnies d'assurance);
- Expertise dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Encadre les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;
- Participe à des concertations sur les patients/résidents au sein de groupes de travail multidisciplinaires (ex. avec des médecins et des infirmiers);
- Echange des informations avec des instances administratives et juridiques variées et divers centres de service;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service par délégation du responsable hiérarchique et en collaboration avec le service du personnel;
- Résout les problèmes sociaux et administratifs des patients/résidents;
- Se concerta au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution de l'encadrement social et administratif des patients/résidents attribués;
- Gère le service par délégation du responsable hiérarchique selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Traiter des patients/résidents souffrant de problèmes psychologiques afin d'améliorer leur bien-être psychologique et psychosocial.

## ACTIVITÉS

- Etablir des diagnostics psychothérapeutiques et définit un traitement des patients/résidents souffrant de problèmes psychologiques

- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution

- Collaborer à l'optimalisation de l'assistance

- Autres activités

## TÂCHES

- Effectue des examens psychologiques (ex. tests psychodiagnostiques, observations) et mène des entretiens psychothérapeutiques pour obtenir une image complète du patient/résident, identifier la nature du problème psychique et en rechercher la cause;
- Évalue les résultats des examens et établit un diagnostic psychothérapeutique;
- Participe à la détermination du traitement et du suivi psychothérapeutique optimal dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;
- A, si nécessaire, des contacts ou entretiens, avec les proches du patient/résident.

- Écoute activement les patients/résidents et leurs proches;
- Définit des mesures afin de réduire les comportements inadéquats ou afin de prévenir les situations de crise;
- Traite les patients/résidents selon le plan de traitement établi en équipe multidisciplinaire;
- Encadre les patients/résidents en les encourageant et en les soutenant;
- Évalue régulièrement les effets du traitement et propose des ajustements éventuels;
- Conseille et informe les parties concernées (ex. patients/résidents, les proches, les groupes de travail) sur des décisions à prendre et de l'évolution des patients/résidents (ex. dilemmes éthiques);
- Établit un rapport du/des traitement(s) effectué(s) et sur l'état et l'évolution de chaque patient/résident.

- Participe à l'élaboration des programmes de traitement dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;
- Échange des expériences pratiques avec ses collègues.

- Participe aux groupes de travail/comités dans l'institution (ex. comité éthique).



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction.
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires.
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Ecoute activement les patients/résidents, les encadre en leur donnant des informations et les soutient pendant le traitement;
- Soutient les patients/résidents et leurs proches;
- Se concerta au sein de groupes professionnels et dans le cadre de la concertation d'équipe au sujet des évolutions dans sa spécialisation;
- Se concerta au sujet de l'état de santé mentale des patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire (ex. avec des médecins et des psychiatres).

### Résolution de problèmes

- Cherche des possibilités pour implémenter au sein des services des nouveaux développements dans la spécialisation;
- Etablit des diagnostics psychothérapeutiques chez des patients/résidents;
- Se concerta au sujet des problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire.

### Responsabilité

- Fait passer des examens, effectue des entretiens psychothérapeutiques et accompagne les patients/résidents attribués dans une démarche thérapeutique et effectue l'intervention nécessaire, moyennant l'accord du patient/résident;
- Etablit le diagnostic psychothérapeutique, donne un feedback au médecin référent, détermine et effectue le traitement adapté selon le plan de traitement.

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.



## Objectif général:

Collaborer au diagnostic des patients/résidents afin de permettre le bon déroulement du traitement et d'améliorer ainsi le bien-être psychologique et psychosocial des patients/résidents.

## ACTIVITÉS

- Poser des diagnostics psychothérapeutiques chez des patients/résidents concernant des problèmes psychologiques sous la supervision du psychologue/orthopédaogogue

- Soutenir le psychologue dans le traitement des patients/résidents

- Collaborer à l'optimalisation des services

## TÂCHES

- Effectue, sous supervision et dans le respect du diagnostic (psychologique et orthopédagogique), des examens et des observations auprès des patients/résidents attribués:
  - Examine, via des entretiens psychothérapeutiques, les antécédents des patients/résidents afin de contribuer à recevoir une image complète du patient/résident, à identifier la nature du problème psychique et à en découvrir la cause et en réalise un rapport;
  - Assiste le psychologue dans la réalisation des tests psychodiagnostiques et travaille les résultats obtenus afin d'obtenir des résultats interprétables;
- Formule des avis auprès du psychologue et collabore ainsi au traitement psychothérapeutique optimal dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;
- Collabore, en rapportant les observations et en formulant des conseils auprès du psychologue, à la prévention des attitudes ou comportements dommageables et/ou des évènements dangereux;
- Encadre les patients/résidents, sous la supervision du psychologue et suivant ses directives et le plan thérapeutique, entre autres en les encourageant, en les aidant et en les orientant dans le développement de leur personnalité et dans la prise de décisions ou lorsqu'ils effectuent des choix;
- Évalue régulièrement les effets du traitement et les rapporte au psychologue afin de permettre une adaptation éventuelle du traitement;
- Conseille et informe les autres prestataires de soins, en concertation avec le psychologue, à propos du traitement et de l'évolution des patients/résidents;
- Tient à jour un rapport sur l'état et l'évolution des patients/résidents (dossier patient);
- Collabore au planning et à l'organisation des programmes de traitement;
- Se tient au courant des développements en matière de santé mentale, se consulte à ce sujet avec les collègues et échange des expériences pratiques avec eux;
- Suit des formations scientifiques et se tient au courant des développements dans la spécialisation, informe et se consulte à ce sujet avec les collègues et échange des expériences pratiques avec eux;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des syndromes;
- A une connaissance du psychodiagnostique et du matériel de test psychodiagnostique;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Ecoute activement les patients/résidents, les encadre en leur donnant des informations et les motive pendant le traitement;
- Se concerta au sein de groupes professionnels et dans le cadre de la concertation d'équipe au sujet des nouveaux développements en matière de santé mentale;
- Se concerta au sujet de l'état de santé mentale des patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire (ex. avec des médecins et des psychiatres);

### Résolution de problèmes

- Collabore aux diagnostics psychothérapeutiques chez des patients/résidents;
- Se concerta au sujet des problèmes liés aux patients/résidents avec le psychologue et dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Sous la supervision du psychologue, fait passer des examens, effectue des entretiens psychothérapeutiques et accompagne les patients/résidents attribués dans une démarche thérapeutique;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Accompagner les patients/résidents sur le plan spirituel afin d'apporter une assistance spirituelle aux patients/résidents et leur famille.

## ACTIVITÉS

- Accompagner les patients/résidents sur le plan spirituel

- Organiser des célébrations spirituelles

- Participer à l'optimisation des soins et à la fixation de l'orientation spirituelle

## TÂCHES

- S'entretient avec les patients/résidents et leurs proches à propos, entre autres, de leur conviction religieuse et des questions de sens et entretient des contacts avec eux afin d'échanger des informations à ce sujet;
- Ecoute activement les patients/résidents, les accueille en période de crise, les encourage et les aide à traverser des périodes plus difficiles;
- Intervient comme personne de confiance pour les patients/résidents et leurs proches;
- Motive les patients/résidents à partager leurs questions existentielles et à parler de leur foi;
- Supervise des discussions de groupe avec les patients/résidents attribués où les problèmes et les questions existentielles sont débattus;
- Elabore des célébrations spirituelles, les prépare, coordonne les activités s'y rapportant et dirige les célébrations;
- Assiste les patients/résidents et leur famille dans l'accomplissement des rituels et des rites appartenant aux diverses traditions spirituelles;
- Participe à la concertation au sein du service où l'organisation des activités spirituelles et les problèmes éventuels sont discutés et où une répartition des tâches pour les activités communes du service est établie;
- Participe à des groupes de travail concernant les projets généraux du service;
- Organise des réunions (multi)disciplinaire (ex. avec diverses unités infirmières, paramédicaux, médecins) et de commissions (ex. comité d'éthique), et discute, dans ce cadre, des procédures et des protocoles de l'institution relatifs aux soins;
- Discute, dans le cadre de structures de concertation internes, de la politique de l'institution par rapport à sa vision spirituelle ainsi que de ses projets d'"accompagnement spirituel";



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède l'agrément nécessaire comme accompagnateur spirituel;
- A une connaissance approfondie des différentes conceptions religieuses et philosophiques;
- Connaît le fonctionnement de l'institution;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique:
  - Organise des célébrations spirituelles et coordonne les activités y afférentes;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Encadre les patients/résidents et leur famille en tant que personne de confiance;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires externes et internes dans lesquels les projets du service sont discutés;

### Résolution de problèmes

- Aide les patients/résidents par des discussions et par un encadrement concernant les questions existentielles;

### Responsabilité

- Ecoute les patients/résidents et leur famille et les aide en tenant compte de sa position de confiance;
- Organise des célébrations spirituelles et aide les patients/résidents à entretenir leurs traditions spirituelles;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assister les patients/résidents sur le plan psychosocial, éducatif et administratif afin d'améliorer leurs conditions de séjour et d'assurer leur sortie de l'institution dans des conditions optimales.

## ACTIVITÉS

- Participer aux tâches éducatives

## TÂCHES

- Apprend aux patients/résidents à gérer leur argent et à adopter une attitude pro-active et positive;
- Organise des activités pour des groupes présentant des problèmes similaires;
- Participe aux réunions de travail du service où sont discutés les problèmes des patients/résidents et leur transfert éventuel vers d'autres services;
- Participe à des réunions multidisciplinaires où la situation des patients/résidents est discutée;

- Fournir de l'assistance aux patients/résidents

- Accompagne les patients/résidents et leur famille pour visiter l'institution;
- Aide les patients/résidents à remplir divers formulaires (tels que déclarations de revenus ou demande d'indemnisation);
- Cherche des centres de services et des systèmes d'assistance aux patients/résidents (ex. aide à domicile, assistance infirmière, maison de convalescence);
- Donne des conseils aux patients/résidents (ex. sur les possibilités d'enquêtes sociales et les solutions les plus adaptées);
- Sert de médiateur entre les patients/résidents, leur famille et l'institution et/ou les structures administratives et juridiques;
- Défend les intérêts des patients/résidents en matière de sécurité sociale, d'impôts, de logement ...;

- Fournir un soutien psychosocial

- Apprend aux patients/résidents à se prendre en charge de façon autonome en leur faisant prendre conscience de leur maladie ou handicap et l'accepter;
- Mène des entretiens avec les patients/résidents et leur famille avant l'admission ou le départ;
- Accueille les patients/résidents et leur famille lors de leur arrivée dans l'institution;
- Assure une permanence du service social pour aider les patients/résidents en cas de problèmes liés au séjour, à l'admission ou le départ, et soutient les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;
- Intervient en cas de situation de crise;
- Soutient les patients/résidents durant la période post-traitement, pendant les week-ends et lors de leur retour dans leur famille;

- Etablir les dossiers sociaux des patients/résidents

- Rassemble des données sur les patients/résidents soit en se rendant sur place, soit par téléphone, soit en interrogeant d'autres collègues de l'institution, soit au cours d'un entretien pré-hospitalisation ou enregistrement;
- Etablit et tient à jour un rapport sur chaque patient/résident;
- Assure des contacts avec des instances extérieures (ex. CPAS, mutuelles, avocats, maisons de repos) et fait rapport, écrit ou oral, à celles-ci;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance de base de la législation sociale et des possibilités d'assister les patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance des pathologies des patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance de l'organisation de l'institution et des organismes externes (CPAS, mutuelles, compagnies d'assurance);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Encadre les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;
- Participe à des concertations sur les patients/résidents au sein de groupes de travail multidisciplinaires (ex. avec des médecins et des Infirmiers);
- Echange des informations avec des instances administratives et sociales variées et divers centres de service;

### Résolution de problèmes

- Aide les patients/résidents à résoudre leurs problèmes sociaux et administratifs;
- Se concerta au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution de l'encadrement social et administratif des patients/résidents attribués;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Accueillir et encadrer les patients afin de déterminer l'aspect social de leur problématique.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Accueillir les nouveaux patient	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ecoute les problèmes des proches et des patients;</li><li>• Fournit des informations sur le fonctionnement de l'institution ainsi que sur les soins possibles dans l'attente des examens (ex. si la liste d'attente est trop longue);</li><li>• Organise une première visite de l'institution;</li></ul>
- Obtenir des arrangements en lien avec les examens	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ouvre le dossier de patients et demande les divers documents suivant les procédures existantes;</li><li>• Planifie les examens afin que les efforts du personnel soient utilisés de manière optimale et qu'aucun arrangement financier ne soit perdu;</li><li>• Assiste à des examens;</li><li>• Participe à des réunions de groupe multidisciplinaire (entre autre avec des médecins, psychologues, orthodontistes);</li><li>• Rassemble et contrôle les documents nécessaires pour les patients (ex. la demande de remboursement des frais);</li></ul>
- Finir la procédure d'examen après la discussion d'avis	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les membres de la famille et leur donne les adresses utiles;</li><li>• Prépare une intégration sociale éventuelle (ex. administration nécessaire, mettre les patients sur une liste d'attente);</li></ul>
- Exécuter divers travaux au sein du service social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille à ce que les dossiers relevant pour l'entrée en service du nouveau personnel soient corrects (ex. création d'horaires) et établit à cet effet un dossier;</li><li>• Assure une permanence du service social: procure diverses informations aux patients et à leur famille ainsi qu'aux services externes, prend des arrangements pratiques, assure un accueil en cas de situation de crise;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encadre les groupes d'entraînement aux aptitudes sociales, les prépare et établit des rapports d'évolution;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance de base de la législation sociale et des possibilités d'assister les patients;
- Possède une bonne connaissance des pathologies des patients;
- Possède une bonne connaissance de l'organisation de l'institution et des organismes externes (CPAS, mutuelles, compagnies d'assurance);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Encadre les patients et leur proches sur le plan psychosocial;
- Participe à des concertations sur les patients au sein de groupes de travail multidisciplinaires (ex. avec des médecins et des infirmiers);
- Echange des informations avec des instances administratives et sociales variées et divers centres de service;

### Résolution de problèmes

- Aide les patients à résoudre leurs problèmes sociaux et administratifs;
- Se concerta au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution de l'encadrement social et administratif des patients attribués;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assister les patients sur le plan psychosocial, éducatif et administratif afin d'assurer des aides adaptées ou de les référer vers les services adéquats pour favoriser leur autonomie.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Offrir un soutien psychosocial individuel adapté	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explore et inventorie la problématique psychosociale avec les patients;</li><li>• Fait une analyse de la problématique et établit des priorités dans des situations relevant de problématiques différentes;</li><li>• Fournit des informations aux patients pour contribuer à une solution à leurs problèmes ;</li><li>• Réfère les patients vers les instances qui peuvent les aider à résoudre leurs problèmes;</li><li>• S'occupe des patients dans les situations de crise;</li></ul>
- Participer aux tâches éducatives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apprend aux patients à être indépendants et autonomes;</li><li>• Donne forme aux activités de promotion de la santé et de prévention pour les patients individuels et en groupe;</li></ul>
- Fournir de l'assistance aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide les patients à remplir divers formulaires (tels que déclarations de revenus, demande de dédommagement) et pour d'autres difficultés administratives, en assure le suivi et l'accompagnement;</li><li>• Cherche des centres de service et des systèmes d'assistance pour les patients (aide ménagère, assistance infirmière, maison de repos);</li><li>• Sert de médiateur entre les patients, la famille et l'institution et/ou l'administration et les services juridiques;</li><li>• Défend les intérêts des patients en ce qui concerne la sécurité sociale, le logement et les possibilités financières;</li><li>• Participe aux réunions multidisciplinaires (ex. médecins, infirmiers et kinésithérapeutes) où la situation des patients est discutée</li></ul>
- Collaborer à l'optimalisation de l'assistance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des groupes thématiques internes et externes;</li><li>• Développe un réseau local pour pouvoir orienter les patients vers les bonnes instances;</li><li>• Collabore avec des services sociaux externes pour l'adéquation des soins aux patients individuels et pour l'annonce des problèmes psychosociaux structurels;</li></ul>
- Effectuer des tâches administrative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure l'enregistrement des domaines de demande et d'assistance;</li><li>• Etablit et tient à jour un rapport sur chaque patient;</li><li>• Rédige les rapports des diverses réunions et groupes de travail;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance de base de la législation sociale et des possibilités d'assister les patients;
- Possède une bonne connaissance du réseau social et des organismes d'assistance;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique: anime des groupes de travail thématiques;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Encadre et informe les patients et leur famille sur le plan psychosocial;
- Participe à des concertations sur les patients au sein de groupes de travail multidisciplinaires (ex. avec des médecins et des infirmiers);
- Echange des informations avec des instances administratives et sociales variées et divers centres de service;

### Résolution de problèmes

- Aide les patients à résoudre leurs problèmes sociaux et administratifs;
- Se concerta au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Se charge, dans un cadre multidisciplinaire, du suivi des patients souffrant de problèmes psychosociaux;
- Participe au développement des initiatives pour des projets en fonction des besoins des patients;
- Est discret avec les informations confidentielles

### Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Assister les patients/résidents et leur entourage sur le plan psychosocial, éducatif et administratif afin d'améliorer leurs conditions de séjour et d'assurer leur sortie de l'institution dans des conditions optimales en vue de leur réintégration dans la société.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Fournir un soutien psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apprend aux patients/résidents à se prendre en charge de façon autonome en leur faisant prendre conscience de leur situation et l'accepter;</li><li>• Mène des entretiens avec les patients/résidents et leur famille avant l'admission ou le départ;</li><li>• Accueille les patients/résidents et leur famille lors de leur arrivée dans l'institution, les reçoit et les tient au courant de l'état du patient/résident;</li><li>• Assure une permanence du service social pour aider les patients/résidents en cas de problèmes liés au séjour, à l'admission ou le départ, et soutient les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;</li><li>• Se charge du transfert de l'information liée au patient/résident après le départ de celui-ci;</li><li>• Se charge de la concertation avec les partenaires externes dans la préparation de la sortie d'un patient/résident et construit un réseau social pour les patients/résidents;</li><li>• Intervient en cas de situation de crise;</li></ul>
- Participer aux tâches éducatives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournit de la documentation au patient/résident et son entourage concernant l'approche de la psychopathologie constatée;</li><li>• Apprend aux patients/résidents à gérer leur argent et à adopter une attitude pro-active et positive en mettant en place la gestion d'un budget adapté;</li><li>• Participe aux réunions de travail du service et à la concertation multidisciplinaire où sont discutés l'état et les problèmes éventuels des patients/résidents et leur transfert éventuel vers d'autres services et formule des propositions pour résoudre les problèmes;</li></ul>
- Fournir de l'assistance aux patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagne les patients/résidents et leur famille pour visiter l'institution;</li><li>• Aide les patients/résidents à remplir divers formulaires (tels que déclarations de revenus ou demande d'indemnisation);</li><li>• Donne des conseils aux patients/résidents (ex. sur les possibilités d'enquêtes sociales et les solutions les plus adaptées);</li><li>• Sert de médiateur entre les patients/résidents, leur famille et l'institution et/ou les structures administratives et juridiques;</li><li>• Défend les intérêts des patients/résidents en matière de sécurité sociale, d'impôts, de logement,...;</li><li>• Se charge, en collaboration avec l'ergothérapeute, d'un trajet adapté d'accompagnement du travail pour le patient: soutient le patient quand il postule, l'informe si nécessaire sur les possibilités dans un circuit de travail adapté et cherche si nécessaire des possibilités de formation;</li></ul>
- Etablir les dossiers sociaux des patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rassemble des données sur les patients/résidents soit en se rendant sur place, soit par téléphone, soit en interrogeant d'autres collègues de l'institution, soit au cours d'un entretien pré-hospitalisation ou enregistrement;</li><li>• Etablit et tient à jour un rapport sur chaque patient/résident;</li><li>• Assure des contacts avec des instances extérieures (ex. CPAS, mutuelles, avocats, maisons de repos) et fait rapport, écrit ou oral, à celles-ci;</li></ul>



### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance de base de la législation sociale et des possibilités d'assister les patients/résidents;
- Possède une bonne connaissance des psychopathologies;
- Possède une bonne connaissance de l'organisation de l'institution et des organismes externes (CPAS, mutuelles, compagnies d'assurance);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

#### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Encadre les patients/résidents et leur famille sur le plan psychosocial;
- Participe à des concertations sur les patients/résidents au sein de groupes de travail multidisciplinaires (ex. avec des médecins et des Infirmiers);
- Echange des informations avec des instances administratives et juridiques variées et divers centres de service;
- Construit un réseau professionnel pour le patient/résident en cas de sortie et entretient pour cela des contacts avec des services externes variés;

#### Résolution de problèmes

- Aide les patients/résidents à résoudre leurs problèmes sociaux et administratifs;
- Se concerta au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;

#### Responsabilité

- Se charge de l'exécution de l'encadrement psychosocial et administratif des patients/résidents attribués;
- Est discret avec les informations confidentielles;

#### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

## Objectif général:

Assister les résidents et leur famille sur le plan psychosocial et administratif afin de préparer leur admission de façon optimale, d'améliorer leurs conditions de séjour et, si cela se présente, de permettre que leur transfert ou leur sortie de l'institution se passe dans les meilleures conditions.

## ACTIVITÉS

- Préparer et organiser l'admission des résidents

- Fournir de l'assistance aux résidents

- Fournir un soutien psychosocial

- Etablir les dossiers sociaux des résidents

## TÂCHES

- Fournit des informations aux futurs résidents et à leur famille avant, pendant et après l'admission;
  - Étudie et évalue la probabilité d'admission: s'informe au sujet de l'état du résident (auprès de la famille, médecin de famille, hôpital,...) et discute de ce qui n'est pas clair ou des situations problématiques avec le supérieur;
  - Organise l'admission des nouveaux résidents: place le résident sur une liste d'attente si nécessaire, recherche en concertation multidisciplinaire et selon l'échelle de Katz du candidat-résident, quel service est approprié et en informe le résident et la famille;
  - Avertit les services/unités concernés quand un nouveau résident est admis;
  - Suit la gestion des admissions de l'institution en concertation avec la direction;
  - Accueille les résidents et leur famille à leur arrivée dans l'institution
- 
- Accompagne les résidents et leur famille pour visiter l'institution;
  - Aide les résidents à remplir divers formulaires (tels que déclarations de revenus ou demande d'indemnisation);
  - Sert de médiateur entre les résidents, leur famille et l'institution et/ou les structures administratives et juridiques;
  - Défend les intérêts des résidents en matière de sécurité sociale, d'impôts, de logement ...;
- 
- Offre l'information et l'accompagnement nécessaires (aussi bien administratif que psychosocial) au candidat-résident et sa famille avant l'admission ;
  - Aide les résidents et leur famille en cas de problème durant leur séjour;
  - S'occupe du résident et de sa famille en cas de transfert interne ou externe ou de retour à la maison (ex. en cherchant des centres de services et systèmes en soutien aux résidents tels qu'une aide ménagère, une assistance infirmière, centres de rééducation);
  - Se charge de l'accompagnement psychosocial et administratif nécessaire de la famille en cas de décès;
  - Intervient en cas de situation de crise;
- 
- Etablit et tient à jour un rapport sur chaque résident;
  - Assure des contacts avec des instances extérieures (ex. CPAS, mutuelles, avocats, maisons de repos) et fait rapport, écrit ou oral, à celles-ci;

# Collaborateur service social dans les soins résidentiels aux personnes âgées

(H/F/X)



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;

- Possède des aptitudes administratives;
  - Possède une bonne connaissance des pathologies des résidents;
  - Possède une connaissance de base de la législation sociale, du réseau social et des possibilités d'assister les résidents;
  - Possède une bonne connaissance de l'organisation de l'institution et des organismes externes (CPAS, mutuelles, compagnies d'assurance)
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Rapporte à la direction pour concevoir une gestion des admissions en concertation;
- Encadre et informe les résidents et leur proches sur le plan psychosocial;
- Echange des informations avec des instances internes et externes variées et avec divers centres de service;

### Résolution de problèmes

- Aide les résidents à résoudre leurs problèmes sociaux et administratifs;
- Se concerte au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux responsable hiérarchique dans le cadre de la concertation de travail (multi) disciplinaire et avec le responsable hiérarchique;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution de l'encadrement psychosocial et administratif des résidents;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Promouvoir la communication entre le patient, l'institution et les prestataires de soins par le biais d'actions préventives, organiser le processus de médiation et informer les patients en vue d'une résolution de problèmes.

## ACTIVITÉS

- Assurer la médiation entre les patients/résidents et l'institution

- Prévenir les plaintes en favorisant la communication entre le prestataire de soins et le patient

- Effectuer des tâches administratives

- Participer à des projets

## TÂCHES

- Reçoit les plaintes des patients/résidents et/ou de leur famille concernant la qualité des services prestés ;
- Enregistre les données de la plainte (ex. l'identité du patient/résident, la nature et le contenu de la plainte) en récoltant toutes les informations pertinentes (ex. dans le dossier, auprès des services concernés) ;
- Analyse et décrit le(s) dysfonctionnement(s), de l'institution à l'origine de la plainte, et transmet l'information aux parties concernées ;
- Assure le processus de médiation en tenant compte de la sensibilité de la situation et dans le respect de la neutralité et de l'impartialité entre les différentes parties (ex. Direction de l'institution, médecin, patient/résident, famille, avocat, mutuelle, assurance du patient/résident, personnel de l'institution) en vue d'une résolution équitable ;
- Fait appel, si nécessaire, à des services externes (ex. Service juridique, la Commission fédérale "Droits du Patient") ;
- En l'absence de solution, fait part au patient/résident d'autres possibilités en matière de règlement de sa plainte ;
- Informe les patients/résidents de leurs droits et devoirs et du champ d'application de la loi sur les droits du patient ;
- Promeut la communication entre le patient et les prestataires de soins (entre autres via des campagnes d'informations ou de sensibilisations) ;
- Analyse les statistiques (ex. nombre de plaintes reçues, enquête de satisfaction) et rédige des rapports périodiques à ce sujet ;
- Formule des recommandations et des suggestions pour améliorer la qualité des soins et des autres services prestés ;
- Fourni des informations sur l'organisation, le fonctionnement et la procédure de médiation ;
- Etablit le rapport annuel contenant un aperçu des plaintes et le transmet aux responsables internes (ex. médecin, conseil médical) et à des commissions externes (ex. la Commission Fédérale "Droits du Patient") ;
- Donne des éclaircissements sur le rapport annuel aux responsables et aux collaborateurs de l'institution ;
- Se tient au courant des changements dans la loi et dans la réglementation (ex. la loi sur les hôpitaux) ;
- Participe à des projets ou à des groupes de travail multidisciplinaires (composés par exemple de personnel médical, infirmier et soignant, de collaborateurs administratifs ou du département hôtelier) et apporte à cette occasion, sa contribution concernant les attentes et besoins des patients/résidents ;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction ;
- Connaît les procédures, la déontologie et le fonctionnement de l'institution ;
- Possède une bonne connaissance de la réglementation telle que la loi sur les droits des patients et la loi sur les hôpitaux ;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires ;
- Possède des aptitudes pour réaliser et interpréter des statistiques ;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute ;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement ;
- Informe les patients/résidents oralement et/ou par écrit de leurs droits/devoirs ;
- Se concerta avec les plaignants (ex. patients/résidents et/ou famille) au sujet des plaintes relatives à la qualité des services prestés ;
- Signale les plaintes aux parties concernées et formule des propositions d'amélioration ;
- Assure la médiation entre les différentes parties internes et externes pour parvenir à une solution équitable ;

### Résolution de problèmes

- Identifie la cause lors de plaintes de patients/résidents, discute de la plainte avec toutes les parties concernées et assure la médiation de manière indépendante entre les différentes parties ;

### Responsabilité

- Exécute les tâches dans le respect des procédures de l'institution, de la législation et des réglementations et rapporte régulièrement les résultats à la direction ;
- Se concerta, en cas de plainte, avec les services concernés et les plaignants et traite la plainte de manière impartiale ;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction ;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives ;



**Objectif général:** Réduire les barrières linguistiques et culturelles afin d'améliorer la communication et la relation entre le personnel de l'institution et les patients/résidents ou leurs proches et garantir un accès égalitaire aux soins.

## ACTIVITÉS

- Assurer la communication avec les patients/résidents pour lesquels il existe une barrière linguistique et/ou culturelle

- Favoriser la compréhension dans l'institution des spécificités de certains patients/résidents

## TÂCHES

- Accueille les patients/résidents ayant une culture différente et leurs proches et/ou les accompagne au sein de l'institution et à l'extérieur;
- Sert d'interprète et/ou de médiateur entre le patient/résident, les proches et les membres du personnel médical et soignant;
- Complète le dossier administratif du patient/résident sur base des informations rassemblées;
- Participe à l'animation de certains groupes dont la thématique est interculturelle;
- Présente les différents services offerts par l'institution et/ou l'offre de soins aux patients/résidents et leurs proches.
- Participe aux réunions du personnel afin de leur indiquer une manière de tenir compte de certaines spécificités culturelles;
- Organise et tient des séances d'information pour le personnel soignant au sujet de la culture d'origine des patients/résidents;
- Sert d'intermédiaire pour concilier les nécessités de soins de l'institution avec les rites et habitudes des patients/résidents en terme de traitements, de nourriture ou de décès;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance de la langue d'un des groupes-cibles;
- Possède des aptitudes en communication et en médiation ainsi qu'une connaissance de différentes cultures afin de faciliter leur prise en charge;
- A une connaissance du vocabulaire médical et une connaissance de base des pathologies traitées dans l'institution afin de pouvoir en parler et les expliquer ainsi que de traduire des rapports médicaux;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Maintient des contacts avec le personnel afin de discuter des différences culturelles des patients/résidents et de faciliter leur prise en charge;
- Accueille les patients/résidents et leurs proches: les écoute et discute avec eux afin de leur expliquer le fonctionnement de l'institution et l'évolution de leur pathologie;

### Résolution de problèmes

- Doit acheminer l'information concernant le patient/résident au personnel le plus rapidement possible par un rapport, qui est inséré dans le dossier médical;

### Responsabilité

- Effectue les tâches en concertation avec le personnel soignant;
- En réfère au responsable hiérarchique pour tout nouveau projet dans le domaine de la médiation;
- Assure une bonne communication entre les patients/résidents et le personnel soignant et/ou les médecins;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer la prise en charge globale des patients/résidents et de leur famille ainsi que préparer et structurer la sortie des patients/résidents dès leur entrée dans l'institution afin de leur faire la meilleure proposition de post-hospitalisation.

## ACTIVITÉS

- Organiser l'entièreté de l'accompagnement des patients/résidents et de leur famille

- Autres activités

## TÂCHES

- Rassemble un maximum d'informations relatives aux patients/résidents auprès des médecins et des assistants sociaux afin d'organiser et orienter au mieux leur sortie de l'institution;
- Ecoute et discute avec les patients/résidents et leur famille pour s'assurer que toutes les données de la situation sont bien comprises et prises en compte, propose et négocie une solution appropriée en respectant les souhaits des différentes parties;
- A des entretiens réguliers avec le patient afin de le sensibiliser à sa situation et lui apprendre comment se prendre en charge et faire face à l'avenir;
- Participe à l'implémentation du processus de continuité des soins en collaboration avec des services internes et externes (ex. le centre de coordination des soins);
- Prend contact avec des structures externes telles que des centres judiciaires, médico-sociaux, centres culturels et de loisirs afin d'étudier les différentes possibilités de post-hospitalisation existantes pour les patients/résidents;
- Prend contact avec les patients/résidents après leur sortie de l'institution afin de suivre leur situation psychosociale;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et internes d'information afin de coordonner l'organisation de la sortie des patients/résidents et de discuter de problèmes rencontrés dans l'exercice de la fonction;
- Etablit, conformément aux demandes des autorités fédérales, des rapports concernant les patients/résidents référés (ainsi que ceux qui auraient pu l'être) et fait le suivi des dossiers sur base des contacts avec les médecins;
- Participe aux réunions et formations organisées au niveau fédéral pour garantir le respect de la législation en vigueur;
- Organise et anime des comités locaux d'accompagnement multidisciplinaires;
- Réalise des analyses de données permettant d'évaluer le processus de continuité des soins;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des connaissances des structures internes et externes à l'institution;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Ecoute les patients/résidents et leur famille, échange des informations avec eux et les sensibilise à leur nouvelle situation;
- Se concerta avec des structures externes au sujet de possibilités existantes de post-hospitalisation;
- Se concerta au sujet du processus de départ des patients/résidents lors des réunions multidisciplinaires d'information;
- Se concerta avec les services internes et externes (ex. le centre de coordination des soins) au sujet de l'implémentation du processus de continuité des soins;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations et prend contact avec les structures externes afin d'organiser au mieux le départ;

### Responsabilité

- Organise le processus de départ de l'institution suivant les directives élaborées lors de la réunion d'information et suivant les réglementations existantes;
- S'assure que les formalités relatives au départ des patients/résidents sont respectées;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Développer et exécuter des projets concernant la promotion de la santé afin d'améliorer la santé des patients et de réduire les différences de niveau de santé liées à la situation socio-économique.

## ACTIVITÉS

- Développer et exécuter des projets relatifs à la santé

- Organiser la prévention individuelle et de groupe

- Soutenir les autres prestataires de soins concernant la promotion de la santé

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Etablit un plan de gestion concernant la prévention dans le domaine de la santé, l'exécute, y associe les instances locales et l'implémente;
- Développe des projets à partir des besoins des patients, en collaboration avec les autres prestataires de soins;
- Initie des projets en collaboration avec les organisations externes et avec l'équipe;
- Recherche de la documentation et établit un dossier concernant chaque projet;
- Achète le matériel nécessaire dans le respect des marges budgétaires établies;
- Suit les progrès et évalue les projets;

- Répond aux questions des patients concernant la santé;
- Organise des sessions d'information relatives à la santé et des sessions de formation pour des patients individuels ou en groupe (avec des thèmes tels que les premiers secours, une alimentation saine, les soins en général) ou les fait organiser par des tiers;

- Organise un réseau avec d'autres prestataires de soins ainsi qu'avec des associations de quartiers et prend part à la concertation et à la collaboration multidisciplinaire;
- Soutient des groupes de travail intersectoriels en rapport avec la promotion de la santé dans le quartier, entre autres, en réalisant des projets, en les implémentant et en cherchant des financements alternatifs pour les projets;
- Favorise la compétence de l'équipe en matière de prévention à la santé en les familiarisant, entre autres, avec le travail par projets, en les soutenant dans la mise sur pied de projets de prévention et en établissant une concertation relative aux soins;

- Exécute l'administration relative aux projets;
- Tient à jour les statistiques;
- Suit le budget et les dépenses et établit le rapport financier;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des méthodes et des applications de la promotion à la santé et des différences de niveau de santé liées à la situation socio-économique;
- Connaît les principes de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique:
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
  - Mène des projets relatifs à la promotion de la santé et anime des groupes de travail et des réunions multidisciplinaires;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait influencer et convaincre;
- Organise un réseau avec d'autres prestataires de soins (internes et externes), prend part à la concertation et à la collaboration multidisciplinaire et noue des contacts avec les instances locales;
- Donne des informations et sensibilise les patients et les habitants du quartier;

### Résolution de problèmes

- Recherche des moyens pour motiver et sensibiliser les patients au sujet des thèmes en cours ou d'actions relatifs à la promotion de la santé;
- Cherche des solutions aux problèmes (ex. financiers) que les patients rencontrent dans leur recherche d'un mode de vie plus sain;

### Responsabilité

- Initie des projets avec certains collègues et les réalise ensuite dans le budget convenu;
- Effectue les tâches dans le cadre des procédures de la Maison, de la législation et de la réglementation;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- De temps à autre, contact 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;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

**Objectif général:** Développer et coordonner des activités telles que l'accompagnement spirituel, la boutique, la bibliothèque, les goûters ou les sorties afin d'améliorer le bien-être des patients/résidents.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser l'équipe des bénévoles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition des activités et le planning des bénévoles et adapte les plannings existants aux besoins de l'équipe (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des services;</li><li>• Recrute les bénévoles en fonction des besoins des différents services, évalue leurs motivations et capacités et oriente les candidats sélectionnés vers un domaine particulier;</li><li>• Veille à ce que toutes les dispositions pratiques soient prises pour chaque bénévole (ex. contrats, facilités de parking, tenue éventuelle de travail, clés) et que tout soit réglé par rapport aux différentes instances (ex. ONEM, mutuelle, assurances);</li><li>• Encadre les bénévoles, détecte leurs besoins en formation et organise des formations adéquates;</li><li>• Délègue les missions aux bénévoles, fait le suivi de leurs activités et évalue les nouveaux entrés afin d'assurer la réalisation de leur mission;</li><li>• Motive et encadre les bénévoles dans l'exécution de leurs tâches;</li><li>• Remplace les bénévoles de l'équipe en cas d'absence;</li><li>• Organise et apporte son soutien aux activités de groupe telles que la réception annuelle, les fêtes, les voyages de groupes ou le café afin de développer une atmosphère agréable entre les bénévoles, de souligner leur importance pour l'institution et ainsi d'augmenter leur motivation;</li></ul>
- Assurer la communication avec les autres services de l'institution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sert de relais entre les bénévoles et les membres du personnel de l'institution;</li><li>• Informe et se concerte avec les différents services de l'institution concernant l'existence et les modalités des activités des bénévoles afin de promouvoir leurs activités et de résoudre les problèmes qui peuvent survenir;</li><li>• Organise des réunions avec le personnel infirmier, médical, paramédical et thérapeutique afin de discuter du développement de nouveaux services;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît la structure et les personnes de l'institution;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non hiérarchique:
  - Possède les aptitudes sociales pour accompagner l'exécution des activités d'animation;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Discute dans des groupes de travail multidisciplinaires de propositions de nouveaux services pour améliorer le bien-être des patients/résidents;
- Se concerta avec le personnel médical, infirmier, paramédical et thérapeutique au sujet de la réception des demandes d'aide de bénévoles et pour organiser de nouveaux services/activités;
- Discute avec les patients/résidents lorsqu'il remplace un bénévole de son équipe;

### Résolution de problèmes

- Doit trouver de nouveaux bénévoles lorsque le besoin s'en fait sentir et se séparer de certains d'entre eux qui ne conviennent pas/plus;
- Intervient en cas de conflit/problemème entre le bénévole et les patients/résidents ou les autres membres du personnel de l'institution;

### Responsabilité

- Gère l'équipe des bénévoles dans le cadre de la politique générale de l'institution et fait rapport au responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Superviser les infirmiers en chef et organiser les soins aux patients/résidents afin d'optimiser la qualité des soins dans les différentes unités.

## ACTIVITÉS

- Superviser les unités

- Organiser diverses activités dans les unités

- Veiller à la qualité des prestations de soins et à l'exécution de la politique des soins

## TÂCHES

- Prend des décisions concernant la politique du personnel des unités (ex. engagement, licenciement, description des tâches infirmières et soignantes) selon les procédures existantes et en concertation avec les infirmiers en chef, la direction et le service du personnel;
- Etablit la politique de formation, organise des activités de formation et procure de l'assistance méthodique aux unités pour améliorer la qualité des soins;
- Soutient les infirmiers en chef et les infirmiers en chef-adjoints dans l'organisation de leurs unités en supervisant le planning et la répartition du travail et en prenant des décisions finales en cas de problèmes;
- Encadre, motive et dirige les équipes, entre autres, en participant à des réunions d'équipes et en fournissant des éclaircissements sur les décisions prises;
- Suit l'effectif du personnel et anticipe les changements dans l'occupation du personnel afin de faire coïncider l'offre de soins avec la demande;
- Organise des stages dans l'institution et entretient des contacts avec les écoles pour le planning et l'évaluation des stagiaires;
- Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;
- Supervise l'équipe mobile: établit le planning du travail et attribue des collaborateurs aux unités;
- Prend des arrangements avec la direction concernant les objectifs de gestion et les traduit au niveau des unités;
- Formule une proposition de budget en collaboration avec le service financier, le réalise, en fait le suivi et propose des mesures d'amélioration et d'économie;
- Fait rapport (ex. budget, effectif du personnel) à la direction et aux services responsables (ex. service du personnel) concernant le fonctionnement des unités;
- Se consulte avec les fournisseurs à propos du nouveau matériel et commande, en concertation avec le service achats et suivant les procédures de l'institution, le matériel médical et non-médical afin que les collaborateurs disposent des moyens nécessaires pour l'exécution de leurs tâches;
- Prend des arrangements avec divers services (ex. services hôteliers, service administratif, médecins) pour l'optimisation de la collaboration et suit les dossiers à ce sujet;
- Evalue la qualité des soins en participant, après concertation avec la direction, à des études de qualité et en rassemblant des informations auprès des patients/résidents concernant les soins;
- Etudie les nouvelles tendances dans le domaine des soins;
- Organise des réunions (multi)disciplinaires (ex. avec diverses unités, des paramédicaux, des médecins) pour l'amélioration des soins et pour le développement de directives concernant des thèmes spécifiques (ex. soin des plaies);
- Conseille la direction en ce qui concerne l'amélioration des soins;
- Explique les décisions de la direction aux infirmiers en chef et établit des procédures et des directives pour implémenter ces décisions dans les diverses unités et pour assurer une circulation optimale de l'information;
- Coordonne des projets pour améliorer les soins;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = plus de 54 unités;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Sait influencer et convaincre;
- Conseille la direction concernant la politique des soins;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires dans lesquels l'optimisation des soins est discutée;
- Travaille en collaboration et échange des informations avec divers responsables de département, les chefs de service et des externes;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel (ex. postes vacants non remplis, problèmes de fonctionnement, conflits, occupation du personnel) en collaboration ou non avec les infirmiers en chef;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement des unités et la qualité des services;

### Responsabilité

- Prend des décisions concernant la politique de la gestion du personnel des unités en collaboration avec la direction et le service du personnel;
- Gère les unités selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué aux unités;
- Détermine la politique des soins de l'institution en collaboration avec la direction et optimise les rapports de collaboration avec d'autres services;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;





**Objectif général:** Etudier l'offre de soins et l'élaboration de procédures concernant les soins et la qualité afin de soutenir la direction infirmière dans sa politique des soins de l'institution et de garantir le bon fonctionnement des unités de soins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Contribuer au développement d'une offre de soins qualitative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développe, en collaboration avec les infirmiers en chef, les infirmiers référence discipline et les cadres infirmiers, des itinéraires cliniques et des objectifs (ex. gestion de l'incontinence) pour les unités dans l'institution;</li><li>• Organise et participe aux différents groupes de travail multidisciplinaires dans lesquels des problématiques spécifiques sont discutées;</li><li>• Effectue du travail d'étude sur des problématiques spécifiques et examine l'approche de ces problèmes dans l'institution (ex. sécurité du patient): tient des statistiques, organise des enquêtes auprès des patients et du personnel et en fait des rapports;</li><li>• Rapporte ses observations à la direction infirmière et aux différentes unités;</li><li>• Formule, sur base du travail d'étude fourni et des constatations dans l'institution, des conseils à la direction infirmière pour le développement de procédures, d'itinéraires de soins et de projets en vue de soutenir et d'améliorer l'offre et la politique des soins dans l'institution;</li><li>• Organise et participe aux différents projets provisoires (ex. gestion des horaires, gestion de la médication, transferts des patients,...) dans l'institution;</li></ul>
- Se charger du contrôle de qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalise des procédures et des instructions de travail afin de mesurer et de promouvoir la qualité et la continuité de l'offre de soins;</li><li>• Mesure la qualité des soins dans les unités à l'aide d'audits internes et par la recherche dans différentes unités;</li><li>• Veille à l'implémentation et le suivi des procédures de qualité dans les unités de soins;</li></ul>
- Soutenir la politique des soins dans l'institution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suit la réglementation concernant les soins (ex. enregistrement) et interprète les changements;</li><li>• Formule des conseils à la direction infirmière au sujet de l'impact et de l'application correcte de la réglementation dans sa propre institution;</li><li>• Traduit la réglementation en des procédures et protocoles compréhensibles pour les différentes unités;</li></ul>
- Suivre le budget pour le département des soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalise un budget d'investissement:<ul style="list-style-type: none"><li>- Centralise les demandes pour l'achat de marchandises, soumet celles-ci à la direction infirmière et apporte des conseils;</li><li>- Se charge du feedback à propos des demandes pour les différentes unités;</li></ul></li><li>• Donne des conseils à la direction lors de la réalisation de budgets spécifiques (ex. besoins infirmiers lors d'une rénovation);</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie des soins de santé et de la réglementation concernant les domaines de soins infirmiers;
- Connaît les différentes unités infirmières dans l'institution;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Explique les procédures et protocoles aux collaborateurs infirmiers et les motive à les appliquer;

### Résolution de problèmes

- Développe des procédures en vue de promouvoir la qualité de l'offre de soins;
- Récolte des données pour la réalisation du budget et l'information de gestion en général;

### Responsabilité

- Initie différents projets dans les unités de soins et veille à l'application correcte des procédures développées concernant la qualité, l'application de la réglementation et les itinéraires de soins;
- Détermine, en concertation avec la direction, la politique des soins de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Remplacer l’infirmier en chef pendant son absence de courte durée pour superviser opérationnellement afin d’assurer le bon fonctionnement de l’unité ainsi que donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients désignés.

## ACTIVITÉS

- Superviser les collaborateurs en l’absence de l’infirmier en chef

- Effectuer des tâches infirmières et soignantes

- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Autres activités

## TÂCHES

- Etablit, en l’absence de l’infirmier en chef, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l’unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;
- Assure, en l’absence de l’infirmier en chef, le bon fonctionnement de l’unité:
  - Organise et participe à la remise de service infirmier entre les différentes équipes où l’information nécessaire sur les patients est transmise afin d’assurer la qualité et la continuité des soins;
  - Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire médical et non-médical pour pouvoir exécuter leurs tâches;
  - Fait l’administration de l’unité (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin, demander des examens);
- Organise et participe aux réunions multidisciplinaires et s’occupe, en l’absence de l’infirmier en chef, d’adapter les rendez-vous pris dans l’unité;
- Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;
- Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;
- Observe, identifie et établit l’état de santé des patients, détecte d’éventuels changements, anticipe les situations de crise et, en cas d’urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l’attente du médecin;
- Surveille les paramètres des patients et ajuste, selon les prescriptions du médecin, les appareils médicaux sur base de l’évolution de ces paramètres;
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l’administre et assure le suivi des effets;
- Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;
- Accompagne le médecin traitant lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;
- Exécute des tâches soignantes auprès des patients (ex. aider lors des soins corporels et d’hygiène quotidiens) et donne des indications et des instructions aux aides-soignants;
- Accueille les nouveaux patients, établit une anamnèse infirmière et note les données;
- Donne des explications aux patients et aux visiteurs concernant leur état de santé et les rassure;
- Stimule l’autonomie et prépare les patients à la sortie;
- Ecoute les préoccupations des patients;
- Encadre et soutient les patients dans les moments difficiles ou d’émotion (comme accompagnement des mourants, forte douleur);
- Enregistre les données des patients et les actes infirmiers effectués (ex.: le Di-RHM);
- Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l’admission et la sortie, les examens médicaux);
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l’état de santé des patients;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;
- Aide à l’exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;
- Veille au fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;
- Assure, en l'absence de l'Infirmier en Chef, les contacts avec les médecins et discute avec eux des problèmes éventuels des patients;

### Résolution de problèmes

- Adapte, en l'absence de l'infirmier en chef, le planning du travail de l'unité aux besoins du moment;
- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité en l'absence de l'infirmier en chef;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Soutenir, d'un point de vue logistique, les collaborateurs de l'unité afin de leur permettre de se concentrer sur les soins aux patients/résidents et d'améliorer leur confort.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Exécuter des tâches ménagères	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prend les commandes des repas auprès des patients/résidents;</li><li>• Prépare les repas et les boissons et effectue, si besoin, de petites préparations (ex. tartiner le pain, réchauffer des repas);</li><li>• Distribue les repas et les boissons aux patients/résidents;</li><li>• Place les plateaux vides sur le chariot des repas et ramène celui-ci;</li><li>• Récolte, trie et distribue le linge dans l'unité de soins;</li><li>• Change les lits et aide les infirmiers et les aides-soignants à faire les lits des patients/résidents;</li><li>• S'occupe des affaires personnelles des patients/résidents (ex. plantes, vêtements);</li><li>• Complète les chariots de soins, de linges, et de pansements en fonction des directives préétablies;</li></ul>
- Contribuer à l'entretien journalier de l'unité et du matériel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à l'entretien des locaux de l'unité: range la cuisine, nettoie les ustensiles de cuisine et fait la vaisselle;</li><li>• Suit les stocks de la cuisine de l'unité (ex. café, thé) et les complète;</li><li>• Entretien les chambres des patients/résidents en les rangeant et les désinfectant, en faisant les poussières du mobilier (ex. tables, table de nuit) en prenant soin des plantes;</li><li>• Prépare les chambres pour les nouveaux patients/résidents;</li><li>• Nettoie et désinfecte le matériel tels que récipients pour médicaments, bassines, pannes, bassinets, et effectue les petits entretiens des chaises roulantes;</li></ul>
- Soutenir l'unité lors du transport de matériel médical	<ul style="list-style-type: none"><li>• Va chercher les médicaments à la pharmacie;</li><li>• Apporte des échantillons identifiés au laboratoire;</li><li>• Va chercher le matériel de soins et les appareils médicaux stériles et les ramène;</li></ul>
- Aider les patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide les patients/résidents lors de leur admission et départ de l'institution (ex. rentrer et sortir les bagages);</li><li>• Aide les infirmiers et les aides-soignants lors du transport interne des patients/résidents vers d'autres services dans l'institution;</li><li>• Aide les infirmiers et les aides-soignants à porter et à positionner les patients/résidents;</li><li>• Accompagne les patients/résidents lors de déplacements dans l'institution;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encode, suivant les directives des infirmiers, des données administratives;</li><li>• Apporte des papiers, des dossiers, des formulaires aux divers services, les classe, prépare les dossiers et les clôture;</li><li>• Répond au téléphone et transmet les communications;</li><li>• Distribue le courrier dans l'unité;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'unité;
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les patients/résidents au responsable hiérarchique et aux collaborateurs de l'unité de soins;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Applique les règles en vigueur concernant l'hygiène dans le service et dans les locaux de service;
- Organise la répartition des tâches journalières en tenant compte du planning journalier des Infirmiers, des visites des médecins et des missions du responsable hiérarchique;
- Effectue les tâches sous la supervision des infirmiers de l'unité et du responsable hiérarchique;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Transporter les patients/résidents dans l'institution afin qu'ils arrivent en toute sécurité et à temps dans le service désigné.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Transporter les patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reçoit la demande des infirmiers des services et s'informe sur les conditions de transport;</li><li>• Préviens les infirmiers lors de la prise en charge et du retour des patients/résidents;</li><li>• Transporte les patients/résidents (dans une chaise roulante, un brancard ou un lit) ou les guide à pied vers le service désigné;</li><li>• Consulte les infirmiers si le patient/résident n'est pas dans les conditions de transport requises;</li><li>• Discute avec les patients/résidents, les met à l'aise et leur apporte, si nécessaire, un soutien moral pendant le transport;</li><li>• Signale des problèmes éventuels ou événements exceptionnels à l'infirmier ou au médecin responsable;</li><li>• Reconduit le patient/résident dans sa chambre;</li><li>• Entretien le matériel de transport et signale les défauts à l'infirmier en chef;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide, si nécessaire, les patients/résidents lors de l'habillage et du déshabillage;</li><li>• Transporte le matériel médical;</li><li>• Transporte les corps des défunts au funérarium;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît la structure du bâtiment et le fonctionnement de l'institution en ce qui concerne les examens;
- Connaît les techniques de transport des patients et les procédures relatives à l'hygiène de l'hôpital;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Se concerta avec les infirmiers au sujet de la manière de transporter les patients/résidents;
- Fait preuve d'empathie à l'égard des patients/résidents lors de leur transport;
- 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

- Contrôle l'identification du patient/résident à transporter et s'assure de la bonne destination du patient/résident;
- Contribue au bon fonctionnement du service en transportant les patients/résidents en fonction des demandes;
- Encadre les patients/résidents lors du transport entre différents services et veille à leur sécurité;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



# Infirmier chargé accueil et encadrement du personnel infirmier nouveau, (H/F/X) rentrant et stagiaire



## Objectif général:

Encadrer le personnel infirmier nouveau, rentrant et stagiaire et veiller à une offre de formation adéquate afin d'assurer l'intégration des nouveaux collaborateurs infirmiers et de garantir la qualité des soins.

## ACTIVITÉS

- Accueillir et encadrer les nouveaux collaborateurs infirmiers

- Organiser les stages dans l'institution

- Participer à l'optimisation de la politique relative à l'entrée en service et à l'encadrement des nouveaux collaborateurs infirmiers et stagiaires

## TÂCHES

- Accueille les nouveaux collaborateurs infirmiers lors de leur première journée de travail dans l'institution;
- Informe les nouveaux collaborateurs infirmiers concernant le fonctionnement de l'institution et les procédures générales (ex. à l'aide d'un kit d'informations);
- Organise les affaires pratiques relatives à l'entrée en service des nouveaux collaborateurs infirmiers (ex. badge, vêtements de travail);
- Se concerta à intervalles réguliers avec les nouveaux collaborateurs infirmiers au sujet de leur intégration;
- Se concerta à intervalles réguliers avec l'infirmier en chef de l'unité concernée au sujet de l'intégration et du fonctionnement des nouveaux collaborateurs infirmiers et cherche des solutions pour ces problèmes (ex. organisation de formations) avec ou sans les infirmiers en chef et d'autres services (ex. service du personnel);
- Se concerta avec les infirmiers en chef au sujet des besoins des différentes unités pour l'entrée en service des stagiaires;
- Se concerta au sujet de l'entrée en service des stagiaires avec les différentes écoles;
- Etablit, sur base des besoins, le planning et les horaires des stagiaires et adapte les plannings existants aux besoins des différentes unités (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;
- Accueille les stagiaires dans l'institution et leur donne des explications concernant le fonctionnement de l'institution;
- Soutient l'infirmier en chef pour l'encadrement des stagiaires, l'exécution des tâches administratives liées (ex. compléter le rapport de stage) et la recherche de solutions en cas de problèmes;
- Rassemble les rapports d'évaluation des stages et en discute avec les écoles;
- Evalue la qualité de l'entrée en service des nouveaux collaborateurs infirmiers dans l'institution en récoltant des informations à ce sujet auprès des collaborateurs infirmiers des unités concernées;
- Participe aux réunions multi(disciplinaires) (ex. avec les diverses unités de soins, les médecins, les collègues) pour l'amélioration de l'entrée en service et de l'encadrement des nouveaux collaborateurs infirmiers (ex. organisation de formations) et pour le développement de directives à ce sujet;
- Formule à la direction des propositions d'amélioration pour l'entrée en service et l'encadrement des nouveaux collaborateurs infirmiers;
- Implémente les propositions d'amélioration selon les directives de la direction (ex. composition d'un paquet d'information);
- Explique les décisions de la direction aux collaborateurs infirmiers des unités et établit les procédures et les directives pour implémenter ces décisions dans les diverses unités;

# Infirmier chargé accueil et encadrement du personnel infirmier nouveau, rentrant et stagiaire (H/F/X)



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique:
  - Organise l'accueil et l'encadrement des nouveaux collaborateurs infirmiers et stagiaires;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs infirmiers;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Se concerte avec les infirmiers en chef au sujet des besoins des nouveaux collaborateurs infirmiers et stagiaires et travaille et échange des informations avec le personnel infirmier concernant l'intégration de ces nouveaux collaborateurs infirmiers et stagiaires;
- Se concerte avec les différentes écoles au sujet de l'entrée en service des stagiaires dans l'institution;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires où est discutée l'optimisation de l'entrée en service des stagiaires et des nouveaux collaborateurs;
- Donne des explications aux stagiaires et aux nouveaux collaborateurs infirmiers concernant le fonctionnement de l'institution;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés aux nouveaux collaborateurs infirmiers et aux stagiaires (ex. formulaire d'évaluation non-complété, problèmes de fonctionnement, conflits, occupation du personnel) en collaboration ou non avec les infirmiers en chef;
- Cherche des possibilités pour optimiser l'intégration des nouveaux collaborateurs infirmiers et l'accueil des stagiaires pour améliorer la qualité des soins;

### Responsabilité

- Se charge de l'accueil des collaborateurs infirmiers pour garantir leur intégration optimale dans l'institution;
- Organise et planifie les stages dans les différentes unités de l'institution;
- Elabore la politique de l'institution concernant l'accueil des stagiaires et des nouveaux collaborateurs infirmiers en collaboration avec la direction et rédige les procédures à ce sujet;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement d'une unité infirmière de grande taille, constituée de différentes entités, afin d'optimiser la qualité de l'offre de soins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soutient les adjoints ou les premiers responsables dans l'organisation de leur entité au sein de l'unité en réalisant et en supervisant le planning et la répartition du travail pour ces entités et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les adjoints ou les premiers responsables et les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les adjoints ou les premiers responsables et les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens d'évaluation et de fonctionnement;</li><li>• Se consulte avec l'infirmier-chef de service, le cadre intermédiaire et la direction à propos des objectifs de l'unité et en suit l'implémentation;</li><li>• Se consulte avec l'infirmier-chef de service, le cadre intermédiaire et la direction à propos des investissements, des projets de (re)construction et d'amélioration pour l'unité et se charge également de la réalisation et du suivi de ces projets;</li></ul>
- Organiser l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et contrôle les activités infirmières de l'unité et formule des conseils et des plans menant à l'optimisation de l'activité infirmière;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux adjoints ou aux premiers responsables et aux collaborateurs et les implémente dans l'unité;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire médical et non-médical pour pouvoir exécuter leurs tâches: commande le matériel, demande les réparations et fait le suivi des commandes et des réparations;</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;</li><li>• Fait l'administration de l'unité (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin, demander des examens);</li><li>• Echange des informations avec les autres services et les collaborateurs dans l'institution pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes (ex. plaintes de médecins) liés au fonctionnement de l'unité;</li><li>• Se charge de l'établissement des plans de soins;</li><li>• Gère les réunions de concertation de l'unité;</li></ul>
- Optimiser les services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cherche des possibilités pour optimiser l'efficacité de l'unité;</li><li>• Formule des propositions d'amélioration à la direction;</li><li>• Se tient au courant des nouveaux développements et produits dans la spécialisation;</li><li>• Se consulte avec les patients et leur proches au sujet des plaintes;</li><li>• Participe aux réunions de staff ainsi qu'à diverses commissions de concertation interdisciplinaires ou inter unités (ex. avec des médecins, des collègues, la direction) pour améliorer les soins (ex. plaies, soins palliatifs) et la collaboration;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se charge de l'hospitalisation et du départ des patients dans l'unité;</li><li>• Informe les patients et leur proches concernant les soins et le traitement et les soutient dans les situations difficiles;</li><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale ainsi que les actes médicaux confiés par un médecin;</li><li>• Veille à ce que les dossiers des patients soient mis à jour;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
- Nombre = plus de 54 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Sait influencer et convaincre;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires dans lesquels l'optimalisation des soins est discutée;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel (ex. postes vacants non remplis, problèmes de fonctionnement, conflits, occupation du personnel) en collaboration avec les infirmiers en chef(-adjoints);
- Cherche des possibilités pour optimaliser le fonctionnement des entités et la qualité des services;

### Responsabilité

- Prend des décisions concernant la politique de la gestion du personnel des entités en collaboration avec la direction et le service du personnel;
- Gère les entités selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué aux entités;
- Détermine la politique des soins de l'institution en collaboration avec le cadre intermédiaire infirmier et la direction et coordonne les rapports de collaboration avec d'autres services;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, faire appel à la force ou travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement de l'unité afin d'optimiser la qualité des soins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de l'état des patients/résidents et des éventuels problèmes;</li></ul>
- Organiser l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et contrôle les activités de soins de l'unité;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans l'unité;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire médical et non-médical pour pouvoir exécuter leurs tâches: commande le matériel, demande les réparations et fait le suivi des commandes et des réparations;</li><li>• Fait l'administration de l'unité (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin, demander des examens);</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec les autres services et les collaborateurs (ex. examens, entretien et cuisine) pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes (ex. plaintes de médecins) liés au fonctionnement de l'unité;</li><li>• Se charge de l'établissement des plans de soins;</li><li>• Gère les réunions de concertation de l'unité;</li></ul>
- Optimiser les services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cherche des possibilités pour optimiser l'efficacité de l'unité;</li><li>• Formule des propositions d'amélioration à la direction;</li><li>• Se tient au courant des nouveaux développements et produits dans la spécialisation;</li><li>• Se concerta avec les patients et leur proches au sujet des plaintes;</li><li>• Echange des informations concernant les patients avec les autres services et les collaborateurs (ex. paramédicaux, accompagnement spirituel) pour assurer des soins complets;</li><li>• Participe aux réunions de staff ainsi qu'à diverses commissions de concertation interdisciplinaires ou inter unités (ex. avec des médecins, des collègues, la direction) pour améliorer les soins (ex. plaies, soins palliatifs) et la collaboration;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se charge de l'hospitalisation et du départ des patients dans l'unité;</li><li>• Informe les patients et leur proches concernant les soins et le traitement et les soutient dans les situations difficiles;</li><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale ainsi que les actes médicaux confiés par un médecin;</li><li>• Accompagne le médecin lors de son tour de salle et donne des explications complémentaires concernant les patients;</li><li>• Veille à ce que les dossiers des patients soient mis à jour;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients, discute avec eux des plaintes sur les services, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Assure les contacts formels et informels avec les médecins et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels des patients;
- Se concerta dans des groupes de travail inter unités au sujet des propositions pour améliorer les services aux patients;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel de l'unité (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, faire appel à la force ou travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement de la maternité / l'unité de soins afin d'optimiser la qualité des soins à la mère et l'enfant avant, pendant et après la grossesse et l'accouchement.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de l'état des patients et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Organiser la maternité / l'unité de soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et contrôle les activités de la maternité / l'unité de soins;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans la maternité / l'unité de soins;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire médical et non-médical pour pouvoir exécuter leurs tâches: commande le matériel, demande les réparations et fait le suivi des commandes et des réparations;</li><li>• Fait l'administration de la maternité / l'unité de soins (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin);</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec les autres services et les collaborateurs (ex. entretien et cuisine) pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes (ex. plaintes de médecins) liés au fonctionnement de la maternité / l'unité de soins;</li><li>• Etablit des procédures suivant les directives de la hiérarchie;</li></ul>
- Optimiser les services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cherche des possibilités pour optimiser l'efficacité de la maternité / l'unité de soins;</li><li>• Formule des propositions d'amélioration à la direction;</li><li>• Se tient au courant des nouveaux développements et produits dans la spécialisation;</li><li>• Se concerta avec les patients et leur proches au sujet des plaintes;</li><li>• Echange des informations concernant les patients avec les autres services et les collaborateurs;</li><li>• Participe aux réunions de staff ainsi qu'à diverses commissions de concertation interdisciplinaires ou inter unités (ex. avec des médecins, des collègues, la direction) pour améliorer les soins (ex. plaies, soins palliatifs) et la collaboration;</li></ul>
- Suivre des grossesses et effectuer des accouchements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnostique la grossesse à l'aide de tests et reconnaît les signes de problèmes;</li><li>• Effectue des accouchements normaux;</li><li>• Soutient et motive la mère pendant l'accouchement normal et assiste le gynécologue en cas de problèmes pendant l'accouchement et examine et soigne le nouveau-né;</li><li>• Effectue des tâches infirmières (actes techniques infirmiers) selon ou sans prescription médicale ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients, discute avec eux des plaintes sur les services, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Conseille les (futurs) mères au sujet de la grossesse, de l'accouchement et des soins du nourrisson;
- Assure les contacts formels et informels avec les médecins et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels des patients;
- Se concerta dans des groupes de travail inter unités au sujet des propositions pour améliorer les services aux patients;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel de la maternité / l'unité de soins (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de la maternité / l'unité de soins;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution des accouchements normaux et assiste le gynécologue lors de problèmes pendant l'accouchement;
- Se charge du suivi des grossesses et des accouchements;
- Conseille la mère au sujet de la grossesse, de l'accouchement et des soins du nourrisson;
- Gère l'unité selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le gynécologue, le pédiatre et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, faire appel à la force ou travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement de l'unité afin d'optimiser la qualité des soins ainsi que donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) aux patients dans l'unité.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de l'état des patients et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Organiser l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et contrôle les activités de soins de l'unité;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans l'unité;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire médical et non-médical pour pouvoir exécuter leurs tâches: commande le matériel, demande les réparations et fait le suivi des commandes et des réparations;</li><li>• Fait l'administration de l'unité (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin, demander des examens);</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec les autres services et les collaborateurs (ex. examens, entretien et cuisine) pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes (ex. plaintes de médecins) liés au fonctionnement de l'unité;</li><li>• Se charge de l'établissement des plans de soins;</li><li>• Gère les réunions de concertation de l'unité;</li></ul>
- Optimiser les services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cherche des possibilités pour optimiser l'efficacité de l'unité;</li><li>• Formule des propositions d'amélioration à la direction;</li><li>• Se tient au courant des nouveaux développements et produits dans la spécialisation;</li><li>• Se concerta avec les patients et leur proches au sujet des plaintes;</li><li>• Echange des informations concernant les patients avec les autres services et les collaborateurs (ex. paramédicaux, accompagnement spirituel) pour assurer des soins complets;</li><li>• Participe aux réunions de staff ainsi qu'à diverses commissions de concertation interdisciplinaires ou inter unités (ex. avec des médecins, des collègues, la direction) pour améliorer les soins (ex. plaies, soins palliatifs) et la collaboration;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières et soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se charge de l'hospitalisation et du départ des patients dans l'unité;</li><li>• Informe les patients et leur proches concernant les soins et le traitement et les soutient dans des situations difficiles;</li><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;</li><li>• Observe, identifie et établit l'état de santé des patients, détecte d'éventuels changements, et anticipe les situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;</li><li>• Surveille les paramètres des patients et ajuste, selon les prescriptions du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;</li><li>• Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;</li><li>• Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et assure le suivi des effets;</li><li>• Accompagne le médecin lors de son tour de salle et donne des explications complémentaires concernant les patients;</li><li>• Veille à ce que les dossiers des patients soient mis à jour;</li></ul>

# Infirmier en chef en hôpital (petite unité)

(H/F/X)





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unités
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients, discute avec eux des plaintes sur les services, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Assure les contacts formels et informels avec les médecins et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels des patients;
- Se concerta dans des groupes de travail inter unités au sujet des propositions pour améliorer les services aux patients;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement du service;

### Responsabilité

- Gère l'unité selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;
- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Gérer et organiser le transport interne des patients de sorte que les patients puissent être transportés de manière sécurisée et à temps vers les lieux d'examen et les unités de soins.

## ACTIVITÉS

- Superviser le service

## TÂCHES

- Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins et les demandes de transport des différentes unités de soins (ex. modification de mission, maladie);
- Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;
- Encadre les collaborateurs et détecte leurs besoins en formation;
- Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;
- Introduit des nouveaux collaborateurs, veille à ce qu'ils reçoivent la formation nécessaire et les intègre au sein du service;
- Encadre les collaborateurs et mène des entretiens d'évaluation et de fonctionnement;
- Collabore et échange des informations avec le service du personnel en ce qui concerne l'administration du personnel;

- Organiser le service

- Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service;
- Gère l'administration concernant l'organisation du service transport interne des patients: rassemble et répartit les demandes de transport entre les collaborateurs;
- Assure des contacts avec les unités de soins pour le planning des activités des collaborateurs et se consulte avec les responsables de service en cas de plaintes ou de problèmes;
- Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire (ex. chaises roulantes) pour pouvoir réaliser leurs tâches;
- Recherche d'éventuelles nouvelles méthodes de travail pour améliorer l'efficacité;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Travaille en collaboration et échange des informations concernant les services prestés avec les chefs d'autres services (ex. infirmier en chef) et les collaborateurs de sa propre équipe;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique;

### Responsabilité

- Se charge de l'organisation du Service Transport Interne des Patients dans les procédures de l'institution;
- Rapporte le fonctionnement général du Service Transport Interne des Patients au responsable hiérarchique;
- Résout des problèmes organisationnels (absentéisme, répartition du travail,...);

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction;



**Objectif général:** Soutenir l’infirmier(e) en chef en hôpital afin d’assurer le bon fonctionnement de l’unité ainsi qu’exécuter les tâches déléguées par l’infirmier(e) en chef en hôpital et le (la) remplacer le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs en concertation avec le responsable hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, sous supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l’unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, l’infirmier en chef au sujet de la gestion du personnel de l’unité (ex. engagement et licenciement);</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de la situation des patients, des formations et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation de l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure le bon fonctionnement de l’unité en cas d’absence de l’infirmier en chef;</li><li>• Commande, selon les procédures existantes, le matériel nécessaire médical et non médical, afin que les collaborateurs puissent effectuer leurs tâches;</li><li>• Veille à l’utilisation et à l’entretien correct du matériel médical et non médical;</li><li>• Soutient le supérieur dans la résolution des problèmes concernant le fonctionnement de l’unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec d’autres services;</li><li>• Etablit les plans de soins en collaboration avec l’infirmier en chef;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en soutien de l’infirmier en chef	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare les rapports concernant le fonctionnement de l’unité sur demande de l’infirmier en chef et en discute avec le responsable hiérarchique;</li><li>• Exécute les tâches administratives générales liées aux patients;</li><li>• Etablit des procédures suivant les directives de la hiérarchie;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l’optimisation des services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formule des propositions pour améliorer l’efficacité de l’unité (ex. planning d’examens) et concernant la gestion de la qualité;</li><li>• Se forme en permanence et organise des formations pour les collaborateurs pour améliorer les compétences techniques infirmières de l’unité;</li><li>• Echange des informations concernant les patients avec les autres services (ex. paramédicaux, accompagnement spirituel) pour assurer des soins complets;</li><li>• Participe, en l’absence de l’infirmier en chef, à diverses commissions de concertation interdisciplinaires ou inter unités (ex. avec des médecins, des collègues, la direction) pour améliorer les soins (ex. plaies, soins palliatifs) et la collaboration;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe les patients et leur proches concernant les soins et le traitement et les soutient dans les situations difficiles;</li><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale ainsi que les actes médicaux confiés par un médecin;</li><li>• Informe le médecin de l’état des patients lors de son tour de salle;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Assure les contacts formels et informels avec les médecins et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels des patients;
- Se concerta avec les autres services au sujet de la coordination d'activités spécifiques;

### Résolution de problèmes

- Adapte le planning de travail de l'unité aux besoins du moment;
- Fait appel à des spécialistes internes en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimaliser le fonctionnement de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Soutenir et remplacer la sage-femme en chef ainsi qu'exécuter les tâches déléguées par la sage-femme en chef afin d'assurer le bon fonctionnement de la maternité / l'unité de soins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
-Superviser les collaborateurs en concertation avec le responsable hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, sous supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, la sage-femme en chef au sujet de la gestion du personnel de l'unité (ex. engagement et licenciement);</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans l'exécution de leurs tâches;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de la situation des patients, des formations et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation de la maternité / l'unité de soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure le bon fonctionnement de la maternité / l'unité de soins en cas d'absence de la sage-femme en chef;</li><li>• Commande, selon les procédures existantes, le matériel nécessaire médical et non médical, afin que les collaborateurs puissent effectuer leurs tâches;</li><li>• Veille à l'utilisation et à l'entretien correct du matériel médical et non médical;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans la résolution des problèmes concernant le fonctionnement de la maternité / l'unité de soins;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec d'autres services;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en soutien à la sage-femme en chef	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare les rapports concernant le fonctionnement de l'unité sur demande de la sage-femme en chef et les discute avec le responsable hiérarchique;</li><li>• Exécute les tâches administratives générales liées aux patients;</li><li>• Etablit des procédures suivant les directives de la hiérarchie;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'optimisation des services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formule des propositions pour améliorer l'efficacité de la maternité / l'unité de soins et concernant la gestion de la qualité;</li><li>• Se forme en permanence et organise des formations pour les collaborateurs pour améliorer les compétences techniques infirmières de la maternité / l'unité de soins;</li><li>• Echange des informations concernant les patients avec les autres services;</li><li>• Participe, en l'absence de la sage-femme en chef, à diverses commissions de concertation interdisciplinaires ou inter unités (ex. avec des médecins, des collègues, la direction) pour améliorer les soins et la collaboration;</li></ul>
- Suivre des grossesses et effectuer des accouchements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnostique la grossesse à l'aide de tests et reconnaît les signes de problèmes;</li><li>• Effectue des accouchements normaux;</li><li>• Soutient et motive la mère pendant l'accouchement normal et assiste le gynécologue en cas de problèmes pendant l'accouchement et examine et soigne le nouveau-né;</li><li>• Effectue des tâches infirmières (actes techniques infirmiers) selon ou sans prescription médicale ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Conseille les (futurs) mères au sujet de la grossesse, de l'accouchement et des soins du nourrisson ;
- Assure les contacts formels et informels avec les médecins et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels des patients;
- Se concerta avec les autres services au sujet de la coordination d'activités spécifiques;

### Résolution de problèmes

- Adapte le planning de travail de la maternité / l'unité de soins aux besoins du moment;
- Fait appel à des spécialistes internes en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimiser le fonctionnement de la maternité / l'unité de soins;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution des accouchements normaux et assiste le gynécologue lors de problèmes pendant l'accouchement;
- Se charge du suivi des grossesses et des accouchements;
- Conseille la mère au sujet de la grossesse, de l'accouchement et des soins du nourrisson;
- Gère la maternité / l'unité de soins en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Encadrer les patients/résidents présentant un syndrome dans la spécialisation et soutenir les différentes unités dans la spécialisation afin de promouvoir la qualité des soins.

## ACTIVITÉS

- Encadrer les collaborateurs des diverses unités

- Optimiser les soins dans la spécialisation

- Encadrer, informer et éduquer les patients/résidents présentant un syndrome spécifique

## TÂCHES

- Organise, en collaboration avec l'infirmier en chef, des activités de formations internes concernant la spécialisation (ex. stomatologie et diabète) pour les collaborateurs des unités afin d'améliorer la qualité des soins dans cette spécialisation;
- Donne des présentations et des explications aux collaborateurs des diverses unités concernant la spécialisation;
- Soutient les unités en cas de problèmes complexes rencontrés dans la spécialisation;
- Procure une assistance méthodologique aux unités lors de l'exécution de nouveaux traitements et de l'utilisation de nouveau matériel concernant la spécialisation;
- Participe à des études cliniques et se tient au courant des nouvelles tendances et des nouveaux traitements dans la spécialisation;
- Formule des propositions à la hiérarchie concernant l'optimisation des soins;
- Participe à des réunions (multi)disciplinaires (ex. avec diverses unités, des paramédicaux et des médecins) pour l'amélioration des soins et pour le développement de directives concernant des thèmes spécifiques (ex. soins des plaies) dans la spécialisation;
- Elabore, en concertation avec la hiérarchie, des protocoles et des procédures concernant les soins dans la spécialisation;
- Se concerta avec des fournisseurs au sujet de nouveau matériel dans la spécialisation et les introduit dans l'institution;
- Informe et instruit les patients/résidents et leurs proches concernant le syndrome spécifique;
- Leur donne, éventuellement après concertation avec le médecin, des explications sur les traitements possibles;
- Les encadre dans l'approche quotidienne de leur maladie pour améliorer leur autonomie;
- Ecoute leurs difficultés et les convainc de l'importance des soins;
- Se charge de l'administration liée à ses propres patients/résidents;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance approfondie des syndromes et des traitements possibles dans la spécialisation;
- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires où est discutée l'optimisation des soins dans la spécialisation;
- Conseille le personnel infirmier et soignant et actualise leurs connaissances dans la spécialisation;
- Informe et éduque les patients/résidents et leur proches concernant le syndrome et le traitement;

### Résolution de problèmes

- Se concerta à propos des problèmes liés aux patients/résidents avec toutes les parties concernées, leur donne des explications concernant le syndrome spécifique et le traitement recommandé et cherche un consensus;

### Responsabilité

- Encadre, après concertation avec l'infirmier en chef de l'unité, le personnel infirmier et soignant afin d'assurer des soins optimaux dans la spécialisation;
- Elabore, en collaboration avec la hiérarchie, des protocoles et des procédures pour les soins dans la spécialisation;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- De temps à autre, faire appel à la force ou travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Mettre en œuvre des mesures et remettre des avis afin d'améliorer les conditions d'hygiène, de diminuer les infections et donc de promouvoir la qualité des soins.

## ACTIVITÉS

- Détecter et résoudre les problèmes d'hygiène

- Superviser les méthodes de travail en matière d'hygiène

- Effectuer les prélèvements et assurer le suivi des infections

- Effectuer des recherches sur le matériel et les produits

## TÂCHES

- Observe les méthodes de travail en général et notamment les méthodes de soins, détecte les situations qui pourraient devenir problématiques et se concerta avec le médecin-hygiéniste;
- Lorsqu'un problème est détecté, collecte les données relatives au problème, se réfère aux spécialistes compétents (ex. Pharmaciens, ingénieurs, microbiologistes), trouve des solutions, présente le dossier au comité d'hygiène hospitalière, discute des arguments, met en oeuvre les solutions décidées, les évalue et les adapte si nécessaire;
- Rédige des directives et recommandations consécutives aux problèmes détectés en adaptant les directives générales au cas particulier de l'institution;

- Eduque et informe l'ensemble du personnel de l'institution (ex. infirmiers, kinésithérapeutes, personnel de cuisine et d'entretien, médecins) de façon formelle et informelle à l'occasion d'une visite des différents services (ex. service technique, service logistique, unités de soins);
- Conseille et répond aux questions des membres du personnel en matière d'hygiène;
- Évalue l'efficacité de l'enseignement et des informations fournies;
- Anime le groupe des infirmiers référents en hygiène hospitalière, participe aux réunions des chefs de service et à différents groupes de travail internes et externes et organise les réunions du comité d'hygiène (préparation, réunion, rapport et exécution des tâches);

- Effectue divers prélèvements;
- Relève et encode les infections, suit les patients à surveiller, passe dans les services pour connaître l'évolution du patient, vérifie si les mesures sont suivies et les adapte si nécessaire;

- Se tient au courant des nouveautés en matériel et produits, contacte la firme extérieure pour obtenir des informations, propose des changements du matériel et des produits et transmet les remarques aux utilisateurs, effectue des recherches sur le nouveau matériel et les nouveaux produits, fait les tests, récolte les données et les évalue;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Connaît les procédures concernant l'hygiène;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Anime des groupes de travail relatifs à la spécialisation;
  - Stimule le personnel à appliquer les procédures concernant l'hygiène hospitalière et en évalue l'application correcte;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait influencer et convaincre;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Conseille la direction et participe aux comités pour améliorer les conditions d'hygiène et diminuer les infections;
- Donne des explications au personnel concernant les procédures et la politique d'hygiène de l'institution;

### Résolution de problèmes

- Analyse les problèmes, examine les remarques des collaborateurs et détecte les points négatifs pour proposer des adaptations aux procédures et des améliorations dans les soins;

### Responsabilité

- Eduque et informe de manière formelle et informelle l'ensemble du personnel à l'occasion d'une visite des différents services (ex. service technique, service logistique, unités de soins);
- Répond de la manière de travailler dans l'institution sur le plan des procédures et de l'hygiène;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Coordonner les projets de recherche et/ou les études cliniques sous les directives du médecin (chercheur) et en conformité avec les GCP (Good Clinical Practices) et la législation afin d'optimiser la qualité et l'utilisation des nouveaux moyens (médicaux).

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Préparer les recherches et/ou les études cliniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discute des objectifs et des attentes du projet avec le promoteur interne ou externe;</li><li>• Examine la faisabilité de l'étude avec le promoteur et le médecin (chercheur) et établit une estimation du budget;</li><li>• Etablit un plan de projet avec le médecin (chercheur) dans lequel sont explicités les attentes et les objectifs, afin d'établir un cadre de travail clair pour toutes les personnes concernées;</li><li>• Garantit la disponibilité et l'exactitude des protocoles de recherche établis par le promoteur ainsi que d'autres documents administratifs (ex. schémas) et les soumet à l'approbation du comité d'éthique;</li><li>• Communique le plan de projet aux personnes concernées (ex. infirmiers en hôpital), les motive à collaborer et leur fournit toutes les explications nécessaires;</li></ul>
- Coordonner et assurer le suivi des recherches et/ou des études cliniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rassemble et traite les données de la recherche et en fait rapport au médecin (chercheur) et au promoteur;</li><li>• Echange l'information à propos des données de la recherche et à propos de la coordination du projet avec toutes les personnes concernées (ex. pharmacien et infirmier en hôpital) et fournit l'information nécessaire sur les patients et sur les résultats de la recherche lors de réunions d'équipe pour assurer la continuité;</li><li>• Se charge de faire rapport à toutes les personnes concernées et encadre éventuellement l'audit à ce sujet;</li><li>• Planifie les diverses recherches, consultations et moments d'échange d'informations avec les différentes personnes concernées;</li></ul>
- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux patients, établit une anamnèse infirmière, note les données et informe ces patients, entre autres, sur l'objectif et le déroulement de la recherche et/ou de l'étude clinique;</li><li>• Encadre et soutient les patients dans les moments difficiles ou d'émotion et répond à leurs questions;</li><li>• Donne des explications aux patients pour les informer (au mieux) sur le processus de soins et sur la recherche afin de les y impliquer;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale ainsi que les actes médicaux confiés par un médecin;</li><li>• Observe, identifie et établit l'état de santé des patients/résidents désignés, détecte d'éventuels changements et anticipe les situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;</li><li>• Surveille, évalue les paramètres des patients et en interprète les évolutions en fonction du diagnostic, du traitement, de la recherche et/ou de l'étude clinique;</li><li>• Prépare, selon la prescription médicale, la médication test, la vérifie, l'administre selon les prescriptions du protocole et en suit les effets en fonction de la recherche et/ou de l'étude clinique;</li><li>• Mesure les effets et les effets secondaires de la médication test;</li><li>• Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;</li><li>• Délègue au personnel infirmier et soignant et encadre, dans le respect des dispositions légales et comme prescrit dans le protocole, le suivi des paramètres et des effets;</li><li>• Transmet, au médecin (chercheur) et au promoteur, les données liées au patient ainsi que les changements éventuels constatés;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives liées aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les données des patients, les paramètres et les actes infirmiers exécutés (ex.: le Di-RHM);</li><li>• Complète divers formulaires et documents (ex. autorisation de participation à la recherche);</li><li>• Fait rapport au médecin (chercheur) et au promoteur, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique :
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs lors de recherches et d'études cliniques;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements concernant les projets de recherche et leur état de santé;
- Se concerta avec le promoteur interne ou externe, le médecin (chercheur) et les collègues à propos, entre autres, des résultats de la recherche et de l'état d'avancement du projet;

### Résolution de problèmes

- Signale au médecin (chercheur) les problèmes spécifiques liés aux patients;
- Interprète les paramètres de la recherche afin d'identifier les effets et effets secondaires de la médication test et s'y concerta avec le promoteur et le médecin (chercheur);

### Responsabilité

- Participe à la réalisation et à l'exactitude des résultats du projet de recherche et de l'étude clinique;
- Discute de l'état d'avancement du projet et des données de la recherche avec le promoteur et le médecin (chercheur);
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer les premiers soins aux patients aigus dans l'unité des urgences et estimer le degré d'urgence de leur traitement afin de stabiliser les patients aussi rapidement que possible et de rendre possible les soins ultérieurs.

## ACTIVITÉS

- Accueillir les patients à leur arrivée dans le service des urgences et préparer le diagnostic médical

- Effectuer des tâches infirmières

- Suivre l'intervention en urgence chez les patients

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille les patients et leur accompagnateur à leur arrivée aux urgences: évalue la gravité de leur situation en s'informant auprès des différents intervenants, estime le degré d'urgence du traitement et les amène à l'endroit approprié d'attente ou de traitement;
- Installe les patients en veillant à leur confort et déshabille ou rafraîchit les patients si nécessaire;
- Pose un diagnostic infirmier au patient attribué: prend les paramètres (tension, pouls,...), fait une anamnèse pour le médecin et examine les plaintes du patient;
- Prend en main de sa propre initiative, dans l'attente du médecin, les problèmes aigus dans les situations d'urgence, par exemple en stabilisant le patient ayant une pathologie aiguë en lien avec le cœur ou les voies respiratoires;
- Assiste le médecin dans le diagnostic médical: avertit le médecin d'urgence ou le spécialiste de l'arrivée du patient, rapporte la pathologie et donne une estimation du degré d'urgence;

- Effectue, selon les instructions du médecin, des examens complémentaires comme un ECG, moniteur,...;
- Démarre, sur ordre du médecin d'urgence, l'intervention:
  - Mène, selon les instructions du médecin d'urgence, des actes techniques infirmiers et médicaux confiés comme l'intubation de patients, la pose de sondes urinaires, les prises de sang, le soin des plaies,...;
  - Observe et contrôle durant toute l'intervention, les divers paramètres et l'état de santé des patients attribués, détecte d'éventuels changements et anticipe les situations de crise;
- Prépare le matériel utilisé pendant l'exécution du traitement médical et assiste le médecin lors de l'exécution de ces actes médicaux;
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et en suit les effets;

- Informe et accompagne les patients et leur famille à l'arrivée aux urgences: les rassure, les soutient dans les situations difficiles et donne des explications quant aux examens et traitements médicaux;
- Informe la famille ou l'accompagnateur à propos de l'état du patient et demande, si nécessaire, des informations complémentaires sur le patient;
- Donne des informations au patient lors de sa sortie des urgences: donne des explications sur le suivi des soins, l'utilisation médicamenteuse et éventuellement les plaintes prévisibles;
- S'occupe, le cas échéant, de l'admission du patient dans l'hôpital: règle l'admission via un système d'admission, informe le service concerné et accompagne éventuellement le patient vers le service;

- Constitue un dossier pour le patient ou complète le dossier existant: enregistre les données des patients, les examens effectués, les actes infirmiers et la médication administrée;
- Indique les paramètres et les observations dans le dossier du patient;
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;

- Veille au fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;
- Rince le matériel médical utilisé et range la salle de traitement;
- Suit les stocks médicaux, signale les manques et complète si nécessaire;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - A une connaissance approfondie des pathologies médicales et psychiques ainsi que des médicaments et des antidotes;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Rapporte au médecin l'état de santé du patient et le degré d'urgence;
- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;

### Résolution de problèmes

- Évalue la gravité de la situation en s'informant auprès des différents intervenants et en informe le médecin sur base des constatations;
- Interprète les paramètres et prend les mesures nécessaires pour stabiliser les situations de crise dans l'attente du médecin;

### Responsabilité

- Évalue l'état de santé du patient et informe le médecin rapidement et correctement;
- Prend, en situations de crise et dans l'attente du médecin, des initiatives pour la stabilisation du patient;
- Discute de l'état de santé du patient et du traitement à effectuer avec le médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution des actes médicaux et exerce certains actes médicaux confiés de façon autonome;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction;
- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer la veille des paramètres vitaux et donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients en état critique, afin de les stabiliser le plus rapidement possible et de rendre possible les soins ultérieurs.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches infirmières et soignantes

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Autres activités

## TÂCHES

- Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;
- Observe, identifie et établit l'état de santé des patients attribués:
  - Surveille et évalue les paramètres des patients (comme l'activité cérébrale, la capacité pulmonaire, l'électrocardiogramme) et prend régulièrement les constantes;
  - Surveille les différents appareils médicaux (respirateur, dialyse, moniteur,...) et les ajuste sur ordre du médecin et sur base de l'évolution des paramètres;
  - Assure la surveillance hémodynamique, respiratoire et neurologique du patient;
- Détecte des changements éventuels et anticipe des situations de crise;
- Soutient le médecin ou, en attendant celui-ci, prend de sa propre initiative les problèmes aigus en main pendant des situations de crise; pose des actes techniques spécifiques dans les interventions particulières (intubation, massage cardiaque,...) et effectue les actes médicaux confiés par le médecin;
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication et les perfusions, les vérifie, les administre et assure le suivi des effets;
- Veille au confort du patient: fait quotidiennement la toilette complète du patient, change les pansements et soigne les plaies;
- Encadre les patients lors de leur transfert vers d'autres services, tels que la radiologie;
- Etablit le plan de soins;
- Donne les informations nécessaires sur les patients lors des réunions d'équipe afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin traitant sur l'état de santé des patients et se consulte avec le médecin et les thérapeutes au sujet de la thérapie indiquée;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions;
- Partage avec les collègues, la prise en charge des patients et les connaissances de toutes les pathologies;
- Informe et accompagne les patients et/ou leur proches à l'arrivée aux soins intensifs: les rassure, les soutient dans les situations difficiles et donne des explications quant aux examens et traitements médicaux;
- Informe la proches ou l'accompagnateur à propos de l'état du patient et demande, si nécessaire, des informations complémentaires sur le patient;
- Reste à disposition pour la famille/les proches en état avancé de stress;
- Constitue un dossier pour le patient ou complète le dossier existant: enregistre les données des patients, les examens effectués, les actes infirmiers et la médication administrée;
- Indique les paramètres et les observations dans le dossier du patient;
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme faire les lits;
- Veille au fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Interprète les paramètres et prend les mesures nécessaires pour stabiliser les situations de crise dans l'attente du médecin;

### Responsabilité

- Surveille les paramètres et évalue l'état de santé du patient et en informe le médecin;
- Prend, en situations de crise et dans l'attente du médecin, des initiatives pour la stabilisation du patient;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Assiste le médecin lors de l'exécution des actes médicaux et exerce certains actes médicaux confiés de façon autonome;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Risque de radiation;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients désignés, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être et d'augmenter leur autonomie ainsi que soutenir et informer les collègues de l'unité concernant son domaine de référence.

## ACTIVITÉS

- Encadrer les collègues de l'unité concernant son domaine de référence

- Effectuer des tâches infirmières et soignantes

- Informer et soutenir les patients/résidents et leurs proches sur le plan psychosocial

- Exécuter des tâches administratives liées aux patients/résidents

## TÂCHES

- Participe aux groupes de projet dans son domaine de référence et se tient au courant soi-même des nouveaux développements;
- Organise, en collaboration avec l'infirmier en chef, des activités de formations internes (présentations, explications, ...) concernant le domaine de référence pour les collègues de l'unité afin d'améliorer la qualité des soins dans ce domaine;
- Procure une assistance méthodologique à l'unité lors de l'exécution de nouveaux traitements et de l'utilisation de nouveau matériel concernant le domaine de référence;
- Aide les collègues de l'unité dans l'exécution d'actes infirmiers complexes dans sa spécialisation (ex. soins de plaies);
- Donne, lors des réunions d'équipe, les informations nécessaires sur les patients, notamment pour ceux ayant un syndrome dans le domaine de référence, afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin traitant sur l'état de santé des patients/résidents et se concerta avec le médecin et les thérapeutes au sujet de la thérapie indiquée;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions;
- Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;
- Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;
- Observe, identifie et établit l'état de santé des patients, détecte d'éventuels changements, et anticipe les situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Surveille et évalue les paramètres des patients et ajuste, selon les prescriptions du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et assure le suivi des effets;
- Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;
- Accompagne le médecin traitant lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;
- Exécute des tâches soignantes auprès des patients/résidents (ex. aider lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens) et donne des indications et des instructions aux aides-soignants;
- Accueille les nouveaux patients/résidents, établit une anamnèse infirmière, et note les données;
- Informe et instruit les patients/résidents et leur famille concernant le syndrome spécifique;
- Leur donne, éventuellement après concertation avec le médecin, des explications sur les traitements possibles;
- Les encadre dans l'approche quotidienne de leur maladie pour améliorer leur autonomie et leur donne des informations pratiques pour les préparer à leur sortie de l'institution (ex. patient avec un stoma);
- Ecoute leurs difficultés et les convainc de l'importance des soins;
- Enregistre les données des patients/résidents et les traitements infirmiers effectués (ex.: les DI-RHM);
- Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et le départ, les examens médicaux);
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients/résidents;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients/résidents et établit le plan de soins;

## Infirmier de référence dans une unité/un service

(H/F/X)



- Autres activités

- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;
- Veille au fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Possède une connaissance approfondie des syndromes et des traitements possibles dans la spécialisation;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Conseille les collègues lors de problèmes rencontrés pendant l'exécution de leurs tâches et qui ont un rapport avec son domaine de référence;
- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients/résidents et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients/résidents;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients/résidents et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer les premiers soins aux patients en cas d'accident, d'une affection soudaine ou d'une complication aiguë d'une maladie dans un lieu public ou privé afin de stabiliser les patients aussi rapidement que possible et de permettre le transport vers le service d'urgences agréé le plus proche.

## ACTIVITÉS

- Se déplacer vers l'intervention

- Assurer les premiers soins aux patients

- Assurer le transport des patients

- Autres activités

## TÂCHES

- Reçoit l'appel de la centrale d'aide et en donne immédiatement un suivi avec le médecin spécialiste désigné;
- Conduit le véhicule SMUR aussi efficacement que possible à travers la circulation afin d'arriver sur le lieu de l'urgence en tenant compte des règles de la circulation pour véhicule prioritaire et de la sécurité des autres usagers de la route;
- Essaye, à l'arrivée, d'atteindre immédiatement le patient et informe si possible les autres prestataires de services (services de police, pompiers, médecin traitant) du contexte de l'urgence;
- Démarre, avec le médecin spécialiste, l'intervention:
  - Retire le matériel médical nécessaire du véhicule SMUR (ex. moniteur, oxygène, pharmacie);
  - Stabilise le patient si nécessaire;
  - Exerce, selon les instructions du médecin, des actes techniques infirmiers et médicaux confiés comme l'intubation de patients, la pose de sondes urinaires, les prises de sang, le soin des plaies,....;
  - Observe et contrôle durant toute l'intervention, les divers paramètres et l'état de santé du patient, détecte d'éventuels changements et anticipe les complications;
- Assiste le médecin spécialiste lors de l'exécution des actes médicaux;
- Administre, selon les instructions du médecin, la médication au patient et en suit les effets;
- S'occupe, en cas d'urgences collectives, de la coordination et de l'exécution correcte d'un plan catastrophe et délègue, dans les limites légales, certaines tâches infirmières aux autres prestataires de soins sur le lieu de l'intervention;
- Veille à ce que le patient soit suffisamment stabilisé et aide au chargement du patient dans l'ambulance;
- Accompagne, si cela se présente, le patient dans l'ambulance durant le transport vers l'hôpital le plus proche avec un service d'urgences agréé;
- Soigne le patient durant le transport et assure les premiers soins quand l'ambulance doit interrompre son parcours;
- Informe le service d'urgences de l'hôpital où le patient est enregistré : donne des explications à propos de l'urgence, de la situation du patient et des actes déjà exercés;
- Informe si possible les patients et leur famille à l'arrivée aux urgences : les rassure, les soutient dans des situations difficiles et donne des explications lors des examens et des traitements;
- Ramène le véhicule SMUR en ordre après l'arrivée dans la propre institution et complète à nouveau le matériel médical et la médication manquants;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance approfondie de la médecine de catastrophe ainsi qu'une connaissance étendue des pathologies médicales et psychiques, de la médication et des antidotes;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Possède le permis de conduire exigé complété de préférence par une formation en conduite défensive;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Délègue, dans le cadre légal, des tâches infirmières aux autres prestataires de soins sur le lieu de l'intervention;

### Communication

- Se concerta avec le médecin à propos de l'état de santé et du degré d'urgence du patient et des premiers soins attribués;
- Se concerta avec les différents prestataires de services (police, pompiers, médecin traitant ...) à propos de l'intervention et informe de l'état du patient;
- Veille à transmettre l'information à l'arrivée du patient dans l'hôpital le plus proche;
- Soutient les patients et leur proches et leur procure de l'information concernant leur état de santé;

### Résolution de problèmes

- Évalue la gravité de la situation des patients en concertation avec le médecin sur base des constatations;
- Interprète les paramètres et prend les mesures nécessaires pour stabiliser les situations de crise dans l'attente du médecin;
- Se charge de la coordination et de l'exécution d'un plan catastrophe lors d'urgences collectives;

### Responsabilité

- Évalue l'état de santé du patient et informe le médecin rapidement et correctement;
- Prend, en situations de crise et dans l'attente du médecin, des initiatives pour la stabilisation du patient;
- Discute de l'état de santé et du degré d'urgence du patient avec le médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution des actes médicaux et exerce certains actes médicaux confiés de façon autonome;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Préparer le bloc opératoire ainsi qu'assister le médecin et l'anesthésiste et accompagner les patients dans le bloc opératoire (aussi bien sur le plan infirmier que psychosocial) afin de garantir la sécurité et le bon déroulement des opérations.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Préparer le bloc opératoire avant l'intervention	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifie quotidiennement la liste des opérations prévues: vérifie l'ordre des opérations et contrôle, en fonction de cet ordre, la liste avec le matériel et les instruments nécessaires;</li><li>• Contrôle, avant chaque intervention, la présence et la stérilité du matériel nécessaire au bloc opératoire, et vérifie si des précautions spécifiques doivent être prises;</li><li>• Prépare quotidiennement et avant chaque intervention le bloc opératoire:<ul style="list-style-type: none"><li>- Prépare les matériaux, les sets d'instruments, la table d'opération et les appareils nécessaires pour l'intervention;</li><li>- Règle la lumière, l'aération et la température requise;</li></ul></li><li>• Remet le tablier stérile au médecin et à l'anesthésiste ou les aide pour le fermer;</li></ul>
- Préparer le patient avant l'intervention	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle l'état de santé du patient ainsi que les formalités nécessaires avant l'intervention et assure le transport à temps du patient vers le bloc opératoire;</li><li>• Soutient et rassure le patient pendant le transport et/ou lors de son arrivée dans le bloc opératoire et l'accompagne jusqu'au moment de la narcose;</li><li>• Aide à installer le patient sous la supervision de l'anesthésiste et du médecin;</li><li>• Complète, en partenariat avec l'anesthésiste et le chirurgien, la surgical safety checklist;</li><li>• Couvre le patient;</li><li>• Prépare le patient pour l'anesthésie en collaboration avec l'anesthésiste et assiste celui-ci pour la narcose : exécute les actes infirmiers et les actes médicaux confiés (poser une perfusion, placer une sonde,...);</li><li>• Assiste le médecin lors de la désinfection du patient;</li></ul>
- Assister le médecin et l'anesthésiste lors de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procure l'assistance nécessaire au médecin et à l'anesthésiste pendant l'intervention et suit le déroulement de l'opération pour pouvoir anticiper des situations de crise (ex. prend les paramètres régulièrement);</li><li>• Surveille la stérilité lors de l'intervention: contrôle la disponibilité du matériel stérile et s'assure que les manques de matériel soient directement résolus;</li><li>• Transmet le matériel stérile au médecin, contrôle si la quantité de matériel utilisé (ex.compresses) correspond au nombre qui a été transmis et signale des manques éventuels au médecin;</li><li>• Effectue les actes médicaux confiés (ex. suturer la peau);</li><li>• Assure le transport sécurisé et correct d'éventuels échantillons ou biopsies pris lors de l'intervention au laboratoire;</li><li>• Encode lors de l'intervention (ex. médecins et infirmiers présents, quantité de matériel utilisé) et répond à des appels dans le bloc opératoire (ex. en fonction des opérations prévues, par rapport à des questions pour le médecin);</li><li>• Range le bloc opératoire après l'intervention: rassemble le matériel utilisé, veille à ce que le matériel utilisé soit lavé et ramené et s'occupe d'enlever les déchets;</li><li>• Prend des radiographies avant, pendant ou après l'intervention (ou est présent pendant celles-ci);</li></ul>
- Assurer le suivi du patient après l'intervention	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournit de l'aide au médecin après l'intervention en effectuant des actes infirmiers ou médicaux confiés tels que mettre un pansement ou un système de drainage;</li><li>• Aide lors de l'installation du patient en préparation de son transport vers la salle de réveil;</li><li>• Assure le transport du patient vers la salle de réveil et rapporte au personnel infirmier responsable sur l'état de santé du patient;</li><li>• Observe le patient après l'intervention et lui donne les soins infirmiers nécessaires ainsi que les médicaments prescrits par le médecin ou l'anesthésiste;</li><li>• Rapporte les observations au médecin ou à l'anesthésiste;</li><li>• Informe et soutient le patient et éventuellement les proches après le réveil du patient;</li></ul>



- Effectuer des tâches administratives

- Note les observations dans le dossier infirmier et enregistre les actes infirmiers effectués;
- Note le matériel utilisé afin qu'il puisse être tarifié;
- Suit quotidiennement (des modifications dans) la liste d'interventions prévues et contrôle si le stock est suffisant et si le matériel spécifique requis pour l'intervention est présent;
- Rapporte, aussi bien oralement que par écrit, sur l'état de santé du patient au médecin et à l'anesthésiste;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance approfondie de matériel médical et des instruments;
- Possède une connaissance pratique du déroulement des interventions d'application;
- Possède une connaissance approfondie des procédures de sécurité dans le bloc opératoire;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Accompagne les patients avant et après l'opération en les soutenant et en les informant;

### Résolution de problèmes

- Contrôle le patient avant le transport vers la salle d'opération et veille à ce que les conditions nécessaires soient remplies;
- Observe le patient pendant l'anesthésie et après l'intervention, interprète les paramètres et rapporte au médecin ou à l'anesthésiste;
- Prend contact avec le service concerné en cas de défauts d'appareils;

### Responsabilité

- Veille à ce que le bloc opératoire soit entièrement prêt pour toutes les interventions selon les procédures préalablement fixées et la liste de matériel, et veille aux procédures nécessaires concernant la sécurité et la stérilité;
- Fait en sorte que le médecin et l'anesthésiste disposent du matériel stérile nécessaire à chaque instant et veille à ce que tout le matériel utilisé soit enlevé;
- Assiste l'anesthésiste et le médecin avant, pendant et après l'intervention et exerce certains actes médicaux confiés;
- Assure la surveillance continue des patients et intervient en cas d'urgence dans l'attente du médecin dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Risque de radiation;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Dispenser des soins globaux à des nouveaux-nés au sein d'une unité de soins intensifs en néonatalogie et accompagner les parents dans les soins afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir la santé et le bien-être du nouveau-né et de promouvoir la relation entre le nouveau-né et les parents.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exécute des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;</li><li>• Observe, identifie et établit l'état de santé des nouveaux-nés attribués, détecte d'éventuels changements, anticipe les situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;</li><li>• Évalue et surveille de façon permanente le comportement, les paramètres vitaux et physiques des nouveaux-nés et ajuste, selon les prescriptions du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;</li><li>• Prépare les médicaments selon la prescription médicale, vérifie la médication en prenant notamment en compte le poids des nouveaux-nés, l'administre et en suit les effets;</li><li>• Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques (ex. drainage thoracique, réanimation);</li><li>• Accompagne le médecin lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;</li></ul>
- Exécuter des tâches soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure le soin corporel complet du nouveau-né et utilise à cet effet les produits et techniques adaptés;</li><li>• Veille au bien-être général des nouveaux-nés et adapte autant que possible les facteurs d'environnement et sa façon d'agir personnelle (ex. lumière, bruit);</li><li>• Prévoit des aliments adaptés aux nouveaux-nés (ex. prépare des biberons) et les administre;</li><li>• Encadre les nouveaux-nés et leurs parents lors des transferts depuis ou vers d'autres services ou institutions, ou pendant les examens médicotecniques (ex. radiographie);</li></ul>
- Participer à la continuité et à la qualité des soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donne les informations nécessaires sur les nouveaux-nés lors des réunions d'équipe afin d'assurer la continuité des soins;</li><li>• Informe le médecin sur l'état de santé des nouveaux-nés et se consulte avec le médecin et les prestataires de soins au sujet du traitement indiqué;</li><li>• Contacte des organisations externes afin d'assurer le suivi des parents et des nouveaux-nés à leur domicile (ex. soins infirmiers à domicile, centre de maternité);</li><li>• Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;</li></ul>
- Soutenir les parents dans les soins au nouveau-né et promouvoir la relation entre parents et nouveau-né	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux-nés et leurs parents, établit une anamnèse infirmière et note les données;</li><li>• Donne des explications aux parents du nouveau-né et aux proches concernant l'état de santé du nouveau-né et tient les parents régulièrement informés (ex. par téléphone);</li><li>• Écoute les préoccupations des parents du nouveau-né et les rassure;</li><li>• Encadre et soutient les parents du nouveau-né dans les moments difficiles ou d'émotion (ex. actes techniques spécifiques, décès du nouveau-né);</li><li>• Donne des explications au sujet des soins au nouveau-né et les effectue avec les parents (ex. changer le linge, donner à manger, tirer le lait, massage du nouveau-né);</li><li>• Forme les parents du nouveau-né à certains savoirs/techniques spécifiques (ex. utilisation du monitoring) et évalue le cas échéant les connaissances acquises (ex. avant que la sortie du nouveau-né de l'hôpital soit autorisée par le médecin);</li><li>• Promeut la relation entre les parents et le nouveau-né et encourage le contact physique entre les parents et le nouveau-né (ex. soins kangourou);</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives liées aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les données des nouveaux-nés et les soins infirmiers effectués (notamment pour les DI-RHM);</li><li>• Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et la sortie);</li><li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des nouveaux-nés;</li><li>• Tient à jour le dossier infirmier des nouveaux-nés;</li></ul>



- Autres activités

- Partage l'expertise d'infirmier spécialisé en néonatalogie avec les infirmiers non-spécialisés;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique des pathologies néonatales;
  - Possède une connaissance pratique des techniques infirmières requises pour la prise en charge des nouveaux-nés et des procédures spécifiques en matière d'isolement et aseptie;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Soutient, informe et conseille les parents du nouveau-né au sujet des soins au nouveau-né;
- Soutient les parents lors de dilemmes éthiques;
- Assure des contacts avec des organisations externes afin d'organiser le suivi des parents et du nouveau-né à domicile;

### Résolution de problèmes

- Adapte la réalisation d'actes techniques infirmiers et la préparation de médication à la phase de développement et l'état physique du nouveau-né;
- Tient en compte les signes non-verbaux du nouveau-né et adapte, si possible, les facteurs d'environnement dans l'environnement du nouveau-né;
- Adapte, si possible, le moment, l'ordre et la réalisation de tâches à la disponibilité des parents du nouveau-né;
- Fait appel à des spécialistes ou au responsable hiérarchique en cas de problèmes spécifiques ou complexes liées au nouveau-né;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des nouveaux-nés et des traitements à effectuer;
- Assure la surveillance continue des nouveaux-nés et intervient en cas d'urgence dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Forme les parents des nouveaux-nés à certains savoirs/techniques spécifiques et vérifie le cas échéant leur maîtrise de ces savoirs/techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Risque de radiation;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients désignés, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être et d'augmenter leur autonomie.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;</li> <li>• Délègue éventuellement, dans les limites légales, des actes techniques infirmiers aux aides-soignants;</li> <li>• Observe, identifie et établit l'état de santé des patients attribués, détecte des changements éventuels, anticipe des situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;</li> <li>• Surveille et évalue les paramètres des patients et ajuste, selon les prescriptions du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;</li> <li>• Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et en suit les effets;</li> <li>• Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;</li> <li>• Accompagne le médecin lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;</li> </ul>
- Exécuter des tâches soignantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide les patients lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens, tels que s'habiller, se laver, se raser;</li> <li>• Veille au confort général des patients;</li> <li>• Aide les patients à manger et à boire;</li> <li>• Encadre les patients lors de leur transfert vers d'autres services;</li> <li>• Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;</li> </ul>
- Participer à la continuité et à la qualité des soins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablit le plan de soins;</li> <li>• Donne les informations nécessaires sur les patients lors des réunions d'équipe afin d'assurer la continuité des soins;</li> <li>• Informe le médecin traitant sur l'état de santé des patients et se concertent avec le médecin et les thérapeutes au sujet de la thérapie indiquée;</li> <li>• Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions;</li> </ul>
- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueille les nouveaux patients, établit une anamnèse infirmière et note les données;</li> <li>• Donne des explications aux patients et à leurs proches concernant leur état de santé et les rassure;</li> <li>• Stimule l'autonomie et prépare les patients à la sortie;</li> <li>• Écoute les préoccupations des patients;</li> <li>• Encadre et soutient les patients dans les moments difficiles ou d'émotion (comme l'accompagnement des mourants, forte douleur);</li> </ul>
- Exécuter des tâches administratives liées aux patients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistre les données des patients et les actes infirmiers effectués (ex. le Di-RHM);</li> <li>• Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et le départ, les examens médicaux);</li> <li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;</li> <li>• Tient à jour le dossier infirmier des patients;</li> </ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;</li> <li>• Veille au fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;</li> </ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leurs proches et en réfère aux infirmiers;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes techniques spécifiques;
- Est discret avec des informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (<60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (>< 80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:**

Donner des soins globaux et aider la mère et l'enfant avant, pendant et après la grossesse et l'accouchement, afin que la grossesse, l'accouchement et la période post-partum se déroulent de manière optimale.

**ACTIVITÉS**

- Suivre des grossesses et effectuer des accouchements

- Informer et soutenir les patientes sur le plan psychosocial

- Effectuer des tâches infirmières dans le service obstétrique, fertilité et néo-natal

- Exécuter des tâches soignantes

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

**TÂCHES**

- Diagnostique la grossesse à l'aide de tests et reconnaît les signes de problèmes;
- Effectue des examens afin de surveiller le déroulement normal de la grossesse et pour pouvoir détecter le plus rapidement possible des situations problématiques et fait rapport à ce propos au gynécologue;
- Surveille, à l'aide de moyens cliniques et techniques, la mère et l'enfant pendant l'accouchement pour suivre de manière précise le déroulement du travail et de l'accouchement de sorte que la santé de la mère et de l'enfant soit assurée;
- Soutient et motive la mère pendant l'accouchement normal et assiste le gynécologue en cas de problèmes pendant l'accouchement;
- Contacte et assiste le gynécologue en cas de problèmes avec la mère ou l'enfant;
- Examine et soigne le nouveau-né, prend les mesures nécessaires en cas de problèmes et en informe le pédiatre;
- Effectue des accouchements normaux;
- Informe et conseille les patientes au sujet de la régulation des naissances, de la grossesse, de l'accouchement et de la période post-partum;
- Informe et conseille la patiente au sujet d'un programme de préparation à l'accouchement et à la parentalité;
- Conseille, encadre et donne des explications à la mère après l'accouchement (ex. allaitement au sein);
- Donne des explications aux patientes et aux visiteurs concernant l'état de santé de la mère et de l'enfant et les rassure si nécessaire;
- Apporte un soutien psychologique lors de grossesses arrêtées ou lors de problèmes et donne des renseignements pour les démarches en cas de décès;
- Exécute des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale tels que:
  - Donner des injections, placer des perfusions, soigner des plaies, placer des sondes alimentaires, faire des prises de sang;
  - Assister l'anesthésiste lors de la mise sous anesthésie péridurale;
  - Assister le gynécologue lors de consultations ambulatoires, ponctions amniotiques, monitoring, profils glycériques et lors d'urgences pour des césariennes, lors d'interruption de grossesse, lors de fécondation médicalement assistée;
- Effectue les actes médicaux confiés par le médecin;
- Observe, identifie et établit l'état de santé des patients attribués, détecte des changements éventuels anticipe des situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Surveille et évalue les paramètres des patientes et ajuste, selon les prescriptions médicales, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie et l'administre;
- Aide la mère et l'enfant lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens, tels que s'habiller et se laver;
- Veille au confort général de la mère et de l'enfant;
- Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;
- Etablit le plan de soins;
- Donne les informations nécessaires sur les patients lors des réunions d'équipes multidisciplinaires afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin traitant sur l'état de santé des patients et donne des conseils au sujet de la thérapie indiquée;
- Enregistre les données des patients, les paramètres et les actes infirmiers exécutés (ex.: le Di-RHM);
- Remplit divers formulaires et documents;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;



- Autres activités

- Rédige des prescriptions médicamenteuses;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer, distribuer et reprendre les repas et faire les lits;
- Veille au fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: donne des indications et des instructions aux aides-soignants;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patientes et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;
- Conseille les (futurs) mères au sujet de la grossesse, de l'accouchement et des soins du nourrisson;

### Résolution de problèmes

- Encadre les mères lors de périodes difficiles et leur donne des explications concernant, entre autres, l'alimentation et le soin du nourrisson;
- Préviend le gynécologue en cas de problèmes pendant la grossesse ou l'accouchement;
- Préviend le pédiatre en cas de problèmes pendant l'accouchement et en post-partum;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution des accouchements normaux et assiste le gynécologue lors de problèmes pendant l'accouchement;
- Se charge du suivi des grossesses et des accouchements;
- Conseille la mère au sujet de la grossesse, de l'accouchement et des soins du nourrisson;
- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le gynécologue, le pédiatre et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Soutenir les infirmiers en donnant des soins globaux (soignants, infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients attribués, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être.

## ACTIVITÉS

- Exécuter des tâches soignantes et infirmières déléguées telles que prévues dans le plan de soins et dans les limites légales autorisées

- Exécuter des tâches ménagères

- Participer au soutien psychosocial des patients et de leurs proches

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Exécute, dans une équipe structurée, des actes infirmiers délégués;
- Mesure les paramètres vitaux et biologiques selon les directives des infirmiers, et leur signale les résultats;
- Observe les symptômes et les réactions physiques, psychiques et sociales des patients et se consulte à ce propos avec les infirmiers et le responsable hiérarchique;
- Aide les patients à manger et à boire;
- Aide les patients lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens, (ex. s'habiller, se laver, se raser, effectuer les soins de bouche);
- Veille au confort général des patients;
- Accompagne les patients lors de transferts vers d'autres services ou lors d'examen spécifiques;
- Suit l'élimination urinaire et fécale et encadre les résidents lors de visites aux toilettes (ex. place les pannes);
- Procure le matériel nécessaire au patient suivant les directives médicales et infirmières (ex. matelas alternant);
- Administre les médicaments qui ont été préparés par l'infirmier ou le pharmacien, en observe les effets et les communique;
- Donne l'information nécessaire sur les patients lors des réunions d'équipe pour assurer la continuité des soins et rapporte ses observations aux infirmiers;
- Prépare les repas et les boissons et effectue, si besoin, de petites préparations (ex. tartiner le pain, réchauffer des repas);
- Distribue les repas et les boissons aux patients;
- Nettoie le matériel médical et infirmier;
- Surveille l'ordre dans les chambres et fait les lits;
- S'occupe des affaires personnelles des patients (ex. plantes, vêtements);
- Prépare les chariots de soins et les range;
- Est à l'écoute des patients et de leurs proches;
- Encadre les patients avant et pendant les traitements et les examens, leur donne des explications et les rassure;
- Encadre et soutient les patients dans des moments difficiles ou d'émotion (comme l'accompagnement des personnes en fin de vie, forte douleur);
- Aide les patients lors de leur départ de l'hôpital;
- Exécute, suivant les directives du responsable hiérarchique, des tâches administratives en soutien de l'unité;
- Note les améliorations ou difficultés rencontrées par le patient lors de la réalisation des soins dans le dossier infirmier;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'unité de soins;
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leurs proches et en réfère aux infirmiers;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Prend part à la concertation multidisciplinaire et fournit des informations au sujet de l'état de santé des patients aux collègues;

### Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les patients au responsable hiérarchique et aux collaborateurs de l'unité de soins;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'optimisation du bien-être des patients suivant les directives du responsable hiérarchique et/ou de l'infirmier;
- Discute de l'état de santé des patients avec les collègues, le responsable hiérarchique, les infirmiers et les autres dispensateurs de soins;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Transporter des victimes en ambulance dans le cadre du transport médical urgent afin de les amener dans les meilleures conditions possibles vers l'hôpital agréé "112" adéquat.

## ACTIVITÉS

- Transporter des victimes en ambulance
- Gérer le fonctionnement et la maintenance générale du véhicule
- Accomplir des formalités administratives

## TÂCHES

- Reçoit les demandes d'intervention de la centrale 112;
- Prend connaissance des informations nécessaires (ex. contexte, urgence, destination);
- Conduit l'ambulance et le personnel nécessaire (ex. ambulancier-secouriste, médecin, infirmière) en toute sécurité sur le lieu de l'intervention et en tenant compte de l'urgence;
- Lors de l'arrivée sur le lieu de l'intervention, évalue la situation et selon les nécessités fait appel à des services d'aides complémentaires (ex.: pompiers, aide médicale urgente);
- Suit les procédures fixées dans le plan d'intervention et/ou les directives de l'équipe médicale présente, assure la prise en charge de la victime: octroie si nécessaire les premiers secours ou soins, déplace et installe la victime dans le véhicule, assure la surveillance des paramètres médicaux et rassure la victime;
- Selon la nécessité et les possibilités existantes (ex.: places disponibles) transporte les proches de la victime, les soutient et leur communique des informations pratiques;
- Assure le transport vers l'institution requise de manière adaptée à l'urgence et à l'état de santé de la victime;
- Communique à la centrale 112 et aux équipes médicales de l'institution lors de l'arrivée, les éléments d'informations pertinents en vue d'assurer l'accueil optimal de la victime (ex. paramètres médicaux, incidents durant le transport);
- Vérifie le fonctionnement du véhicule et veille à sa maintenance de base (ex. nettoyage)
- Veille à la conformité et à l'inventaire de l'équipement et du matériel nécessaire aux interventions. Signale les anomalies ou assure le réapprovisionnement nécessaire
- Nettoie et désinfecte régulièrement l'intérieur du véhicule
- Consigne au sein du registre prévu les données de chaque intervention: données administratives de la victime, type d'intervention, données médicales, durée de l'intervention ... ;



### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède le permis de conduire exigé et l'attestation valide d'aptitude à la conduite;
- Connait les techniques pour la prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Connait les procédures requises en matière d'hygiène;
- Possède une connaissance géographique et topographique du secteur d'intervention;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

#### Communication

- Maintient des contacts avec le dispatching (ou la centrale 112) pendant les interventions afin d'échanger des informations et se concerter sur les problèmes éventuellement rencontrés;
- Lors des interventions, collabore avec les équipes médicales accompagnantes et le cas échéant avec d'autres services d'aide;
- Communique les informations nécessaires aux équipes médicales lors de l'admission dans l'institution afin d'assurer le suivi des soins;
- Communique avec la victime afin d'obtenir les informations nécessaires pour assurer son bien-être, un transport confortable et adapté à son état de santé;
- Est à l'écoute, discute, soutient et échange des informations avec la victime ou ses proches;

#### Résolution de problèmes

- Évalue la situation, vérifie les paramètres et apporte, si nécessaire, les premiers secours à la victime;
- Selon l'état de la victime, applique les procédures d'intervention d'application (ex. contacte le dispatching ou la centrale du 112 pour qu'ils avertissent les services d'aide complémentaires);
- Opère des choix d'itinéraires afin d'assurer le transport de l'équipe médicale et de la victime en veillant au confort, à la sécurité et en tenant compte de l'urgence;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes avec le matériel;

#### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues concernant l'organisation journalière du travail;
- Veille au bon fonctionnement de l'ambulance ainsi qu'à l'état et la disponibilité du matériel;
- Est responsable de la victime dans l'ambulance: gère les situations d'urgence en collaboration avec les autres collègues à bord du véhicule et le cas échéant, fait appel à des services d'aide complémentaire ou conduit la victime vers l'hôpital le plus proche;
- Recueille les données nécessaires aux formalités administratives relatives à l'intervention;
- Est discret avec les informations confidentielles;

#### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Coordonner, organiser et faire rapport, dans le cadre légal, sur toutes les procédures de don et de transplantation afin que la communication et la coordination du processus de transplantation se déroulent de manière optimale.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Coordonner la procédure de don	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordonne l'évaluation de pré-transplant du candidat donneur;</li><li>• Evalue, sous supervision médicale et en tenant compte des standards, les critères médicaux pour un don d'organe ou de tissu;</li><li>• Encadre et informe le patient donneur et la famille au sujet des protocoles et des procédures;</li><li>• Coordonne le processus de don en intervenant comme personne de contact entre les membres du staff médical, l'équipe d'explantation et les autres parties concernées (ex. Euro transplant);</li></ul>
- Coordonner la procédure de transplantation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contacte le responsable médical en cas d'offre d'organes;</li><li>• Est la personne de contact entre le staff médical et le patient candidat à la transplantation dans les différents stades de la procédure de transplantation;</li><li>• Coordonne les examens de pré-transplantation durant la période d'attente suivant les directives du médecin;</li><li>• Encadre et informe, en collaboration avec les médecins concernés, les patients candidats à la transplantation et leur famille afin de les préparer pour une transplantation éventuelle;</li><li>• Organise la procédure de transplantation en cas d'offre d'organe en intervenant comme personne de contact entre les membres du staff médical, l'hôpital donneur et les autres parties concernées (ex. transport);</li><li>• Informe les hôpitaux donneurs des résultats des transplantations d'organes et/ou de tissus;</li><li>• Se consulte avec le responsable médical au sujet des problèmes médicaux liés au patient;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se charge du suivi administratif des procédures de don et de transplantation;</li><li>• Se charge du règlement administratif des aspects financiers liés aux procédures de don avec les hôpitaux donneurs, les centres de transplantations, les organismes d'allocation et les compagnies de transport;</li><li>• Classe des documents concernant les procédures de dons et de transplantations;</li><li>• Rassemble des données en rapport avec les activités de don et de transplantation et envoie le rapport annuel au conseil pour les transplantations;</li></ul>
- Optimiser en concertation les procédures de don et de transplantation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développe des projets éducatifs en collaboration avec le Conseil local pour les transplantations afin de sensibiliser la population et les prestataires de soins;</li><li>• Donne des formations et encadre et motive les personnes concernées par le processus de don en donnant, entre autres, des conférences;</li><li>• Développe et optimise dans la concertation de travail multidisciplinaire interne (ex. conseil pour les transplantations) les protocoles, les stratégies et les procédures relatifs aux transplantations;</li><li>• Se tient au courant des nouvelles directives concernant les procédures de don et de transplantation;</li><li>• Participe aux projets de contrôle de qualité et formule des propositions d'amélioration;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les protocoles et les procédures concernant les dons et les transplantations d'organes et de tissus;
- Possède des connaissances de l'anatomie et de la physiologie concernant la transplantation;
- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Coordonne la procédure de don et de transplantation auprès de tous les prestataires de soins et des services concernés;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Intervient comme personne de contact entre toutes les parties concernées durant la procédure de don et de transplantation afin de coordonner les processus;
- Se concerta, dans le cadre du conseil pour les transplantations, au sujet des protocoles et des procédures concernant les dons et les transplantations d'organes et/ou de tissus;

### Résolution de problèmes

- Recherche l'application optimale des procédures de don et de transplantation en entretenant des contacts continus avec les parties concernées;
- Contacte les responsables médicaux lors de problèmes liés aux patients;

### Responsabilité

- Se charge, dans le cadre légal, selon les procédures de l'institution et en tenant compte du timing, de la coordination optimale des procédures de dons et de transplantations;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer l'éducation à l'autogestion de la glycémie et collaborer au suivi de la santé de patients diabétiques afin de maintenir et d'améliorer leur santé et leur bien-être.

## ACTIVITÉS

- Accompagner, informer et éduquer des patients diabétiques

- Collaborer au suivi de la santé des patients diabétiques

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Assure la gestion des fournitures médicales destinées aux patients

- Conseiller et informer les collaborateurs des diverses unités afin d'optimiser les soins aux patients diabétiques

## TÂCHES

- Informe les patients et leurs proches, éventuellement après concertation avec le médecin, concernant la pathologie et les traitements possibles;
- Se charge de l'éducation thérapeutique des patients: leur apprend à auto-gérer leur glycémie et à utiliser le matériel de contrôle et de traitement requis (ex.: piqueur, glucomètre, stylo ou pompe à insuline);
- Procède à la pose d'un cathéter ou réalise des injections afin de familiariser le patient avec ces techniques spécifiques;
- Accompagne les patients dans l'approche quotidienne de leur maladie (ex.: activité physique, nutrition) et les conseille pour prévenir des complications et améliorer leur autonomie;
- Ecoute les difficultés des patients, les rassure et les sensibilise à l'importance de l'auto-surveillance et du traitement;
- Assure le suivi des patients, y compris par téléphone ou par mail;
- Examine le carnet d'auto-surveillance du patients, collecte les paramètres objectifs et les analyse (ex.: nombre d'hyper- ou hypoglycémies);
- Collecte les données du bilan diabétique du patient, observe son état de santé général (ex.: variation du poids, tension, résultats sanguins, examen des pieds) et détecte les changements éventuels;
- Adapte si nécessaire le traitement des patients après concertation ou sous prescription du médecin (ex.: adaptation du type d'insuline administrée);
- Assure le suivi des bilans de santé ou examens médicaux prescrits;
- Informe le médecin sur l'état de santé des patients et se consulte avec lui au sujet du traitement indiqué;
- Echange des informations au sujet des patients avec différents prestataires de soins (ex. podologue, psychologue);
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;
- Contacte des organismes extérieurs pour assurer le suivi des patients;
- Constitue un dossier pour le patients et le tient à jour (ex. examens effectués, matériel médical délivré);
- Accomplit diverses formalités liées aux conventions diabète ou aux trajets de soins et en assure le suivi;
- Gère le stock de matériel (ex. pompes, glucomètres, brochures d'information) et de médicaments (ex. insuline) : vérifie les stocks et effectue des commandes conformément aux procédures internes;
- Choisit le matériel en fonction du patient et le lui délivre selon les termes de la convention diabète;
- Reçoit des fournisseurs, se consulte avec eux concernant le matériel existant (ex. défauts, remplacements nécessaires) ou lors de la mise en service de nouveau matériel (ex. interprétation du mode d'emploi);
- Visite et évalue des patients diabétiques traités dans d'autres unités de soins;
- Partage l'expertise d'infirmier spécialisé en diabétologie avec les infirmiers non-spécialisés;
- Soutient les unités de soins en cas de problèmes rencontrés avec des patients diabétiques;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les modalités et procédures relatives à la prise en charge des patients diabétiques dans le cadre de la convention diabète et des trajets de soins;
- Connaît le matériel médical spécifique à la pathologie;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer de façon claire et objective;
- Informe, conseille et éduque le patient et ses proches concernant la prévention, la pathologie et le traitement;
- Conseille et forme le personnel des autres unités de soins concernant sa spécialité;
- Assure des contacts avec des organismes extérieurs pour organiser le suivi à domicile du patient;

### Résolution de problèmes

- Analyse les paramètres objectifs du patient et discute des anomalies avec le médecin;
- Vérifie l'état du matériel, contacte si nécessaire les fournisseurs et leur signale les anomalies;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se charge de l'éducation thérapeutique et de l'accompagnement individuel du patient;
- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des résidents et des traitements à effectuer;
- Délivre le matériel de soins le plus adapté au patients dans le respect du cadre prévu par les conventions diabète ou trajets de soins;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Donner des soins globaux et aider la mère et le nouveau-né après l'accouchement afin que la période post-partum se déroulent de manière optimale.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches infirmières dans le service maternité

- Informer et soutenir les patientes sur le plan psychosocial

- Exécuter des tâches soignantes

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Autres activités

## TÂCHES

- Examine et soigne les nouveaux-nés, prend les mesures nécessaires en cas de problèmes et informe le pédiatre à ce sujet;
- Effectue des actes techniques infirmiers suivant ou sans prescription médicale comme des injections, le placement de perfusions, le soins des plaies (ex. après une césarienne), la pose de sonde alimentaires, les prises de sangs;
- Effectue les actes médicaux confiés par le médecin;
- Observe, identifie et établit l'état de santé de la mère et de l'enfant et détecte d'éventuels changements, anticipe des situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Surveille et évalue divers paramètres et ajuste, selon les prescriptions du médecin, l'appareillage médical sur base des évolutions de ces paramètres;
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie et l'administre;
- Conseille, accompagne et donne des explications à la mère après l'accouchement:
  - Apprend à la mère les techniques d'alimentation (au sein) et les aide en cas de problèmes;
  - Donne des explications aux parents sur les soins d'hygiène au nouveau-né (ex. donner le bain);
  - Informe la mère à propos du soin de sa propre hygiène;
- Donne des explications aux patientes et aux visiteurs concernant l'état de santé de la mère et de l'enfant et les rassure si nécessaire;
- Stimule l'autonomie et prépare les patientes à la sortie;
- Apporte un soutien psychologique à la mère pendant la période post-partum;
- Aide la mère et l'enfant lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens, tels que s'habiller et se laver;
- Veille au confort général de la mère et de l'enfant;
- Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;
- Donne les informations nécessaires sur les patients lors des réunions d'équipes multidisciplinaires afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin traitant sur l'état de santé des patients et donne des conseils au sujet de la thérapie indiquée;
- Enregistre les données des patients, les paramètres et les actes infirmiers exécutés (ex.: le Di-RHM);
- Remplit divers formulaires et documents et tient à jour le plan de soins;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;
- Rédige des prescriptions médicamenteuses;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer, distribuer et reprendre les repas et faire les lits;
- Veille au fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: donne des indications et des instructions aux aides-soignants;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patientes et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;
- Conseille les mères au sujet des soins du nourrisson ;

### Résolution de problèmes

- Accompagne les mères pendant la période post-partum, leur donne des explications concernant, entre autres, l'alimentation et le soin du nourrisson;
- Prévient le gynécologue en cas de problèmes pendant la période post-partum;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Conseille la mère au sujet des soins du nourrisson;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le gynécologue, le pédiatre et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Planifier, coordonner et réaliser les examens médicaux et les traitements dans une unité de consultation en collaboration avec le médecin afin de permettre un diagnostic et/ou un traitement adéquat et rapide.

## ACTIVITÉS

☐ Réaliser les examens médicaux ou les traitements dans une unité de consultation

- Exécuter des tâches logistiques avant et après la réalisation des examens médico- techniques ou des traitements

- Effectuer des tâches administratives

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille, accompagne (aussi bien physiquement que psychologiquement) et informe les patients et éventuellement les proches ou les accompagnateurs concernant le déroulement des examens médico-techniques ou traitements afin d'obtenir leur collaboration, de les rassurer et de réaliser les examens ou les traitements de manière optimale;
- Positionne le patient dans une position optimale, de sorte à recevoir des résultats précis et réalise les examens de manière autonome ou en collaboration avec le médecin;
- Assiste les médecins pour certains actes techniques spécifiques tels que des tests fonctionnels;
- Fournit la post-cure nécessaire aux patients, observe et contrôle leur état de santé, détecte les éventuelles difficultés et anticipe les situations de crise;
- Fournit l'explication aux patients et à leurs proches au sujet du suivi de la consultation, les informe et les réfère sur demande du médecin à d'autres services médico-techniques;
- Imprime les résultats des tests, les explique aux prestataires de soins et effectue un nouvel examen si nécessaire;
- Prépare le local pour l'examen ou le traitement planifié: veille à ce que le matériel soit à disposition et prépare les instruments;
- Rince et désinfecte le matériel après chaque examen et range le local;
- Fait en sorte que le matériel à stériliser aille à la stérilisation et que les échantillons prélevés arrivent au laboratoire;
- Rassemble, évalue et enregistre les données des patients afin de pouvoir facturer l'examen et le matériel utilisé;
- Exécute des tâches administratives diverses (ex. prise de rendez-vous, gestion des dossiers spécifiques, encodage des patients internes du lendemain, rassembler les demandes d'examens dans les différents services);
- Réalise le petit entretien du matériel, des appareils et des produits et réalise des contrôles de qualité et de radioprotection afin d'améliorer la précision des données et de garantir la sécurité des patients;
- Règle les outils qui sont utilisés pendant les examens;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les processus médico-techniques du service et les protocoles des examens et des traitements;
- Connaît les techniques spécifiques du service (matériels et produits);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange des informations avec les collègues, les infirmiers et les prestataires concernés afin d'obtenir des informations sur la nature des examens ou traitements et d'assurer leur bon déroulement;
- Accueille les patients: les écoute et discute avec eux afin de les mettre à l'aise;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec le médecin au sujet de problèmes rencontrés pendant l'exécution d'examens ou de traitements;

### Responsabilité

- Réalise certains examens ou traitements médico-techniques de façon autonome;
- Réalise des examens ou traitements médico-techniques spécifiques, en présence du prestataire concerné;
- Est discret avec des informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (<60dB);
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (><80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement;



**Objectif général:** Donner des soins globaux (soignants et psychosociaux) à un groupe de patients attribués (nourrissons) après la naissance, afin de contribuer au bon fonctionnement de la maternité.

**ACTIVITÉS**

- Exécuter des tâches soignantes

**TÂCHES**

- Suit, selon les directives des infirmiers et des sages-femmes, les paramètres du nouveau-né;
- Observe les symptômes et les réactions physiques et psychiques des nouveau-nés et se consulte à ce propos avec les infirmiers et les sages-femmes, le responsable hiérarchique et le pédiatre;
- Aide les mères lors de l'alimentation (au sein) des nouveau-nés;
- Aide les mères lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens du nouveau-né;
- Veille au confort général des patients (tant des mères que des nouveau-nés);
- Conduit éventuellement les nouveau-nés lors d'examens spécifiques (ex. imagerie médicale);
- Donne l'information nécessaire au sujet des patients (mères et nouveau-nés) lors des réunions d'équipe afin d'assurer la continuité des soins;

- Exécuter des tâches ménagères

- Prépare les biberons dans la biberonnerie et les distribue dans les chambres;
- Rassemble les biberons et maintient la biberonnerie propre ;
- Surveille l'ordre dans les chambres, fait les lits et range la chambre après le départ des patients;
- Prépare les chariots de soins et de repas et les range;

- Participer au soutien psychosocial des patients et de leur proches

- Accueille les nouveaux patients;
- Écoute les préoccupations des patients et de leur proches;
- Encadre les patients pendant la période post-partum, leur donne des explications et les rassure;
- Conseille et informe les mères au sujet des soins au nouveau-né (ex. donner le bain, expliquer l'alimentation au sein, donner des conseils au sujet des produits de soins);
- Stimule l'autonomie et prépare les patientes à la sortie;

- Effectuer des tâches administratives

- Exécute, suivant les directives du responsable hiérarchique, des tâches administratives en soutien de l'unité;
- Note les améliorations ou difficultés rencontrées par le patient lors de la réalisation des soins dans le dossier infirmier;





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures et le fonctionnement de la Maternité ;
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leur proches;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Prend part à la concertation d'équipe où l'état de santé des patients est discuté ;

### Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les patients au responsable hiérarchique et aux collaborateurs de l'unité de soins;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'optimisation du bien-être des patients suivant les directives du responsable hiérarchique et/ou de l'infirmier/sage-femme;
- Discute de l'état de santé des patients avec les collègues, le responsable hiérarchique, les infirmiers, les sages-femmes et le pédiatre;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer l'acheminement des défunts entre les services de l'institution et les pompes funèbres et s'occuper de l'accueil des visiteurs à la morgue.

## ACTIVITÉS

- Transporter des défunts

## TÂCHES

- Reçoit la demande des infirmiers des services et se renseigne sur le défunt;
- Va chercher le défunt dans le service concerné;
- Vérifie si le certificat de décès est en ordre et signé;
- Amène le défunt à la morgue et rapporte le lit vers le service;

- Installer le défunt à la morgue

- Installe le défunt sur un plateau;
- Rend le défunt présentable (par ex. en peignant les cheveux, en nettoyant les ongles,...);
- Met le défunt dans le réfrigérateur;
- Range et nettoie le matériel utilisé;

- Accueillir les visiteurs dans la morgue

- Prépare le local de visite pour présenter le défunt en tenant compte, entre autres, des coutumes religieuses;
- Accueille la famille ou les autres visiteurs et les installe dans un local d'attente;
- Sort le défunt, l'installe dans le local de visite et invite les visiteurs;
- Reste disponible pour les visiteurs en cas de crise (ex. angoisse, malaise);
- Remet le défunt dans le réfrigérateur après la visite et remet le local en ordre;

- Assurer l'acheminement du défunt aux pompes funèbres

- Sort le défunt du réfrigérateur;
- Préviens l'accueil de l'enlèvement du défunt de la morgue;
- Remet en ordre la morgue et désinfecte le matériel utilisé;

- Autres activités

- S'occupe des affaires personnelles du défunt;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît la structure du bâtiment;
- Connaît les procédures concernant l'hygiène;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Se concerta avec les infirmiers au sujet du transport des défunts;
- Fait preuve d'empathie à l'égard des proches lors de la visite à la morgue;
- 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

- Contrôle l'identification du défunt à transporter et s'assure que le certificat de décès est signé;
- Contribue au bon fonctionnement des services de soins en transportant directement et discrètement les défunts vers la morgue;
- Encadre les proches des défunts lors de leur visite à la morgue;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Absence de lumière du jour;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Mettre des pansements et des plâtres auprès des patients ainsi que planifier et coordonner les rendez-vous avec le médecin traitant afin de permettre une revalidation et un traitement adéquats et rapides.

## ACTIVITÉS

- Mettre des plâtres et des pansements

- Exécuter des tâches logistiques avant et après la réalisation des traitements orthopédiques

- Effectuer des tâches administratives

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille, accompagne (aussi bien physiquement que psychologiquement) et informe les patients et éventuellement la famille ou les accompagnateurs concernant le déroulement des traitements afin d'obtenir leur collaboration, de les rassurer et de réaliser ces traitements de manière optimale;
- Prépare le patient, aide le médecin lors des examens (ex. imagerie médicale);
- S'occupe de la toilette du membre à plâtrer: observe et contrôle l'état (aussi bien physique que psychique) du patient, détecte des difficultés éventuelles et anticipe des complications ou des situations de crise;
- Pose des plâtres de manière autonome selon les instructions du médecin traitant et tenant compte de la nature spécifique de la fracture;
- Met des pansements de manière autonome et selon les instructions du médecin traitant, tels que des pansements gras, pansements secs aseptiques, attelles et broches;
- Enlève de façon autonome des plâtres et des pansements: coupe le plâtre, enlève les fils et les agrafes et prend soin de la suture ou de la plaie;
- Fournit l'explication aux patients sur le plâtre ou le pansement à mettre, les rassure et les informe sur la post-cure;

- Prépare les chariots de pansements: veille à ce que le matériel soit à disposition et prépare les instruments;
- Rince et désinfecte le matériel après chaque examen et range le local;
- Fait en sorte que le matériel à stériliser aille à la stérilisation;
- Commande et va chercher le matériel orthopédique pour le service orthopédie;

- Planifie des traitements qui n'avaient pas été fixés au préalable afin de les réaliser le plus rapidement possible;
- Rassemble, évalue et enregistre les données des patients afin de pouvoir facturer le traitement et le matériel utilisé;
- Exécute des tâches administratives diverses (ex. prise de rendez-vous, gestion des dossiers spécifiques, encodage des patients internes du lendemain, rassembler les demandes d'exams dans les différents services);

- Assiste le médecin pour certains actes techniques spécifiques tels que les ponctions et les infiltrations;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Se tient au courant des nouvelles technologies et méthodes de traitement dans la spécialisation;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les techniques spécifiques du service (matériels et produits);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange des informations avec les collègues, les infirmiers et les prestataires concernés afin d'obtenir des informations sur la nature des traitements et d'assurer leur bon déroulement;
- Accueille les patients: les écoute et discute avec eux afin de les mettre à l'aise;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec le médecin et les collègues au sujet de problèmes rencontrés pendant l'exécution des traitements;

### Responsabilité

- Réalise certains traitements de façon autonome;
- Réalise des traitements spécifiques (ex. pose de plâtre) de manière autonome en présence du médecin;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Administrer des traitements, assister la réalisation d'actes techniques spécifiques et soutenir les patients dans une unité de soins oncologiques de jour afin que la thérapie/l'acte technique se déroule de manière optimale.

## ACTIVITÉS

- Administrer des traitements et assister le médecin lors d'actes spécifiques techniques conformément aux procédures

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille les patients, établit une anamnèse infirmière, demande les effets secondaires des sessions thérapeutiques précédentes et note les données
- Effectue les prélèvements sanguins nécessaires, les envoie au laboratoire et, après réception des résultats par le médecin, attend son accord pour démarrer le traitement;
- Contrôle la médication, la dose et la voie d'administration du traitement (ex. débit) selon la prescription, prépare le patient et administre le traitement (via le port-à-cathéter);
- Surveille le patient continuellement lors de la thérapie, prend régulièrement les paramètres et observe les effets secondaires éventuels. En cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin
- Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques (ex. biopsie osseuse, ponction lombaire)
- Veille au confort général des patients;

- Donne aux collègues les informations nécessaires sur les patients afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin sur l'état de santé des patients et se consulte avec le médecin et les prestataires de soins au sujet du traitement indiqué;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;

- Informe les patients et leurs proches sur le déroulement des traitements et les effets secondaires ou les examens médico-techniques afin d'obtenir leur coopération, de les rassurer ou d'effectuer les examens ou traitements d'une manière optimale;
- Ecoute les préoccupations des patients et les rassure;
- Encadre et soutient les patients et leurs proches dans les moments difficiles ou d'émotion (comme après communication du diagnostic par le médecin, douleur forte, fin de vie);

- Enregistre les données des patients et les soins infirmiers dispensés (notamment Di-RHM) ;
- Remplit divers formulaires et documents;
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;
- Tien à jour le dossier infirmier des patients;

- Partage l'expertise d'infirmier spécialisé en oncologie avec les infirmiers non-spécialisés;
- Elimine le matériel médical (ex. aiguilles, déchets médicaux à risque) et le place dans l'endroit prévu;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique des pathologies oncologiques, des traitements oncologiques, des procédures d'administration et des effets secondaires;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Donne des explications aux patients et aux proches au sujet des traitements et interventions planifiées ainsi que sur les effets secondaires possibles de ceux-ci;

### Résolution de problèmes

- Se consulte avec le médecin au sujet de problèmes rencontrés pendant l'exécution d'exams ou de traitements;
- Observe les patients, identifie les effets secondaires et prend les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Administre la thérapie de manière autonome selon la prescription et les procédures;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Dispenser des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients désignés dans une unité de soins oncologiques afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et bien-être et de augmenter leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches infirmières

## TÂCHES

- Exécute des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;
- Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;
- Observe, identifie et établit l'état de santé des patients attribués, détecte des changements éventuels et anticipe les situations de crise;
- Surveille et évalue les paramètres des patients et ajuste, selon les prescriptions du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;
- Effectue les prélèvements sanguins nécessaires, les envoie au laboratoire et, après réception des résultats par le médecin, attend son accord pour démarrer le traitement;
- Contrôle la médication, la dose et la voie d'administration du traitement (ex. débit) selon la prescription, prépare le patient et administre le traitement (via le port-à-cathéter);
- Surveille le patient continuellement lors de la thérapie, prend régulièrement les paramètres et observe les effets secondaires éventuels. En cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Prépare les autres médicaments selon la prescription médicale, les vérifie, les administre et en suit les effets secondaires;
- Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques (ex. biopsie osseuse, ponction lombaire);
- Accompagne le médecin traitant lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;

- Exécuter des tâches soignantes

- Aide les patients lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens;
- Veille au contrôle de la douleur et des symptômes et au confort général du patient;
- Aide les patients à manger et à boire;
- Encadre les patients lors de leur transfert vers d'autres services;
- Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;
- Effectue la toilette de présentation du patient lors du décès selon les procédures internes et les usages culturels et religieux;

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Donne aux collègues les informations nécessaires sur les patients afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin sur l'état de santé des patients et se consulte avec le médecin et les prestataires de soins au sujet du traitement indiqué;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;

- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial

- Accueille les nouveaux patients, établit une anamnèse infirmière et note les données;
- Donne des explications aux patients et aux proches concernant leur état de santé et les informe concernant les interventions/traitements et leurs effets secondaires;
- Ecoute activement les préoccupations des patients et de leurs proches concernant la souffrance physique, psychique, relationnelle et spirituelle, la fin de vie et la mort, répond à leurs questions et les renvoie éventuellement vers d'autres experts dans l'institution (ex. accompagnateur spirituel);
- Encadre et soutient les patients et leurs proches dans les moments difficiles ou d'émotion (comme après communication du diagnostic par le médecin, douleur forte, fin de vie);

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Enregistre les données des patients et les soins infirmiers dispensés (notamment Di-RHM) ;
- Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et la sortie, les examens médicaux);
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;





- Autres activités

- Partage l'expertise d'infirmier spécialisé en oncologie avec les infirmiers non-spécialisés;
- Elimine le matériel médical (ex. aiguilles, déchets médicaux à risque) et le place dans l'endroit prévu;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique des pathologies oncologiques, des traitements oncologiques, des procédures d'administration et des effets secondaires;
  - Possède une connaissance de base des usages culturels et religieux en matière de toilette de défunt;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Donne des explications aux patients et aux proches au sujet des traitements et interventions planifiées ainsi que sur les effets secondaires possibles de ceux-ci;
- Accompagne et soutient les patients durant la phase terminale;

### Résolution de problèmes

- Se consulte avec le médecin au sujet de problèmes rencontrés pendant l'exécution d'examens ou de traitements;
- Observe les patients, identifie les effets secondaires et prend les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Administre la thérapie de manière autonome selon la prescription et les procédures;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon déroulement des séances d'hémodialyse par l'exécution des actes médico-techniques nécessaires, la surveillance continue et la dispensation de soins aux patients en insuffisance rénale afin que ce processus se déroule de manière optimale et confortable pour les patients

## ACTIVITÉS

- Exécuter des actes médico-techniques, surveiller les patients et leur procurer des soins infirmiers durant les séances d'hémodialyses

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Informer et soutenir le patient dialysé et ses proches sur le plan psychosocial

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Autres activités

## TÂCHES

- Prépare la machine de dialyse : amorce la machine, vérifie son état général (ex.: rinçage, nettoyage, fonctionnement, alarmes) et ses paramétrages;
- Prépare le matériel médical et les produits médicamenteux nécessaires (ex. : pansements stériles, garrots, anticoagulants);
- Accueille et prépare le patient: contrôle le poids, détermine la perte de poids nécessaire, contrôle les paramètres médicaux requis (ex.: tension) et installe les patients sur le lit/fauteuil en veillant à leur confort;
- Vérifie, prépare et soigne les voies d'accès vasculaires (ex. via cathéter, fistule artério-veineuse) et branche la machine sur le patient;
- Assure une surveillance continue du patient et prodigue les soins requis en cours de séance:
  - Observe le patient et vérifie ses paramètres à intervalles réguliers durant la séance (ex.: perte de poids, pouls);
  - Surveille les voies d'accès;
  - Anticipe les situations de crises et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
  - Réalise des actes infirmiers selon ou sans la prescription médicale (ex.: soins de plaies, prises de sang, sondage vésical ou gastrique);
  - Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et en suit les effets;
- Veille au bien-être et au confort général du patient durant la séance de dialyse et dans ce cadre, donne des indications et des instructions aux aides-soignants;
- Accompagne le médecin lors du tour de salle, répond à ses questions, note ses indications de traitement dans le dossier des patients;
- Met fin à la dialyse: débranche la machine, comprime les voies d'accès, désinfecte et met les pansements, vérifie les paramètres (ex.: pouls, tension) du patient afin de s'assurer qu'il est en état de partir;
- Démonte la machine, la met en rinçage et désinfection, envoie les éléments nécessaires en stérilisation, assure son nettoyage extérieur et la prépare pour le patient suivant;
- Enregistre les données du patient et les actes infirmiers effectués;
- Remplit divers formulaires et documents (ex. : demandes d'examen médicaux);
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;
- Tien à jour le dossier infirmier du patient et indique toutes ses observations;
- Assure des contacts concernant le retour du patient à son domicile ou dans son unité à la fin de dialyse : contacte les brancardiers ou la société de transport externe, les informe en cas de changement de planning de dialyse ...;
- Donne des explications aux patients et à leurs proches concernant l'état de santé du patient et le processus de dialyse;
- Ecoute les préoccupations des patients et les rassure;
- Encadre et soutient les patients et leurs proches durant les moments difficiles ou d'émotion;
- Donne aux collègues les informations nécessaires sur les patients afin d'assurer la continuité des dialyses en cours;
- Informe le médecin et lui fait part de ses observations lors du tour de salle;
- Conseille les patients et leurs proches pour les soins et l'hygiène de vie au quotidien (ex.: soins des pansements, alimentation, dialyse durant les voyages) et demande éventuellement l'intervention d'un spécialiste (ex.: diététicien, assistant social);
- Veille à l'ordre, à la propreté générale et l'hygiène de la salle de dialyse, des lits et des fauteuils;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède des connaissances pratiques en néphrologie;
  - Maîtrise l'utilisation de la machine à dialyse et le protocole de traitement;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique d'équipe: donne des instructions et indications pour l'exécution de tâches aux aides-soignants, par exemple, pour l'alimentation et le transport des patients;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Accueille les patients: les écoute et discute avec eux afin de les mettre à l'aise;
- Conseille le patient concernant son hygiène de vie;

### Résolution de problèmes

- Interprète les données médicales du patient et se consulte avec le médecin au sujet de problèmes rencontrés pendant l'exécution de l'hémodialyse;
- Vérifie l'état général du matériel de dialyse, détecte les anomalies de fonctionnement et contacte les services techniques en cas de problème;
- Contacte et se consulte avec le responsable hiérarchique en cas d'anomalie ou de problème pratique;

### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique et le médecin au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Réalise les hémodialyses de manière autonome dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur;
- Assure la surveillance continue des patients et intervient en cas d'urgence dans l'attente du médecin dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Contact régulier avec des gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Dispenser des soins palliatifs intégraux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients désignés et les accompagner ainsi que leurs proches, afin de les soutenir et de rendre la fin de vie des patients aussi autonome, confortable et digne que possible.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches infirmières

## TÂCHES

- Exécute des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;
- Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;
- Observe, identifie et établit l'état de santé des patients/résidents désignés, détecte d'éventuels changements et anticipe les situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Veille aux divers paramètres des patients et ajuste, sur ordre du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et en suit les effets;
- Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;
- Accompagne le médecin traitant lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;

- Exécuter des tâches soignantes

- Aide les patients lors des soins corporels et d'hygiène quotidien, en tenant compte des souhaits du patient, et utilise à cet effet les produits adaptés au patient (ex. produits de soins);
- Veille au contrôle de la douleur et des symptômes et au confort général du patient;
- Aide le patient à manger et à boire et fait adapter le repas aux souhaits du patient;
- Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;
- Effectue la toilette de présentation du patient lors du décès selon les procédures internes et les usages culturels et religieux;

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Donne aux collègues les informations nécessaires sur les patients afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin sur l'état de santé des patients et se consulte avec le médecin et les prestataires de soins au sujet du traitement indiqué et des questions éthiques;
- Contacte des organismes extérieurs pour assurer le suivi des patients;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;

- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial

- Accueille les nouveaux patients, établit une anamnèse infirmière et note les données;
- Donne des explications aux patients ainsi qu'à leurs proches concernant leur état de santé et les rassure;
- Propose aux patients les services d'autres prestataires de soins afin d'améliorer leur confort;
- Ecoute activement les préoccupations des patients et de leurs proches concernant la souffrance physique, psychique, relationnelle et spirituelle, la fin de vie et la mort, répond à leurs questions et les renvoie éventuellement vers d'autres experts dans l'institution (ex. accompagnateur spirituel);
- Donne des explications aux patients concernant les possibilités de fin de vie (ex. déclaration anticipée de volontés) et informe le médecin des souhaits des patients;
- Encadre et soutient les patients et leurs proches dans les moments difficiles ou d'émotion (comme lors de douleurs intenses, pendant les deniers instants, après le décès);
- En cas de décès du patient, accueille les proches, les accompagne moralement en tenant compte des sensibilités culturelles ou religieuses;

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Enregistre les données des patients et les soins infirmiers dispensés (notamment Di-RHM) ;
- Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et le départ, fiche de décès);
- Fait rapport, tant oralement que par écrit, concernant l'état de santé du patient;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;



- Autres activités

- Partage l'expertise d'infirmier spécialisé en soins palliatifs avec les infirmiers non-spécialisés;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique des anti-douleurs et de sédatifs;
  - Possède une connaissance générale de la réglementation en matière d'euthanasie;
  - Possède une connaissance de base des usages culturels et religieux en matière de toilette de défunt;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Echange des informations avec les autres prestataires de soins au sujet des soins, des souhaits et du confort des patients;
- Soutient les patients et leurs proches dans les dilemmes éthiques;
- Accompagne et soutient les patients durant la phase terminale;

### Résolution de problèmes

- Adapte le moment, l'ordre et l'exécution des tâches aux souhaits des patients (comme le moment du repas);
- Prend en compte les signes verbaux et non-verbaux du patient et adapte, si possible, les facteurs d'environnement dans l'espace de séjour du patient;
- Fait appel à des spécialistes ou au responsable hiérarchique en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés au patient ;
- Contacte et se consulte avec le responsable hiérarchique en cas d'anomalie ou de problème pratique;

### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Respecte autant que possible les souhaits des patients et de leurs proches lors du traitement et du décès ;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Dispenser des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de de patients/résidents gériatriques désignés afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être et d'augmenter leur autonomie.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exécute des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;</li><li>• Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;</li><li>• Observe, identifie et établit l'état de santé des patients/résidents désignés, détecte d'éventuels changements et anticipe les situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;</li><li>• Surveille et évalue les paramètres des patients et ajuste, selon les prescriptions du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;</li><li>• Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et en suit les effets;</li><li>• Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;</li><li>• Accompagne le médecin lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;</li></ul>
- Exécuter des tâches soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide les patients/résidents lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens;</li><li>• Veille au confort général des patients/résidents;</li><li>• Aide les patients/résidents à manger et à boire;</li><li>• Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;</li><li>• Effectue la toilette de présentation lors du décès du patient/résident selon les procédures internes et les usages culturels et religieux;</li></ul>
- Participer à la continuité et à la qualité des soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donne aux collègues les informations nécessaires sur les patients/résidents afin d'assurer la continuité des soins;</li><li>• Informe le médecin sur l'état de santé des patients/résidents et se consulte avec lui et les autres prestataires de soins au sujet du traitement indiqué;</li><li>• Contacte des organisations extérieures pour assurer le suivi des patients/résidents (maisons de repos, soins infirmiers à domicile, hôpitaux);</li><li>• Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;</li></ul>
- Informer et soutenir les patients/résidents et leurs proches sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux patients/résidents, établit une anamnèse infirmière, et note les données;</li><li>• Donne des explications aux patients/résidents ainsi qu'à leurs proches concernant l'état de santé et le traitement;</li><li>• Ecoute les préoccupations des patients/résidents et les rassure, en utilisant le cas échéant les techniques de communication adéquates (ex.: communication avec les personnes souffrant de démence);</li><li>• Encadre et soutient les patients/résidents et leurs proches dans des moments difficiles ou d'émotion (comme l'accompagnement des mourants, forte douleur);</li><li>• En cas de décès du patient/résident, accueille les proches, les accompagne moralement en tenant compte des sensibilités culturelles ou religieuses;</li></ul>
- Exécuter des tâches administratives liées aux patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les données des patients/résidents et les actes infirmiers effectués (ex.: les DI-RHM);</li><li>• Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et le départ, les examens médicaux);</li><li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients/résidents;</li><li>• Tient à jour le dossier infirmier des patients/résidents et établit le plan de soins;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visite et évalue des patients/résidents âgés traités dans d'autres unités de soins;</li><li>• Partage l'expertise d'infirmier spécialisé en gériatrie avec les infirmiers non-spécialisés;</li><li>• Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique des pathologies gériatriques;
  - Possède une connaissance pratique des techniques infirmières ou de prévention requises pour la prise en charge des patients/résidents gériatriques;
  - Possède une connaissance de base des usages culturels et religieux en matière de toilette de défunt;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Soutient les patients/résidents sur le plan psychosocial et leur procure ainsi qu'à leurs proches des renseignements concernant leur état de santé;
- Contacte les organisations ou centres externes afin d'organiser pratiquement la sortie ou le transfert de patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique, au médecin ou autres prestataires de soins en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients/résidents;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients/résidents et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact personnel régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



## Objectif général:

Dispenser des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à des patients au sein d'une unité pédiatrique, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et bien-être et de promouvoir leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches infirmières

## TÂCHES

- Exécute des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;
- Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;
- Observe, identifie et établit l'état de santé des patients attribués, détecte d'éventuels changements, anticipe les situations de crise et, en cas d'urgences, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Veille aux divers paramètres des patients et ajuste, sur ordre du médecin, les appareils médicaux sur base de l'évolution de ces paramètres;
- Prépare les médicaments selon la prescription médicale, les vérifie en tenant notamment compte de l'âge et du poids du patient, les administre et en suit les effets;
- Assiste le médecin pour la réalisation de certains actes techniques spécifiques;
- Accompagne le médecin lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;

- Exécuter des tâches soignantes

- Aide les patients lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens;
- Veille au confort général des patients;
- Prévoit des aliments adaptés aux patients (ex. prépare des biberons) et aide les patients à manger et à boire;
- Prépare les patients avant les interventions (ex.: tenir à jeun, hygiène corporelle);
- Encadre les patients lors de leur transfert vers d'autres services;
- Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Donne aux collègues les informations nécessaires sur les patients afin d'assurer la continuité des soins;
- Informe le médecin sur l'état de santé des patients et se concertent avec le médecin et les prestataires de soins au sujet du traitement indiqué;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;

- Informer, soutenir sur le plan psychosocial et accompagner sur le plan pédagogique les patients et leurs parents

- Accueille les nouveaux patients, établit une anamnèse infirmière et note les données;
- Donne des explications aux patients et à leurs parents concernant leur état de santé, et tient les parents régulièrement informés si nécessaire (ex.: par téléphone);
- Informe les patients et leurs parents sur le déroulement des traitements ou des examens médico-techniques afin d'obtenir leur coopération ou d'effectuer les examens ou traitements de manière optimale;
- Ecoute les préoccupations des patients et de leurs parents et les rassure;
- Encadre et soutient les patients et leurs parents dans les moments difficiles ou d'émotion (comme lors de la réalisation d'actes spécifiques techniques, douleur forte);
- Encadre le patient afin d'assurer autant que possible la continuité de sa vie sociale et quotidienne (ex. respect des rythmes journaliers) et intervient lorsque c'est nécessaire (ex. réticences à se lever, à manger);
- Implique les proches dans le soin des patients et donne des explications (ex. hygiène, prévention, alimentation);

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Enregistre les données des patients et les soins infirmiers dispensés (notamment Di-RHM) ;
- Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et la sortie, les examens médicaux);
- Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;

- Autres activités

- Partage l'expérience d'infirmier spécialisé en pédiatrie avec les infirmiers non-spécialisés;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique des pathologies pédiatriques;
  - Possède une connaissance pratique des techniques infirmières ou de prévention requises pour la prise en charge des patients pédiatriques;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Donne des explications aux patients et à leurs parents au sujet des traitements et interventions planifiés et adapte le cas échéant la formulation à l'âge des patients;
- Soutient les patients au point de vue psychosocial et leur procure ainsi qu'à leurs parents des informations concernant leur état de santé;

### Résolution de problèmes

- Dispense des soins adaptés aux patients pédiatriques afin de garantir le déroulement optimal du traitement/de l'examen et fait appel à leurs parents, le cas échéant;
- Fait appel à des spécialistes ou au responsable hiérarchique en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés au patient ;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Assiste le médecin lors de l'exécution d'actes spécifiques techniques;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Dispenser des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients ayant un problème médical aigu nécessitant une surveillance étroite des paramètres vitaux afin d’optimiser leur stabilité et de pouvoir les (ré) orienter vers les services adéquats.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Effectuer des tâches infirmières et soignantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;</li> <li>• Observe, identifie et contrôle l’état de santé des patients attribués:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prend régulièrement les paramètres vitaux, évalue les données, surveille les différents appareils médicaux (ex. dialyse, moniteur) et les ajuste sur ordre du médecin et sur base de l’évolution des paramètres;</li> <li>- Assure la surveillance hémodynamique, respiratoire et neurologique du patient;</li> </ul> </li> <li>• Détecte des changements éventuels et anticipe des situations de crise;</li> <li>• Soutient le médecin ou, en attendant celui-ci, prend de sa propre initiative les problèmes aigus en main pendant des situations de crise;</li> <li>• Pose des actes techniques spécifiques dans les interventions particulières (ex. massage cardiaque) et effectue les actes médicaux confiés par le médecin;</li> <li>• Prépare, selon la prescription médicale, la médication et les perfusions, les vérifie, les administre et assure le suivi de leurs effets;</li> <li>• Veille au confort général des patients: fait quotidiennement la toilette complète du patient, change les pansements et soigne les plaies;</li> <li>• Aide les patients à manger et boire;</li> <li>• Encadre les patients lors de leur transfert vers d’autres services ;</li> </ul>
- Participer à la continuité et à la qualité des soins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue une anamnèse infirmière et établit le plan de soins;</li> <li>• Donne les informations nécessaires sur les patients afin d’assurer la continuité des soins;</li> <li>• Informe le médecin traitant sur l’état de santé des patients et se concerta avec le médecin et les thérapeutes au sujet de la thérapie indiquée;</li> <li>• Partage avec les collègues, son expérience en matière de soins et ses connaissances des pathologies;</li> <li>• Vérifie le fonctionnement correct des équipements techniques au sein de son service;</li> </ul>
- Informer et soutenir les patients sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueille et accompagne les patients et/ou leurs proches: les rassure, les soutient dans les situations difficiles et donne des explications quant aux examens et traitements médicaux;</li> <li>• Informe les proches à propos de l’état du patient et demande, si nécessaire, des informations complémentaires sur le patient;</li> <li>• Reste à disposition des proches en situation de crise;</li> </ul>
- Effectuer des tâches administratives liées aux patients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complète le dossier: enregistre les données des patients, les examens effectués, les actes infirmiers et la médication administrée ;</li> <li>• Indique les paramètres et les observations dans le dossier du patient;</li> <li>• Fait rapport tant par écrit qu’oralement au sujet de l’état de santé des patients;</li> <li>• Tient à jour le dossier infirmier des patients;</li> </ul>
- Effectuer des tâches logistiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l’exécution de tâches ménagères, comme distribuer, servir les repas et faire les lits;</li> <li>• Suit l’état du stock, en signale les manques et le complète si nécessaire;</li> </ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;
- Echange des informations liées au patient avec les collègues, les autres services et les médecins.

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;Interprète les paramètres et prend les mesures nécessaires pour stabiliser les situations de crise dans l'attente du médecin.

### Responsabilité

- Surveille les paramètres et évalue l'état de santé du patient et en informe le médecin;
- Prend, en situation de crise et dans l'attente du médecin, des initiatives pour la stabilisation du patient dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur;
- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Assiste le médecin lors de l'exécution des actes médicaux et exerce certains actes médicaux confiés de façon autonome.

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.



**Objectif général:** Assurer la prise en charge, les soins et la surveillance pré- et postopératoire des patients en salle de réveil afin de préparer leur transfert vers les services adéquats.

## ACTIVITÉS

- Prendre en charge le patient avant l'intervention chirurgicale

- Assurer le suivi postopératoire du patient

- Effectuer des tâches administratives

- Autres activités

## TÂCHES

- Vérifie le planning des opérations : prépare la salle de réveil (ex. adapte les lits, vérifie le matériel nécessaires);
- Accueille le patient et le prépare à l'intervention : vérifie les paramètres du patient et effectue les formalités nécessaires (ex. vérifie l'identité, parcourt le « safety checklist ») afin de s'assurer que toutes les conditions sont remplies pour démarrer l'intervention;
- Informe le patient et/ou ses proches sur le déroulement de l'intervention et le(s) soutien;
- Assiste le médecin lors d'actes médicaux.
- A la sortie du bloc opératoire, prend connaissance des informations utiles concernant le déroulement de l'intervention et l'état du patient (ex. nécessité de soins spécifiques);
- Installe le patient dans une position sécurisée;
- Met en place les appareils de surveillance requis (ex. monitoring, appareil respiratoire);
- Effectue des soins (ex. soins de plaie, pose de sondes), administre la médication selon la prescription médicale et assure le suivi de leurs effets;
- Observe l'état de santé du patient et évalue ses paramètres vitaux;
- En cas de complications, contacte le médecin et prend les mesures nécessaires pour stabiliser le patient en attendant son arrivée;
- Fait rapport tant par écrit qu'oralement au médecin au sujet de l'état de santé du patient;
- Assure le traitement de la douleur du patient;
- Rassure le patient et/ou ses proches, le(s) soutien et l(es) informe concernant les dispositions postopératoires (ex. hygiène, repas);
- Après accord du médecin concernant la sortie du patient, prépare le transfert vers le service adéquat :
  - Prend contact avec le service;
  - Organise le transfert;
  - Communique les informations nécessaires concernant l'état de santé du patient.
- Complète le dossier patient: enregistre les données des patients, les examens effectués, les actes infirmiers et la médication administrée ;
- Suit l'état des stocks , en signale les manques et le complète si nécessaire.
- Si nécessaire, accompagne le patient vers des examens préopératoires supplémentaires (ex. prélèvements).



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique des traitements et techniques périopératoires;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter;
- Accompagne, soutient et informe le patient et/ou ses proches avant et après l'intervention;
- Echange des informations liées au patient avec les collègues, les autres services et les médecins.

### Résolution de problèmes

- Veille à l'organisation de la salle et au flux des patients conformément au planning ou aux instructions des médecins;
- Observe le patient, interprète les paramètres et rapporte au médecin;
- Vérifie que les conditions requises sont remplies avant le transfert du patient vers le bloc opératoire ou vers le service adéquat;
- Prend contact avec le service concerné en cas de défauts d'appareils.

### Responsabilité

- Assiste le médecin avant et après l'intervention et effectue certains actes médicaux confiés;
- Assure la surveillance continue des patients et intervient en cas de complications dans l'attente du médecin dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur.

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être déplacées quotidiennement;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement et physiquement agressives.



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement de l'unité psychiatrique afin d'optimiser la qualité des soins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de l'état des patients et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Organiser l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et contrôle les activités de soins de l'unité;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans l'unité;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire médical et non-médical pour pouvoir exécuter leurs tâches: commande le matériel, demande les réparations et fait le suivi des commandes et des réparations;</li><li>• Fait l'administration de l'unité (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin, demander des examens);</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec les autres services et les collaborateurs (ex. examens, entretien et cuisine) pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes liés au fonctionnement de l'unité;</li><li>• Se charge de l'établissement des plans de soins;</li><li>• Gère les réunions de concertation de l'unité;</li><li>• Elabore les traitements thérapeutiques individuels en collaboration avec les médecins et en assure le suivi;</li></ul>
- Optimiser les services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cherche des possibilités pour optimiser l'efficacité de l'unité;</li><li>• Formule des propositions d'amélioration à la direction;</li><li>• Se tient au courant des nouveaux développements et produits dans la spécialisation;</li><li>• Participe à divers conseils de concertation et groupes de travail interdisciplinaires ou inter unités;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se charge de l'hospitalisation et du départ des patients/résidents dans l'unité;</li><li>• Informe les proches des patients/résidents concernant, entre autres, les soins nécessaires;</li><li>• Discute avec les patients/résidents et leurs proches pour les soutenir;</li><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés;</li><li>• Veille à ce que les dossiers des patients soient mis à jour;</li></ul>





## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Echange des informations concernant l'unité et les patients/résidents avec tous les autres services/unités impliqués dans le traitement des patients/résidents ou dans la gestion de l'unité (ex. direction, pharmacie, services administratifs, autres infirmiers, paramédicaux);
- Assure les contacts avec les proches des patients/résidents et les écoute;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel de l'unité (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;
- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé et l'état physique, psychique et social des patients/résidents et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Organiser l'hébergement et l'accompagnement de personnes adultes qui, pour des raisons psychiatriques ou psychosociales, doivent être aidées dans leur milieu de vie et de logement, afin de leur permettre d'acquérir des aptitudes sociales et/ou de réinsertion dans la société.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion de personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation, prévoit des formations et les informe pendant la concertation de travail au sujet des évolutions dans leur spécialisation;</li></ul>
- Organiser le service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs, les implémente dans le service et veille à ce que les procédures nouvelles et existantes soient appliquées;</li><li>• Organise et veille aux soins complets dans le service;</li><li>• Assure la coordination du service avec les autres services;</li><li>• Veille à l'inventaire du matériel et effectue des commandes, après concertation avec la direction et si nécessaire, afin d'éviter une rupture de stock;</li><li>• Echange des informations avec les autres services (ex. service d'entretien, cuisine) pour la coordination d'activités;</li><li>• Résout les problèmes de fonctionnement du service;</li></ul>
- Déterminer et suivre le projet thérapeutique des résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'assure que la procédure à suivre lors de l'admission d'un nouveau résident est respectée;</li><li>• Détermine, en concertation avec les collaborateurs, le projet thérapeutique multidisciplinaire de chaque résident ainsi que sa planification;</li><li>• Réunit régulièrement les collaborateurs pour discuter de l'évolution et des besoins détectés chez chaque résident et des éventuelles adaptations à apporter au projet thérapeutique ;</li><li>• Coordonne les activités du service avec les structures externes, comme les proches, la personne/l'institution qui a envoyé le résident ou la personne/l'institution auprès de laquelle le résident sera réinséré après sa sortie de l'institution;</li><li>• Informe, conseille et discute avec les proches et les résidents;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille à ce que les résidents soient en ordre administrativement par rapport à, entre autres, la mutuelle, le CPAS et l'administrateur de biens;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encadre la gestion du budget des résidents et négocie en cas de non-paiement pour trouver une solution ou introduit un recours en justice après accord du pouvoir organisateur;</li><li>• S'assure de la bonne gestion du parc immobilier (ex. paiement des précomptes, entretien, réparations, contact avec les propriétaires);</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Possède des connaissances des problèmes sociaux et psychosomatiques et de leurs méthodes de traitement;
- Possède des aptitudes administratives;
- Suit des formations complémentaires dans son domaine d'activité (ex. participation à des journées d'étude) et se concerte au sujet de développements et résultats avec des collègues;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Ecoute les résidents, les soutient dans des périodes difficiles, les encadre sur le plan psychosocial et les stimule dans l'établissement de contacts sociaux;
- Se concerte avec des collègues, le responsable hiérarchique, les psychiatres et les médecins au sujet du bien-être somatique et psychosocial des résidents et du traitement à effectuer;
- Echange des informations avec des tiers concernant la réintégration sociale de tout les résidents;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche dans différents groupes de travail des solutions au manque d'équipement et aux possibilités de transfert des résidents;
- Fait appel aux collègues ou au médecin en cas de problèmes liés aux résidents (ex. menace de rechute);

### Responsabilité

- Se charge de l'encadrement individuel et en groupe des résidents;
- S'occupe du fonctionnement journalier de l'équipe selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;



**Objectif général:** Soutenir l’infirmier en chef psychiatrie afin d’assurer le bon fonctionnement de l’unité psychiatrique ainsi qu’exécuter les tâches déléguées par l’infirmier en chef psychiatrie et le remplacer le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs en concertation avec le responsable hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, sous supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l’unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, l’infirmier en chef au sujet de la gestion du personnel de l’unité (ex. engagement et licenciement);</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans l’exécution de leurs tâches;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de la situation des patients/résidents, des formations et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation de l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure le bon fonctionnement de l’unité en cas d’absence de l’infirmier en chef;</li><li>• Commande, selon les procédures existantes, le matériel nécessaire médical et non médical, afin que les collaborateurs puissent effectuer leurs tâches;</li><li>• Veille à l’utilisation et à l’entretien correct du matériel médical et non médical;</li><li>• Soutient le supérieur dans la résolution des problèmes concernant le fonctionnement de l’unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec d’autres services;</li><li>• Etablit les plans de soins en collaboration avec l’infirmier en chef;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en soutien de l’infirmier en chef	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare les rapports concernant le fonctionnement de l’unité sur demande de l’infirmier en chef et en discute avec le responsable hiérarchique;</li><li>• Exécute les tâches administratives générales liées aux patients;</li><li>• Effectue l’administration lors de l’admission et pendant le séjour des patients/résidents;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l’optimisation des services aux patients/résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se concerta avec les collègues et la direction à propos d’expériences, de problèmes, de plaintes des patients/résidents et d’activités communes;</li><li>• Trouve, avec le responsable hiérarchique, des possibilités pour optimiser l’efficacité de l’unité;</li><li>• Participe à divers groupes de travail multidisciplinaires internes et externes;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe les patients/résidents et leurs proches concernant les soins et le traitement et les soutient dans des situations difficiles;</li><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés;</li><li>• Vérifie les contenus des RPM (Résumés Psychiatriques Minimum);</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;  
Experience
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents, les rassure, les encourage et les encadre dans des circonstances difficiles;
- Se consulte avec les médecins au sujet de l'évolution mentale et des problèmes éventuels des patients/résidents;
- Se consulte avec les autres services au sujet de la coordination d'activités spécifiques;

### Résolution de problèmes

- Adapte le planning de travail de l'unité aux besoins du moment;
- Fait appel à des spécialistes internes en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients/résidents;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimiser le fonctionnement de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé et l'état physique, psychique et social des patients/résidents et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact quotidien avec des personnes fortement agressives, tant physiquement que verbalement, de sorte que des actes violents peuvent survenir;



**Objectif général:** Assurer l'observation et la surveillance de patients/résidents en unité ou en centre de soins psychiatriques, leur dispenser des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) et les accompagner afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et bien-être physique et psychique.

### ACTIVITÉS

- Accompagner, observer et dispenser des soins éducatifs et relationnels aux patients/résidents

- Effectuer des tâches infirmières

- Informer et soutenir les patients/résidents et leurs proches sur le plan psychosocial

- Exécuter des tâches soignantes

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Exécuter des tâches administratives liées aux patients/résidents

### TÂCHES

- Assure une présence auprès des patients/résidents, une observation continue de leurs troubles (ex. : repli, lien avec la réalité) ou une surveillance aiguë si nécessaire (ex. patients/résidents en crise) en appliquant les procédures requises en matière de sécurité des patients et du personnel (ex. : gestion de la contention);
- Soutient et motive les patients/résidents lors d'activités psycho- et sociothérapeutiques (ex. groupes de parole, ateliers collectifs) et les encadre individuellement dans des activités hors de l'institution (ex. sorties) suivant les directives du responsable hiérarchique et/ou du médecin;
- Mène des entretiens individuels avec les patients/résidents (ex.: entretien motivationnel) et adopte une attitude thérapeutique adaptée;
- Eduque ou stimule les patients/résidents en vue d'améliorer leur autonomie ou (ré)adaptation à la vie sociale (ex. : hygiène, alimentation, prise des médicaments, respect des horaires);
- Soutient et accompagne les patients/résidents pour leur départ (sortie ou transfert vers d'autres institutions) ou pour une absence momentanée de l'institution, en collaboration avec le responsable hiérarchique et le médecin;

- Exécute des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés par un médecin;
- Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;
- Observe, identifie et établit l'état de santé des patients/résidents désignés, détecte d'éventuels changements et anticipe les situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;
- Prend et vérifie les paramètres des patients/résidents (ex.: tension, pouls);
- Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et en suit les effets;
- Accompagne le médecin lors du tour de salle ou de la consultation avec les patients/résidents et contacte les personnes concernées en cas de questions;

- Accueille les nouveaux patients/résidents, établit une anamnèse infirmière, effectue un entretien préliminaire avec les patients/résidents et leurs proches en collaboration avec le médecin, note les données et participe à l'établissement du plan de soins;
- Donne des explications aux patients/résidents ainsi qu'à leurs proches concernant l'état de santé physique, psychique et social;
- Ecoute les préoccupations des patients/résidents et les rassure;
- Encadre et soutient les patients/résidents et leurs proches dans les moments difficiles ou d'émotion (ex. situations de crise, tentatives de suicide);

- Aide les patients/résidents lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens;
- Veille au confort général des patients/résidents;
- Aide les patients/résidents à manger et à boire, en tenant compte de leur pathologie (ex.: anorexie);
- Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;

- Donne aux collègues les informations nécessaires sur les patients/résidents afin d'assurer la continuité du traitement;
- Informe le médecin sur l'état de santé physique, psychique et social des patients/résidents et se consulte avec lui et les autres prestataires de soins au sujet du traitement indiqué;
- Participe à des réunions multidisciplinaires et applique les décisions prises;

- Enregistre les données des patients/résidents et les traitements infirmiers effectués (notamment les RPM);
- Remplit divers formulaires et documents (ex. ceux en rapport avec l'admission et la sortie);
- Fait rapport aussi bien oralement que par écrit sur l'état de santé physique, psychique et social des patients;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients/résidents et établit le plan de soins;
- Organise administrativement la postcure du patient (retour à domicile ou transfert);



- Autres activités

- Visite et évalue des patients psychiatriques traités dans d'autres unités de soins;
- Partage l'expertise d'infirmier spécialisé en psychiatrie avec les infirmiers non-spécialisés;
- Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique des pathologies psychiatriques;
  - Possède une connaissance pratique des techniques de prévention relatives aux affections psychiatriques;
  - Possède une connaissance de base de la réglementation en matière de droits des patients/résidents en santé mentale et des procédures en la matière;
  - Possède une connaissance pratique des techniques d'entretiens infirmiers;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Soutient les patients/résidents sur le plan psychosocial et leur procure ainsi qu'à leurs proches des renseignements concernant leur état de santé;
- Contacte les organisations ou centres externes afin d'organiser pratiquement la sortie ou le transfert de patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Observe, interprète et analyse, le cas échéant de manière permanente, les troubles du comportement des patients/résidents, détecte les signes précurseurs de crises et adopte une attitude thérapeutique adaptée;
- Fait appel à des spécialistes ou au responsable hiérarchique en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés au patient ;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé physique, psychique et social des patients/résidents et des traitements à effectuer;
- Accompagne et encadre les patients/résidents de manière autonome durant des entretiens individuels ciblés ou lors d'activités collectives;
- Eduque et stimule les patients/résidents afin de rétablir ou améliorer leur autonomie et leur (ré)adaptation à la vie sociale;
- Assure la surveillance aiguë des patients/résidents en crise et intervient en cas d'urgence dans l'attente du médecin dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact personnel régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressive;





**Objectif général:** Accompagner psychosocialement et enseigner les capacités nécessaires pour vivre et se loger à un groupe de résidents attribués avec des problèmes psychiatriques stabilisés afin d'assurer leur bien-être, leur autonomie et leur intégration dans la vie sociale.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Soutenir les résidents sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille et accompagne des nouveaux résidents en concertation avec le coordinateur habitations protégées;</li><li>• Ecoute les résidents et établit une relation de confiance avec eux;</li><li>• Encadre et soutient les résidents sur le plan pratique, émotionnel et social, entre autre pour prévenir une rechute;</li><li>• Stimule les résidents à établir des contact sociaux et facilite la relation avec leur famille;</li><li>• Crée un climat optimal pour les résidents en leur offrant une structuration dans leur environnement (ex. respecte les horaires);</li><li>• Sert de médiateur lors de conflits et intervient en situations de crise;</li><li>• Prépare les résidents à un départ futur;</li></ul>
- Enseigner les capacités nécessaires pour vivre et se loger	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagne les résidents dans l'apprentissage de diverses aptitudes (comme effectuer des loisirs utiles, des activités du jour, règles d'hygiène et d'entretien ménager, gestion de conflits, dynamique de groupe) et leur apprend à entreprendre des activités de façon indépendante;</li><li>• Organise, en collaboration avec l'équipe, des activités adaptées individuelles ou en groupe et des programmes;</li></ul>
- Informer et se concerter avec des personnes et services internes et externes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des réunions d'équipe concernant l'état de santé et l'évolution des résidents, et des problèmes éventuels;</li><li>• Entretient des contacts, informe et se concerte avec divers services externes (comme des banques, des médecins généralistes, des services sociaux, des voisins et des assistants de probation) concernant leurs services spécifiques, pour garantir la réinsertion sociale des résidents;</li><li>• Etablit des contacts avec le réseau social des résidents et les informe;</li><li>• Participe aux réunions de gestion et aux groupes de travail divers en ce qui concerne l'organisation du travail, le fonctionnement général et la gestion de l'institution et d'autres thèmes spécifiques (ex. groupe de travail de prévention contre la drogue, fonctionnement de la famille);</li></ul>
- Veiller au confort et au bien-être des résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide les résidents dans leur déménagement et dans l'aménagement de leur chambre et habitation;</li><li>• Signale des problèmes pratiques et techniques et suit les aspects de sécurité;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remplit divers formulaires et documents et en fait le suivi (comme l'administration sociale, demandes d'indemnisation);</li><li>• Observe les résidents et établit des rapports;</li><li>• Tient à jour le dossier individuel des résidents;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances des problèmes sociaux et psychosomatiques et de leurs méthodes de traitement;
- Possède des aptitudes administratives;
- Suit des formations complémentaires dans son domaine d'activité (ex. participation à des journées d'étude) et se concerte au sujet de développements et résultats avec des collègues
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède les aptitudes sociales nécessaires pour accompagner les résidents;
- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Ecoute les résidents, les soutient dans des périodes difficiles, les encadre sur le plan psychosocial et les stimule dans l'établissement de contacts sociaux;
- Intervient comme médiateur entre les résidents, leur réseau social et des instances externes;
- Se concerte dans divers groupes de travail au sujet de l'organisation du travail, du fonctionnement général et de la gestion de l'institution ainsi que des thèmes spécifiques;
- Se concerte avec des collègues, le responsable hiérarchique et le médecin au sujet du bien-être somatique et psychosocial des résidents et des traitements à effectuer;

### Résolution de problèmes

- Apprend aux résidents des tâches quotidiennes pour augmenter leur autonomie et leur indépendance;
- Accompagne l'intervention à l'égard des proches et des instances externes pour promouvoir les contacts sociaux des résidents et pour développer leur intégration dans la société;
- Fait appel aux collègues ou au responsable hiérarchique en cas de problèmes liés aux résidents (ex. menace de rechute);

### Responsabilité

- Se charge de l'encadrement individuel et en groupe des résidents;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Donner des soins globaux (soignants, infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients/résidents attribués avec des problèmes psychiatriques afin d'améliorer ou de rétablir leur santé psychique et leur bien-être social.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Effectuer des tâches soignantes et infirmières déléguées telles que prévues dans le plan de soins et dans les limites légales autorisées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exécute, dans une équipe structurée, des actes infirmiers délégués;</li><li>• Observe les symptômes et les réactions physiques, psychiques et sociales des patients/résidents et se consulte à ce propos avec les infirmiers et le responsable hiérarchique;</li><li>• Accompagne le médecin traitant lors des consultations auprès du groupe de patients/résidents attribués;</li><li>• Aide les patients/résidents lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens (ex. s'habiller, se laver, se raser, effectuer les soins de bouche) ;</li><li>• Administre les médicaments qui ont été préparés par l'infirmier ou le pharmacien, en observe les effets et les communique;</li><li>• Suit l'élimination urinaire et fécale et encadre les patients/résidents lors de visites aux toilettes (ex. place les pannes);</li><li>• Veille au confort général des patients/résidents;</li><li>• Aide les patients/résidents à manger et à boire;</li><li>• Accompagne les patients/résidents lors de transferts vers d'autres services ou lors d'examen spécifiques;</li><li>• Donne l'information nécessaire sur les patients/résidents lors des réunions d'équipe pour assurer la continuité des soins et rapporte ses observations aux infirmiers;</li></ul>
- Exécuter des tâches ménagères	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare les repas et les boissons et effectue, si besoin, de petites préparations (ex. tartiner le pain, réchauffer des repas);</li><li>• Distribue les repas et les boissons aux patients/résidents;</li><li>• Surveille l'ordre dans les chambres et fait les lits;</li><li>• S'occupe des affaires personnelles des patients/résidents (ex. plantes, vêtements);</li><li>• Prépare les chariots de soins et les range;</li></ul>
- Participer au soutien psychosocial des patients/résidents et de leurs proches	<ul style="list-style-type: none"><li>• Est à l'écoute des patients/résidents, discute avec eux et leurs proches;</li><li>• Encadre les patients/résidents avant et pendant les traitements et les examens, leur donne des explications et les rassure;</li><li>• Encadre et soutient les patients/résidents dans des moments difficiles ou d'émotion (ex. dépression);</li><li>• Encadre les patients/résidents, suivant les directives du responsable hiérarchique et/ou du médecin, lors des activités hors de l'institution;</li><li>• Accompagne les patients/résidents lors de leur départ de l'institution;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exécute, suivant les directives du responsable hiérarchique, des tâches administratives en soutien de l'unité;</li><li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, des observations des patients/résidents;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'unité de soins;
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients/résidents et leur proches et en réfère aux infirmiers;
- Soutient les patients/résidents sur un plan psychosocial;
- Se concertent avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Prend part à la concertation multidisciplinaire et fournit des informations au sujet de l'état de santé des patients/résidents aux collègues;

### Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les patients/résidents au responsable hiérarchique et aux collaborateurs de l'unité de soins;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'optimisation du bien-être des patients/résidents suivant les directives du responsable hiérarchique et/ou de l'infirmier;
- Discute de l'état de santé des patients/résidents avec les collègues, le responsable hiérarchique, les infirmiers et les autres dispensateurs de soins;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact quotidien avec des personnes fortement agressives, tant physiquement que verbalement, de sorte que des actes violents peuvent survenir;



**Objectif général:** Encadrer, d'un point de vue socio-thérapeutique, un groupe de patients/résidents attribués afin de leur offrir un climat de vie spécifique qui maintient ou augmente leur bien-être et leur autonomie et les prépare pour la réintégration.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Soutenir les patients/résidents sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille et accompagne les nouveaux patients/résidents;</li><li>• Enseigne aux patients/résidents diverses aptitudes (tels que des loisirs utiles, des activités de jour, des aptitudes en matière d'hygiène et d'entretien ménager);</li><li>• Organise, en collaboration avec l'équipe, des activités individuelles ou en groupe et des programmes (tels que du sport, de la cuisine et des activités créatives), y participe et observe;</li><li>• Crée un climat optimal pour les patients/résidents en leur offrant une structuration dans leur environnement (ex. respecte les horaires);</li><li>• Stimule les patients/résidents à établir des contacts sociaux, facilite leur relation avec leur proches et leurs amis ainsi que leur réintégration dans la société;</li><li>• Encadre et soutient les patients/résidents sur le plan pratique, émotionnel et social;</li><li>• Effectue des entretiens individuels et de groupe;</li><li>• Ecoute les préoccupations des patients/résidents et discute avec eux;</li><li>• Sert de médiateur lors de conflits et intervient en situations de crise;</li><li>• Stimule l'autonomie des patients/résidents;</li></ul>
- Exécuter des tâches soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide les patients/résidents lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens, tels que s'habiller, se laver, se raser;</li><li>• Veille au confort général des patients/résidents;</li><li>• Aide les patients/résidents à manger et à boire (patients ne souffrant pas de troubles de la déglutition ou n'étant pas nourris par sonde);</li><li>• Exécute des tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et ranger les chambres;</li></ul>
- Discuter et se concerter au sujet du groupe cible avec les collègues	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des réunions d'équipe concernant l'état de santé et l'évolution des patients/résidents et des problèmes éventuels;</li><li>• Participe à des groupes de travail multidisciplinaires concernant des thèmes spécifiques (ex. groupe de travail "maîtrise de l'agressivité", groupe de travail "soins des psychoses");</li><li>• Informe les médecins/psychiatres concernant les observations ou d'évolutions éventuelles;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remplit divers formulaires et documents et en assure le suivi;</li><li>• Observe les patients/résidents et tient à jour leur dossier individuel;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances des syndromes psychiques, des techniques de soins et de dynamique des groupes;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède les aptitudes sociales nécessaires pour accompagner les patients/résidents souffrant de problèmes psychiques;
- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Ecoute les patients/résidents et leur proches, les soutient dans des périodes difficiles, les encadre sur le plan psychosocial et les stimule dans l'établissement de contacts sociaux;
- Se concerta dans divers groupes de travail au sujet de thèmes spécifiques (ex. gestion de l'agressivité);
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique et le médecin au sujet de l'état de santé des patients/résidents;

### Résolution de problèmes

- Fait appel aux collègues, au responsable hiérarchique ou au médecin en cas de problèmes liés aux patients (ex. agressivité, abus d'alcool) et cherche une solution en concertation avec eux;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se charge de l'accompagnement individuel et en groupe des patients/résidents;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact quotidien avec des personnes fortement agressives, tant physiquement que verbalement, de sorte que des actes violents peuvent survenir;

# Infirmier/éducateur/collaborateur équipe mobile en soins psychiatriques

(H/F/X)



## Objectif général:

Intervenir dans le milieu de vie de patients souffrant de troubles psychiques et leur procurer, en lien avec un réseau et une équipe multidisciplinaire, un accompagnement psychiatrique et/ou psychosocial afin de leur assurer une continuité de soins et de promouvoir leur bien-être, leur autonomie et leur intégration sociale.

## ACTIVITÉS

- Assurer, dans le milieu de vie et pour le temps nécessaire, un accompagnement personnalisé à des patients avec des syndromes psychiatriques

- Collaborer à l'optimisation de l'accompagnement avec l'équipe multidisciplinaire et les services externes

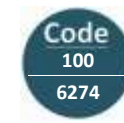
- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Reçoit les demandes d'assistance et contacte le patient concerné et/ou ses proches afin d'organiser une première rencontre ;
- Transfère la demande, si nécessaire, vers d'autres possibilités d'assistance ou de prise en charge;
- Se rend au lieu de vie du patient pour la première rencontre, et examine avec un collègue de l'équipe multidisciplinaire la situation globale du patient (ex. : milieu de vie, contexte, antécédents, état de santé);
- Réunit autour du patient une équipe multidisciplinaire en tenant compte de la situation spécifique et des possibilités des prestataires et services concernés;
- Construit ou réactive un réseau de prise en charge sur mesure pour le patient (ex. : réseau social et/ou professionnel);
- Planifie l'accompagnement du patient en concertation avec l'équipe multidisciplinaire, le psychiatre et toutes les intervenants concernés issus du réseau professionnel;
- Mène des entretiens de soutien avec le patient et, si nécessaire, ses proches, vérifie l'organisation des soins et se consulte avec le psychiatre;
- Effectue un suivi régulier et adapté aux besoins spécifiques du patient et lui fournit un soutien psychiatrique et/ou psychosocial au patient et/ou à ses proches;
- Évalue, en concertation avec l'équipe multidisciplinaire et le psychiatre, les effets du traitement et effectue les ajustements nécessaires;
- Assure, si nécessaire, le suivi de la thérapie ;
- Le cas échéant, intervient dans les situations de crise, entame la prise en charge et se consulte avec le psychiatre afin d'éviter des comportements inadéquats ou des événements dangereux (ex. : accident, tentative de suicide, abus toxiques);
- Soutient le patient dans sa réinsertion sociale (ex. : aider le patient à remplir divers documents sociaux, accompagner le patient à des rendez-vous ou activités);
- Intervient en tant que médiateur entre le patient, ses proches, les services externes (ex. : aide sociale, organisme de formation ou d'aide à l'emploi) ou les prestataires de soins;
- Coache et soutient des services et prestataires de soins du réseau : les conseille et les informe quant aux problématiques psychiatriques spécifiques;
- Au sein de son organisation, participe à diverses concertations multidisciplinaires concernant les patients;
- Se tient au courant des développements dans le domaine des soins de santé mentale et de la psychiatrie, du réseau et du paysage social et informe les collègues et les autres partenaires;
- Rassemble les données sur le patient (ex. : données administratives, observations, hypothèses, échange avec le patient) et son réseau, soit en se rendant sur place, soit par téléphone, soit en interrogeant d'autres collègues;
- Constitue et/ou tient à jour le dossier de chaque patient et établit un rapport lors de chaque concertation avec les équipes multidisciplinaires;
- Contacte des instances extérieures dans le cadre d'un soutien administratif (ex. : réorientation vers d'autres services, hospitalisation, démarches sociales ou de régularisation) et leur fait rapport aussi bien oralement que par écrit ;
- Tient à jour son planning personnel d'intervention et effectue les formalités administratives associées (ex. : communication frais de déplacements);

# Infirmier/éducateur/collaborateur équipe mobile en soins psychiatriques

(H/F/X)



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des syndromes psychiatriques ;
  - Possède des connaissances pratiques des techniques de réhabilitation psychosociale et d'entretien de soutien ;
  - Possède une connaissance des soins de santé mentale et/ou psychiatriques et de la carte sociale;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Ecoute activement les patients, les soutient, leur donne des informations et les motive pendant l'accompagnement;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter;
- Sait communiquer en groupe de manière claire et objective et défendre son point de vue;
- Organise un réseau avec d'autres prestataires de soins (internes et externes), prend part à la concertation et à la collaboration multidisciplinaire et noue des contacts avec les instances locales.

### Résolution de problèmes

- Cherche, avec l'équipe multidisciplinaire et le psychiatre, des possibilités pour assurer un accompagnement et un traitement optimal des patients dans leur milieu de vie et dans des situations diverses;
- En cas de nécessité de médiation avec des services ou des prestataires de soins externes, défend les intérêts des patients;
- En cas de dégradation de la situation du patient en milieu de vie ou en cas de situation de crise, entreprend les actions nécessaires sous la responsabilité du psychiatre.

### Responsabilité

- Evalue les demandes d'assistance et les transfère si nécessaire vers d'autres dispensateurs de soins ;
- Organise un accompagnement psychiatrique et/ou psychosocial dans le milieu de vie pour les patients ayant des syndromes psychiatriques en concertation avec l'équipe multidisciplinaire et le psychiatre.

### Facteurs d'environnement

- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence liée à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.





**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement de l'unité qui se charge des soins résidentiels aux personnes âgées afin d'optimiser la qualité des soins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de l'état des résidents et des éventuels problèmes;</li></ul>
- Organiser l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organise et contrôle les activités de soins de l'unité;</li><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans l'unité;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire médical et non-médical pour pouvoir exécuter leurs tâches: commande le matériel, demande les réparations et fait le suivi des commandes et des réparations;</li><li>• Fait l'administration de l'unité (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin, demander des examens);</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec les autres services et les collaborateurs (ex. examens, entretien et cuisine) pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes liés au fonctionnement de l'unité;</li><li>• Se charge de l'établissement des plans de soins;</li><li>• Gère les réunions de concertation de l'unité;</li></ul>
- Optimiser les services aux résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se concerta avec les collègues et la direction au sujet d'expériences, problèmes, plaintes des résidents et d'activités communes et formule des propositions d'amélioration à ce propos;</li><li>• Participe à divers conseils de concertation et groupes de travail interdisciplinaires ou inter-unités;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières et soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soigne les résidents;</li><li>• Se concerta avec les médecins et les collaborateurs au sujet du traitement des résidents;</li><li>• Informe les proches des résidents concernant entre autres, les soins nécessaires;</li><li>• Discute avec les résidents et les membres de leurs proches pour les soutenir;</li><li>• Effectue l'administration lors de l'admission de nouveaux résidents;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux résidents, discute avec eux des plaintes sur les soins, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Se concerta avec les médecins au sujet de l'état de santé des résidents;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel de l'unité (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement journalier de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des résidents et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Soutenir l’infirmier en chef soins résidentiels personnes âgées afin d’assurer le bon fonctionnement de l’unité ainsi qu’exécuter les tâches déléguées par l’infirmier en chef soins résidentiels personnes âgées et le remplacer le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser les collaborateurs en concertation avec le responsable hiérarchique

- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation de l'unité

- Effectuer des tâches administratives en soutien de l’infirmier en chef

- Soutenir le responsable hiérarchique dans l’optimisation des services aux résidents

- Effectuer des tâches infirmières et soignantes

## TÂCHES

- Etablit, sous supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l’unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;
- Conseille, selon les procédures existantes, l’infirmier en chef au sujet de la gestion du personnel de l’unité (ex. engagement et licenciement);
- Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans l’exécution de leurs tâches;
- Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de la situation des résidents, des formations et des problèmes éventuels;

- Assure le bon fonctionnement de l’unité en cas d’absence de l’infirmier en chef;
- Commande, selon les procédures existantes, le matériel nécessaire médical et non médical, afin que les collaborateurs puissent effectuer leurs tâches;
- Veille à l’utilisation et à l’entretien correct du matériel médical et non médical;
- Soutient le supérieur dans la résolution des problèmes concernant le fonctionnement de l’unité;
- Se concerta et échange des informations avec d’autres services;
- Etablit les plans de soins en collaboration avec l’infirmier en chef;

- Rassemble les informations concernant le fonctionnement de l’unité (ex. suivi financier) et en discute avec le responsable hiérarchique et la direction;
- Traite l’administration concernant l’organisation de l’unité;
- Effectue l’administration lors de l’admission et pendant le séjour des résidents;

- Se concerta avec les collègues et la direction à propos d’expériences, de problèmes, de plaintes des résidents et des activités communes;
- Trouve avec le responsable hiérarchique, des possibilités pour optimiser l’efficacité de l’unité;
- Participe à divers groupes de travail multidisciplinaires internes et externes;

- Soigne les résidents;
- Se concerta avec les médecins et les collaborateurs au sujet du traitement des résidents;
- Informe les proches des résidents concernant entre autres, les soins nécessaires;
- Discute avec les résidents et les membres de leurs proches pour les soutenir;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux résidents, discute avec eux des plaintes sur les soins, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Se concerta avec les médecins au sujet de l'état de santé des résidents;

### Résolution de problèmes

- Adapte le planning de travail de l'unité aux besoins du moment;
- Fait appel à des personnes de référence internes en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux résidents;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimiser le fonctionnement de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des résidents et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à un groupe de résidents attribués, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être et d'augmenter leur autonomie.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue des actes techniques infirmiers selon ou sans prescription médicale, ainsi que des actes médicaux confiés;</li><li>• Délègue éventuellement, dans les limites légales, les actes techniques infirmiers aux aides-soignants;</li><li>• Observe, identifie et établit l'état de santé des résidents attribués, détecte d'éventuels changements, anticipe des situations de crise et, en cas d'urgence, prend de sa propre initiative les mesures nécessaires dans l'attente du médecin;</li><li>• Surveille et évalue les paramètres des résidents (ex. la température, la tension, le pouls, le taux de sucre);</li><li>• Prépare, selon la prescription médicale, la médication, la vérifie, l'administre et en suit les effets;</li><li>• Accompagne le médecin lors du tour de salle et contacte les personnes concernées en cas de questions;</li></ul>
- Informer et soutenir les résidents et leurs proches sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux résidents;</li><li>• Encadre et soutient les résidents dans des moments difficiles ou d'émotion (comme l'accompagnement des mourants, forte douleur);</li><li>• Donne des explications aux résidents, aux visiteurs et aux personnes qui prodiguent des soins de proximité concernant l'état de santé des résidents et les rassure;</li><li>• Soutient les proches en cas de deuil;</li><li>• Écoute les préoccupations des résidents et discute avec eux;</li><li>• Stimule les résidents à trouver des occupations journalières intéressantes, à les concrétiser et à faire des projets de vie;</li><li>• Encadre les activités communautaires;</li></ul>
- Exécuter des tâches soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide les résidents lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens, tels que s'habiller, se laver, se raser, et stimule leur autonomie;</li><li>• Veille au confort général des résidents;</li><li>• Aide les résidents à manger et à boire;</li><li>• Donne des indications et des instructions aux aides-soignants;</li></ul>
- Participer à la continuité et à la qualité des soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit le plan de soins;</li><li>• Donne les informations nécessaires sur les résidents lors des réunions d'équipe afin d'assurer la continuité des soins;</li><li>• Echange des informations et travaille en collaboration avec d'autres fonctions ou services (ex. kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien);</li><li>• Informe le médecin traitant sur l'état de santé et l'état physique, psychique et social des résidents et se consulte avec lui au sujet de la thérapie indiquée;</li></ul>
- Exécuter des tâches administratives liées aux résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les données des résidents et les traitements infirmiers effectués;</li><li>• Tient à jour le dossier infirmier des résidents;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide à l'exécution de tâches ménagères, comme préparer et distribuer les repas et faire les lits;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les résidents et leur proches et leur procure des renseignements concernant l'état de santé des résidents et leur cadre de vie;
- Participe à des groupes de travail multidisciplinaires (ex. groupe de travail sur la qualité des soins, sur les soins palliatifs);

### Résolution de problèmes

- Fait appel à des personnes de référence internes ou au responsable hiérarchique lors de problèmes spécifiques ou complexes liés aux résidents;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Donne des indications et des instructions au personnel soignant;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des résidents et des traitements à effectuer;
- Intervient en cas d'urgence dans le respect des procédures et des protocoles en vigueur ou dans l'attente du médecin;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Accompagner un groupe de résidents attribués (personnes désorientées) dans les activités de la vie quotidienne et fournir un soutien psychosocial aux résidents afin de maintenir aussi longtemps que possible leur autonomie et d'améliorer leur bien-être et leur dignité.

## ACTIVITÉS

- Accompagner les résidents dans les activités de la vie quotidienne

- Soutenir les résidents et leurs proches sur le plan psychosocial

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Organise, en collaboration avec l'équipe, des activités individuelles adaptées en tenant compte des possibilités et des souhaits des résidents;
- Accompagne le résident lors de diverses activités quotidiennes telles que des tâches ménagères (cuisiner, passer l'aspirateur, faire la vaisselle,...) et le stimule à entreprendre des activités de façon autonome;
- Stimule et aide si nécessaire les résidents lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens;
- Veille au confort général des résidents et les aide lors de leur installation dans la maison (aménagement de la chambre ou placer des affaires dans la pièce de vie commune);
- Participe aux repas et aide les résidents, si nécessaire;
- Veille à l'ordre dans la maison et stimule les résidents à y participer;
- Donne l'information nécessaire sur les résidents lors des réunions d'équipe pour assurer la continuité des soins et de l'accompagnement et rapporte ses observations aux autres accompagnateurs, aux Infirmiers et aux paramédicaux qui travaillent en interne;
- Accueille et encadre les nouveaux résidents: s'entretient avec le résident et éventuellement avec les proches et construit avec eux une relation de confiance;
- Encadre et soutient les résidents sur un plan pratique, émotionnel et social;
- Accompagne et motive les résidents à participer aux activités dans l'habitation;
- Aide à l'intégration des résidents dans la vie communautaire de l'habitation et les soutient dans leurs relations avec les autres résidents;
- Participe ou propose de l'accompagnement pour les activités communautaires ou individuelles afin d'entretenir la confiance en soi et l'autonomie du résident;
- Crée un climat optimal pour les résidents, par exemple en collaborant à des activités de groupe dans l'habitation et en s'occupant des décorations de saison;
- Note les améliorations ou difficultés rencontrées par le résident pendant l'accompagnement dans le dossier infirmier ou les signale aux Infirmiers ou aux paramédicaux qui travaillent en interne;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'habitation;
- Possède une connaissance pratique de la psychogériatrie et des pathologies dégénératives (démences);
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les résidents et leur proches;
- Stimule les résidents lors des activités de la vie quotidienne et les motive à participer aux activités de loisir organisées;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Signale les problèmes des résidents aux collègues de l'habitation;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes pratiques;
- Adapte l'accompagnement aux besoins individuels et aux possibilités des résidents;

### Responsabilité

- Participe au soutien du bien-être et de l'autonomie des résidents;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Soutenir les infirmiers en donnant des soins globaux (soignants, infirmiers et psychosociaux) à un groupe de résidents attribués afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être et de favoriser leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches soignantes et infirmières déléguées telles que prévues dans le plan de soins et dans les limites légales autorisées

- Exécuter des tâches ménagères

- Participer au soutien psychosocial des résidents et de leurs proches

- Créer un environnement agréable autour du résident

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Exécute, dans une équipe structurée, des actes infirmiers délégués;
- Mesure les paramètres vitaux et biologiques selon les directives des infirmiers et leur signale les résultats;
- Observe les symptômes et les réactions physiques, psychiques et sociales des résidents et se concerta à ce propos avec les infirmiers et le responsable hiérarchique;
- Accompagne éventuellement le médecin traitant lors du tour de salle des résidents;
- Stimule et aide les résidents lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens (ex. s'habiller, se laver, se raser, effectuer les soins de bouche);
- Veille au confort général des résidents et les aide lors de leur installation dans l'institution;
- Accompagne les résidents vers d'autres services pour des examens, traitements et activités spécifiques;
- Administre les médicaments qui ont été préparés par l'infirmier ou le pharmacien, en observe les effets et les communique;
- Suit l'élimination urinaire et fécale et encadre les résidents lors de visites aux toilettes (ex. place les pannes);
- Soutient les résidents à se lever et à se mettre au lit;
- Donne l'information nécessaire sur les résidents lors des réunions d'équipe pour assurer la continuité des soins et rapporte ses observations aux infirmiers;
- Distribue les repas et les boissons aux résidents et effectue, si besoin, de petites préparations (ex. tartiner le pain, réchauffer des repas);
- Surveille l'ordre dans les chambres et fait les lits;
- S'occupe des affaires personnelles des résidents (ex. plantes, vêtements);
- Prépare les chariots de soins et les range;
- Est à l'écoute des résidents, discute avec eux et avec leurs proches et favorise les relations familiales en les stimulant à participer à la vie sociale de l'unité;
- Encadre et soutient les résidents dans des moments difficiles ou d'émotion (comme l'accompagnement des personnes en fin de vie, forte douleur);
- Participe ou propose de l'aide lors de l'accompagnement d'activités communautaires;
- Crée un climat optimal pour les résidents, par exemple en collaborant à des activités de groupe;
- Stimule les résidents à établir des contacts sociaux;
- Exécute, suivant les directives du responsable hiérarchique, des tâches administratives en soutien à l'unité;
- Note les améliorations ou difficultés rencontrées par le résident lors de la réalisation des tâches dans le dossier infirmier ou les signale aux infirmiers;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'unité de soins;
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les résidents et leurs proches et en réfère aux infirmiers;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Prend part à la concertation multidisciplinaire et fournit des informations au sujet de l'état de santé des résidents aux collègues;

### Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les résidents au responsable hiérarchique et aux collaborateurs de l'unité de soins;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'optimisation du bien-être des résidents suivant les directives du responsable hiérarchique et/ou de l'infirmier;
- Discute de l'état de santé des résidents avec les collègues, le responsable hiérarchique, les infirmiers et les autres dispensateurs de soins;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement de l'unité qui se charge des soins à domicile des patients afin d'optimiser la qualité des soins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs qui soignent les patients à domicile	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel de l'unité et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de l'état des patients et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Organiser l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans l'unité;</li><li>• Veille à ce que les collaborateurs disposent du matériel nécessaire (ex. matériel infirmier et véhicule) pour pouvoir exécuter leurs tâches;</li><li>• Se concerta à intervalles réguliers avec le responsable hiérarchique au sujet des rapports financiers (ex. budget opérationnel, rendement) concernant l'unité;</li><li>• Fait l'administration de l'unité (ex. encoder des attestations et des prescriptions du médecin, administration en cas d'accidents);</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec les autres services et les collaborateurs (ex. secrétariat) pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes liés au fonctionnement de l'unité;</li><li>• Se charge de l'établissement des plans de soins;</li></ul>
- Optimiser les services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trouve des possibilités pour optimiser l'efficacité de l'unité (ex. planning routier optimal, ordre des visites);</li><li>• Se forme en permanence et veille à ce que les collaborateurs suivent des formations pour maintenir les compétences techniques infirmières de l'unité;</li><li>• Discute d'expériences, de problèmes, de plaintes de patients et d'activités communes avec des collègues et la direction et formule des propositions d'amélioration à ce propos;</li><li>• Fait connaître les services auprès des institutions et des médecins;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières et soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soigne des patients à domicile suivant les prescriptions du médecin et les procédures en vigueur;</li><li>• Prend des arrangements avec les patients et les proches concernant les visites et leur donne des explications sur le traitement;</li><li>• Discute des dossiers des patients avec le médecin et les collaborateurs;</li><li>• Effectue l'administration liée à ses propres patients;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients, discute avec eux de la satisfaction des services et des plaintes, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Assure les contacts formels et informels avec les médecins et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels des patients;
- Se concerte dans des groupes de travail inter unités au sujet des propositions pour améliorer les services aux patients;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel de l'unité (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité selon les directives de l'institution et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué à l'unité;
- Se concerte avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Soutenir l'infirmier en chef soins à domicile afin d'assurer le bon fonctionnement de l'unité qui se charge des soins à domicile des patients ainsi qu'exécuter les tâches déléguées par l'infirmier en chef soins à domicile et le remplacer le cas échéant.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs en concertation avec le responsable hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit, en concertation avec le responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte en accord avec le responsable hiérarchique les plannings existants aux besoins de l'unité (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Conseille, selon les procédures existantes, l'infirmier en chef au sujet de la gestion du personnel de l'unité (ex. engagement et licenciement);</li><li>• Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs, entre autres, au sujet de la situation des patients, des formations et des problèmes éventuels;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'organisation de l'unité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure le bon fonctionnement de l'unité en cas d'absence de l'infirmier en chef;</li><li>• Commande le matériel infirmier selon les procédures existantes et en concertation avec le responsable hiérarchique afin que les collaborateurs puissent effectuer leurs tâches;</li><li>• Soutient le responsable hiérarchique dans la résolution des problèmes concernant le fonctionnement de l'unité;</li><li>• Se concerta et échange des informations avec d'autres services (ex. secrétariat) pour la coordination des activités;</li><li>• Etablit les plans de soins en collaboration avec l'infirmier en chef;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en soutien de l'infirmier en chef	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare les rapports demandés par l'infirmier en chef concernant le fonctionnement de l'unité (ex. suivi financier) et se concerta avec le responsable hiérarchique et la hiérarchie à ce sujet;</li><li>• Effectue les tâches administratives concernant l'organisation de l'unité (ex. administration en rapport avec les véhicules) et l'information des patients;</li></ul>
- Soutenir le responsable hiérarchique dans l'optimisation des services aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trouve des possibilités pour optimiser l'efficacité de l'unité avec le responsable hiérarchique (ex. planning routier optimal, ordre des visites);</li><li>• Se forme en permanence et transmet cette connaissance aux collaborateurs pour maintenir les compétences techniques infirmières de l'unité;</li><li>• Discute d'expériences et de plaintes de patients avec des collègues et d'autres services et formule des propositions d'amélioration;</li></ul>
- Effectuer des tâches infirmières et soignantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soigne des patients à domicile suivant les prescriptions du médecin et les procédures en vigueur;</li><li>• Prend des arrangements avec les patients et les proches concernant les visites et leur donne des explications sur le traitement;</li><li>• Discute des dossiers des patients avec le médecin et les collaborateurs;</li><li>• Effectue l'administration liée à ses propres patients;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Expérience dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Fournit des renseignements aux patients, les rassure et les stimule dans des circonstances difficiles;
- Assure les contacts formels et informels avec les médecins et discute avec eux au sujet des problèmes éventuels des patients;
- Se concerta avec les autres services au sujet de la coordination d'activités spécifiques;

### Résolution de problèmes

- Adapte le planning de travail de l'unité aux besoins du moment;
- Fait appel à des spécialistes internes en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimiser le fonctionnement de l'unité;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Gère l'unité en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à domicile à un groupe de patients attribués et agir en tant que personne de contact dans la spécialisation, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et bien être et de favoriser leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches infirmières

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial

## TÂCHES

- Réalise des actes infirmiers spécialisés et qualitatifs suivant le planning établi par l'infirmier en chef soins à domicile;
- Exécute, selon la prescription médicale, des actes techniques infirmiers, comme faire des injections, soigner des plaies et faire des prises de sang;
- Prépare les médicaments selon la prescription médicale et les donne aux patients;
- Relève les paramètres des patients (ex. température, pouls, battements cardiaques, taux de glucose);
- Observe l'état de santé des patients et détecte les changements éventuels;
- Aide les patients lors de la toilette infirmière;
- Veille au confort des patients lors des soins et cherche des solutions pour garantir ce confort dans le cadre de la situation à domicile;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;
- Enregistre les données des patients et les actes infirmiers effectués (notamment dans le dossier infirmier);
- Remplit les divers formulaires et documents selon la réglementation (ex. pour les mutualités, les échelles de Katz);
- Etablit le plan de soins;
- Informe et se consulte avec le médecin traitant sur l'état de santé de ses propres patients et aide au suivi de ses patients;
- Se consulte avec les collègues à propos d'informations sur des patients et leurs proches et de la situation spécifique à domicile pour assurer la continuité des soins;
- Maintient ses compétences techniques infirmières en participant à des formations et à des discussions internes sur des thèmes spécifiques et se forme en permanence dans la spécialisation (ex. diagnostique médical, diabète et démence) en suivant des formations et en lisant la littérature concernant sa discipline pour garder ses connaissances à jour;
- Distribue des informations concernant la spécialisation aux collègues et se consulte avec eux sur divers thèmes;
- Conseille des collègues en cas de problèmes rencontrés lors des visites et liés à la spécialisation, en discutant de la situation des patients et, au besoin, en visitant les patients ensemble;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimiser les spécificités de la spécialisation;
- Discute avec les patients, écoute leurs problèmes et propose des solutions personnalisées;
- Donne aux patients et à leurs proches des explications sur les possibilités de soins de proximité, les diagnostics infirmiers et le matériel infirmier;
- Informe les patients et leurs proches sur les services internes et externes (ex. service de permanence);



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance théorique et pratique approfondie dans la spécialisation;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Connait les techniques pour la prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: informe les patients et leurs proches sur les soins de proximité;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements sur le traitement et les autres services de l'institution;
- Conseille des collègues en cas de problèmes rencontrés lors des visites et liés à la spécialisation;

### Résolution de problèmes

- Cherche, en dépit des moyens limités, des solutions pour garantir le confort des patients lors de l'exécution de traitements;
- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;
- Formule des propositions au responsable hiérarchique pour optimiser les spécificités de la spécialisation;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;





**Objectif général:** Mettre en place et coordonner un travail en réseau et offrir un soutien professionnel aux prestataires de soins et des services pour l'assistance des patients psychiatriques à domicile.

## ACTIVITÉS

- Coordonner l'assistance externe pour les patients psychiatriques à domicile

- Accompagner les patients avec des syndromes psychiatriques à domicile

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Récolte, inventorie et répond aux questions concernant l'assistance et l'accompagnement des patients psychiatriques par des prestataires de soins internes et externes;
- Analyse chaque demande de mise en place de soins à domicile pour les patients psychiatriques:
  - Contacte le patient concerné et examine sa situation à domicile dans un premier entretien;
  - Vérifie si les soins à domicile représentent la meilleure solution et si d'autres possibilités d'accueil ont été examinées;
  - Organise une concertation de travail avec des professionnels au sein de l'organisation même et soumet la demande, discute et formule sur base des discussions un avis auprès des demandeurs concernés (services externes et patients);
  - S'occupe si nécessaire, d'un renvoi vers d'autres possibilités d'accueil;
- Offre du coaching et du soutien aux services concernés et prestataires de soins: les conseille et les informe quant aux problématiques psychiatriques spécifiques et à la mise en place de l'assistance adaptée;
- Se tient au courant des développements dans le domaine des soins de santé mentale et notamment les possibilités autour des soins psychiatriques à domicile et informe toutes les parties concernées à ce propos (services, prestataires de soins, patients);
- Organise des formations pour les collègues au sein de l'organisation même (ex. centre psychiatrique, organisations des soins infirmiers à domicile) et pour des services externes;
- Réunit autour du patient, une équipe de soins en tenant compte de la situation spécifique et des possibilités des prestataires de soins et des services concernés et coache cette équipe jusqu'à ce qu'elle fonctionne de manière autonome;
- Se charge de l'organisation des soins à domicile des patients: planifie le trajet de soins en concertation avec une équipe de professionnels et les services concernés;
- Intervient comme médiateur entre le patient concerné et les services externes (ex. Forem, CSM) et les prestataires de soins;
- Offre soi-même également un soutien psychosocial aux patients: mène des entretiens avec eux, vérifie si les soins sont suffisamment organisés, suit le respect de la médication et se concerte si nécessaire, avec les prestataires de soins en charge du traitement (infirmier soins à domicile, médecin);
- Évalue en concertation avec les prestataires de soins concernés, les effets du traitement et le corrige si nécessaire;
- Tient à jour un dossier sur chaque patient:
  - Reçoit les demandes de soins et s'occupe des formulaires nécessaires;
  - Suit l'enregistrement de tous les examens effectués;
- Fait un rapport de chaque concertation avec les équipes de soins sur le traitement et l'évolution du patient;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance approfondie des syndromes psychiatriques spécifiques;
  - Possède une connaissance des possibilités des soins à domicile dans les soins de santé mentale;
  - Connaît les principes de base de la didactique pour pouvoir donner des formations;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait influencer et convaincre;
- Organise un réseau avec d'autres prestataires de soins (internes et externes), prend part à la concertation et à la collaboration multidisciplinaire et noue des contacts avec les instances locales;

### Résolution de problèmes

- Cherche des possibilités pour assurer des soins optimaux aux patients à domicile;
- Défend les intérêts des patients pendant la médiation avec des services et des prestataires de soins externes;

### Responsabilité

- Organise le soin à domicile pour les patients avec des syndromes psychiatriques en concertation avec une équipe de professionnels;
- Évalue les demandes de soins à domicile et se charge du renvoi correct vers d'autres dispensateurs de soins si nécessaire;

### Facteurs d'environnement

- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assurer à domicile l'éducation à l'autogestion de la glycémie du patient et collaborer au suivi de la santé de patients diabétiques afin de maintenir et d'améliorer leur santé et leur bien-être et afin de stimuler leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Accompagner, informer et éduquer des patients diabétiques

- Collaborer au suivi de la santé des patients diabétiques

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Assurer la gestion du matériel d'éducation destiné aux patients

- Autres activités

## TÂCHES

- Informe les patients et leurs proches, éventuellement après concertation avec le médecin, concernant la pathologie et les traitements possibles;
- Se charge de l'éducation thérapeutique des patients: leur apprend à auto-gérer leur glycémie et à utiliser le matériel de contrôle et de traitement requis (ex. glucomètre, tiges, lancettes);
- Réalise des injections afin de familiariser le patient avec ces techniques spécifiques et les leur enseigne;
- Accompagne les patients dans l'approche quotidienne de leur maladie (ex. activité physique, nutrition) et les conseille pour prévenir des complications et améliorer leur autonomie;
- Ecoute les difficultés des patients, les rassure et les sensibilise à l'importance de l'auto-surveillance et du traitement;
- Assure le suivi des patients;

- Examine le carnet d'auto-surveillance du patients, collecte les paramètres objectifs et les analyse (ex.: nombre d'hyper- ou hypoglycémies);
- Collecte les données du bilan diabétique du patient, observe son état de santé général (ex. variation du poids, tension, résultats sanguins, examen des pieds) et détecte les changements éventuels;
- Adapte si nécessaire le traitement des patients après concertation ou sous prescription du médecin (ex. adaptation du type d'insuline administrée) et en évalue les résultats;
- Assure le suivi des bilans de santé et des examens médicaux prescrits;

- Informe le médecin sur l'état de santé des patients, se consulte avec lui au sujet du traitement indiqué et le soutient pour le suivi du trajet de soins;
- Echange des informations au sujet des patients et collabore avec différents prestataires de soins impliqués dans les soins aux patients (ex. paramédicaux);
- Conseille, informe et soutient les collègues prodiguant les soins infirmiers de base à domicile, les autres soignants et les proches du patient afin d'optimiser les soins aux patients diabétiques;

- Constitue un dossier pour le patient et le tient à jour (ex. données du patient, rapport des prestations effectuées, matériel médical utilisé) ;
- Donne des informations relatives aux trajets de soins, accomplit diverses formalités qui y sont liées et en assure le suivi ;

- Gère le stock de matériel de démonstration (ex. glucomètre, brochures d'information) : vérifie les stocks et effectue des commandes conformément aux procédures internes;
- Détermine le matériel adapté au patient afin qu'il puisse se le procurer selon les termes du trajet de soins;
- Reçoit des fournisseurs, se consulte avec eux concernant le matériel existant (ex. défauts, remplacements nécessaires) ou lors de la mise en service de nouveau matériel (ex. interprétation du mode d'emploi).

- Participe à la mise en oeuvre de séances d'information à but éducatif (ex. campagnes de sensibilisation, patients hors trajets de soins);



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Connaît les modalités et procédures relatives à la prise en charge des patients diabétiques dans le cadre des trajets de soins;
  - Connaît le matériel médical spécifique à la pathologie;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer de façon claire et objective;
- Informe, conseille et éduque le patient et ses proches concernant la prévention, la pathologie et le traitement;
- Assure des contacts avec des collègues ou des organismes extérieurs pour organiser le suivi à domicile du patient;

### Résolution de problèmes

- Analyse les paramètres objectifs du patient et discute des anomalies avec le médecin;
- Vérifie l'état du matériel de démonstration, contacte si nécessaire les fournisseurs et leur signale les anomalies;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Se charge de l'éducation thérapeutique et de l'accompagnement individuel du patient;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et les autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients, du traitement à effectuer et de son suivi;
- Détermine, après discussion avec le patient, le matériel de soins le plus adapté au patient dans le respect du cadre prévu par le trajet de soins;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction ;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à domicile à un groupe de patients attribués, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et bien être et de favoriser leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches infirmières

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Participer à la continuité et à la qualité des soins

- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial

## TÂCHES

- Réalise des actes infirmiers spécialisés et qualitatifs suivant le planning établi par l'infirmier en chef soins à domicile;
- Exécute, selon la prescription médicale, des actes techniques infirmiers, comme faire des injections, soigner des plaies et faire des prises de sang;
- Prépare les médicaments selon la prescription médicale et les donne aux patients;
- Relève les paramètres des patients (ex. température, pouls, battements cardiaques, taux de glucose);
- Observe l'état de santé des patients et détecte les changements éventuels;
- Aide les patients lors de la toilette infirmière;
- Veille au confort des patients lors des soins et cherche des solutions pour garantir ce confort dans le cadre de la situation à domicile;
- Tient à jour le dossier infirmier des patients;
- Enregistre les données des patients et les actes infirmiers effectués (notamment dans le dossier infirmier);
- Remplit les divers formulaires et documents selon la réglementation (ex. pour les mutualités, les échelles de Katz);
- Etablit le plan de soins;
- Informe et se consulte avec le médecin traitant sur l'état de santé de ses propres patients et assure le suivi de ses patients;
- Consulte les collègues (ex. infirmier référence discipline soins à domicile) et/ou la hiérarchie en cas de questions et/ou de problèmes;
- Se consulte avec les collègues à propos d'informations sur des patients et leurs proches et de la situation spécifique à domicile pour assurer la continuité des soins;
- Maintient ses compétences techniques infirmières en participant à des formations et à des discussions internes sur des thèmes spécifiques;
- Discute avec les patients, écoute leurs problèmes et propose des solutions personnalisées;
- Donne aux patients et à leurs proches des explications sur les possibilités de soins de proximité, les diagnostics infirmiers et le matériel infirmier;
- Informe les patients et leurs proches sur les services internes et externes (ex. service de permanence);



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Connaît les techniques pour la prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: informe les patients et leurs proches sur les soins de proximité;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements sur le traitement et les autres services de l'institution;

### Résolution de problèmes

- Recherche, en dépit des moyens limités, des solutions pour garantir le confort des patients lors de l'exécution de traitements;
- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Soutenir le personnel infirmier pour l'exécution des soins globaux (soignants, infirmiers et psychosociaux) à un groupe de patients attribués à leur domicile, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être physique, psychique et social.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches soignantes et infirmières déléguées telles que prévues dans le plan de soins et dans les limites légales autorisées

- Observer et rapporter des changements dans le bien-être physique, psychique et social

- Collaborer à la sécurité des patients dans leur habitation

- Participer au soutien psychosocial des patients et de leur proches

- Effectuer des tâches administratives

## TÂCHES

- Exécute des actes infirmiers délégués (ex. aider les patients à mettre ou enlever des bas de contention);
- Administre les médicaments qui ont été préparés par l'infirmier ou le pharmacien, en observe les effets et les communique;
- Aide les patients lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens (ex. se laver, effectuer les soins de bouche, soigner les cheveux, s'habiller et se déshabiller);
- Aide les patients à se déplacer (ex. sortir du ou aller dans le lit ou la chaise roulante);
- Veille au confort général des patients;
- Observe l'état de santé physique et mental des patients ainsi que leur environnement social (ex. complications, confusion, comportement de la famille) et rapporte à ce sujet aux collègues (infirmiers et soignants):
  - enregistre les données dans le dossier électronique du patient;
  - en cas d'urgence, prend contact téléphoniquement avec l'infirmier;
- Discute des problèmes ou changements de l'état de santé avec l'infirmier chargé de la supervision, les proches ou les patients mêmes;
- Contacte les services d'aide externes en cas d'urgence (ex. accidents, déclin soudain de l'état de santé);
- Pour laisser les patients dans un environnement sécurisé, effectue les actions nécessaires comme par exemple:
  - Installe le téléphone ou l'alarme à portée du patient pour les cas d'urgence;
  - Sécurise l'espace de mouvement libre pour le patient;
- Informe les patients et leurs proches sur les dispositifs de soutien et sûrs (ex.: chaise roulante, ascenseur);
- Est à l'écoute des patients et de leur proches;
- Encadre et soutient les patients dans les moments difficiles ou d'émotion (ex. forte douleur, problèmes familiaux, problèmes psychologiques);
- Stimule les patients à l'autonomie;
- Informe le patient sur les services internes et externes (ex. ergothérapeute, diététicien);
- Remplit le rapport et/ou le dossier électronique des patients avec leurs observations, les événements quotidiens et les prestations livrées auprès des patients, le contrôle ensuite et le modifie le cas échéant;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leurs proches et les informe sur l'état de santé des patients et les dispositifs de soutien;
- Se concerta avec les collègues et le responsable hiérarchique en ce qui concerne l'organisation journalière du travail et les informe au sujet des observations concernant les patients;

### Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les patients aux infirmiers chargés de la supervision et au responsable hiérarchique;
- Contacte l'infirmier en charge de la supervision et les services d'aide externes en cas de problème ou de déclin de l'état de santé des patients, ou en cas d'urgence;

### Responsabilité

- Participe à l'optimisation du bien-être des patients à leur domicile suivant les directives de l'infirmier;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Donner des soins globaux bio-psychosociaux préventifs et curatifs aux patients en travaillant en interdisciplinarité, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être social, et leur offrir dans leur quartier des soins de santé de première ligne, accessibles, continus et de qualité.

## ACTIVITÉS

- Effectuer des tâches médicales

## TÂCHES

- Assure les consultations dans la maison médicale et effectue des visites à domicile si nécessaire :
  - Accueille le patient et ses accompagnateurs et mène avec eux un entretien préliminaire : écoute les plaintes du patient et pose des questions ciblées, interprète et analyse la situation et l'environnement du patient et les signaux non verbaux ;
  - Fait une anamnèse, réalise un examen clinique du patient et pose un diagnostic, en tenant compte de l'épidémiologie, du profil de risque, et du contexte général du patient ;
  - Etablit un plan de traitement : prescrit au patient des examens complémentaires, ou un traitement curatif ou préventif et le redirige si nécessaire vers des prestataires et des services d'aide ;
  - Fixe éventuellement un rendez-vous pour une visite de contrôle avec le patient ;
- Réalise la synthèse de toutes les informations biopsychosociales recueillies auprès du patient et des intervenants de santé ;
- Exécute des actes médico-techniques comme par exemple la réalisation d'un frottis ou des interventions de petite chirurgie ;
- Assume la responsabilité des décisions (par ex. internement, euthanasie, etc.) et des constats (par ex. certificat de décès, constat de coups et blessures, etc.) médico-légaux ;
- Contacte les patients afin d'assurer leur suivi (par ex. un patient qui n'est pas venu pour une consultation) et communique des informations téléphoniques concernant le traitement ou la médication ;
- Participe au service de garde local ;

- Accompagner et informer les patients

- Informe et conseille les patients au sujet du traitement et des mesures de prévention : discute si besoin de la manière dont les patients peuvent adapter leur style de vie (alimentation saine, activité physique, etc.), les motive et stimule leur autonomie dans le respect de leurs choix ;
- Convoque les patients pour des examens ou des traitements préventifs (par ex. vaccin contre la grippe, DMG+, etc.) ;
- Agit en tant que personne de confiance, entre autres d'un point de vue éthique et philosophique, conseille les patients et le soutient dans la prise de décisions qui peuvent être déterminantes pour sa vie, accompagne les patients durant la dernière phase d'existence et la planification de leur fin de vie ;
- Coordonne les soins autour des patients et est responsable de leur renvoi vers des prestataires et des services d'aide (soins infirmiers à domicile, kinésithérapeutes, assistants sociaux, etc.) ;
  - Contacte les services concernés par lettre ou par téléphone, se concerte avec eux au sujet des patients et suit éventuellement les contacts entre les patients et les services d'aide ;
  - Informe les patients et leurs accompagnateurs au sujet des possibilités d'assistance sociale, de soins médicaux spécialisés, etc. ;

- Assurer la continuité et la qualité des soins interdisciplinaires

- Participe à la concertation des médecins et à l'intervention : discute des cas, prend des mesures organisationnelles, partage des informations ou des mises à jour sur des thèmes spécifiques et échange du feedback au sujet du fonctionnement des médecins ;
- Se concerta de manière systématique avec les employés accueil et les autres prestataires de soins et participe aux réunions d'équipe et aux réunions interdisciplinaires afin de favoriser la continuité des traitements et le bon fonctionnement de la maison médicale ;
- Participe aux projets relatifs à la promotion de la santé et à la prévention dans une perspective de santé communautaire : participe à la mise en place des campagnes et stimule les patients à participer aux projets ;
- Prend part à des groupes de travail sur des thèmes spécifiques comme l'offre de soins ou le fonctionnement de la maison médicale ;

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Introduit toutes les consultations et les données des patients dans le dossier médical global ;
- Ecrit des lettres ou des e-mails à des prestataires de soins externes concernant la redirection des patients ;
- Rédige des prescriptions pour des médicaments et des documents administratifs qui relèvent de la responsabilité du médecin (par ex. dossiers médicaux circonstanciés, attestations médicales et certificats médicaux ou attestations pour les mutualités) ;
- Rédige des feuilles de prestation et des prescriptions pour des actes délégués (podologie, kinésithérapie ...);



- Autres activités

- Suit les recyclages professionnels (en ce compris l'accréditation) et se tient au courant des évolutions en la matière ;
- Donne des formations internes ;
- Répond de la formation des médecins généralistes en formation professionnelle ;
- Participe aux tâches logistiques : garde le cabinet médical en ordre.



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaissance approfondie et utilisation de la médecine basée sur les faits (EBM) ;
- A une connaissance approfondie du réseau social du quartier ;
- A une connaissance approfondie de l'influence des déterminants socioéconomiques environnementaux sur la santé ;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non hiérarchique :
  - Délègue les tâches aux collaborateurs au sein du centre (infirmiers, kinésithérapeutes, employés accueil, ...);
  - Anime des groupes de travail ou des réunions ;
- Répond de la formation des médecins généralistes en formation professionnelle;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute et sait faire preuve d'empathie envers la situation du patient en tenant compte des barrières culturelles, sociales et linguistiques ;
- Explique le diagnostic et le traitement au patient ;
- Discute des mesures de prévention avec le patient et le motive à adapter son style de vie ;
- Echange de l'information avec les employés accueil et les autres prestataires de soins ;
- Entretient des contacts avec des services d'aide externes ou des institutions de soins et des spécialistes ;
- Discute de l'état des patients avec les autres médecins et prend part à la concertation interdisciplinaire ;

### Résolution de problèmes

- Analyse la situation du patient, l'interroge et prête aussi attention aux signaux non verbaux pour en arriver à un diagnostic ;
- Conseille le patient dans la prise de décisions qui peuvent être déterminantes pour sa vie, accompagne le patient durant la dernière phase d'existence et planification de sa fin de vie;
- Est attentif aux situations précaires (par ex. les problèmes psychiatriques ou de négligence) et réagit: oriente le patient vers un prestataire ou un service d'aide, prend contact, en cas de situations urgentes ou dangereuses, avec les services compétents (par ex. la justice) et signale la problématique au sein du centre ;
- Intervient dans des situations médicales urgentes ;
- Participe à la promotion de la santé et aux projets de la maison médicale, et essaye de sensibiliser les patients ;

### Responsabilité

- Juge de l'état de santé et de l'état psychique ou social des patients, pose le diagnostic, détermine le traitement et en assure le suivi ;
- Détermine les priorités et décide des traitements en tenant compte du coût individuel et social ;
- Assume la responsabilité des décisions et constats médico-légaux ;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80 %) est une exigence de la fonction;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;



- 
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



**Objectif général:** Assumer la responsabilité d'établir des stratégies pour la politique de gestion du personnel, la gestion financière et le fonctionnement général de la maison médicale et ceci, en étroite collaboration avec l'équipe.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser la maison médicale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prend, en concertation avec l'équipe et selon les procédures existantes, des décisions concernant la politique de gestion du personnel de la maison (ex. engagement, licenciement, description des tâches des collaborateurs, évaluation des collaborateurs);</li><li>• Développe la politique salariale et de formation et les soumet pour approbation au conseil d'administration;</li><li>• Encadre et motive l'équipe, entre autres, en participant à des réunions d'équipe et en donnant des éclaircissements sur les décisions prises;</li><li>• Suit l'effectif du personnel et anticipe les changements dans l'occupation du personnel pour faire coïncider l'offre de soins avec la demande;</li><li>• Organise des stages au sein de la maison et entretient à ce sujet des contacts avec les écoles pour le planning et l'évaluation des stagiaires;</li><li>• Se charge de la sécurité et de la prévention dans la maison;</li></ul>
- Coordonner le fonctionnement de la maison médicale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se coordonne avec le conseil d'administration au sujet des objectifs de la politique et élabore les objectifs en collaboration avec l'équipe;</li><li>• Se charge de la politique administrative et financière de la maison:<ul style="list-style-type: none"><li>- Rassemble les informations concernant les coûts (ex. personnel, frais de fonctionnement, besoins en investissement) et les recettes de la maison dans les systèmes informatiques et comptables et par des contacts avec les différents services internes et externes (ex. comptabilité);</li><li>- Analyse le bilan et établit les prévisions budgétaires au niveau de la maison et les budgets internes afin de pouvoir soutenir les décisions de gestion;</li><li>- Suit les prévisions et les budgets par l'analyse continue des coûts et des recettes de la maison et en réfère au conseil d'administration;</li><li>- Fournit des éclaircissements, entre autres, aux réviseurs d'entreprise, institutions financières et divers services des autorités locales, régionales et fédérales;</li></ul></li><li>• Prend soin des bâtiments et de l'infrastructure technique de la maison;</li><li>• Se concerta avec les fournisseurs au sujet des nouveaux produits et des nouvelles commandes: commande, selon les procédures de la maison, le matériel médical et non-médical de sorte que les collaborateurs aient à leur disposition les moyens nécessaires pour l'exécution de leurs tâches;</li></ul>
- Veiller à la qualité des prestations de soins et à l'exécution d'une politique des soins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se concerta avec le conseil d'administration concernant l'amélioration des soins (ex. composition des disciplines de soins);</li><li>• Traite les plaintes des patients relatives au fonctionnement général de la maison;</li><li>• Organise (en l'absence du coordinateur des soins maison médicale) des réunions multidisciplinaires pour l'amélioration des prestations de soins et le développement de directives concernant des thèmes spécifiques (ex. soins de blessures);</li><li>• Explicite les orientations du conseil d'administration aux collaborateurs de la maison et développe des procédures pour implémenter ces décisions;</li><li>• Coordonne différents projets et groupes de travail;</li></ul>
- Représenter la maison médicale dans les organes externes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Représente la maison dans diverses organisations externes et dans d'autres maisons médicales;</li><li>• Se charge de la promotion des activités de la maison, entre autres, en entretenant des contacts avec la presse;</li><li>• Essaie de recueillir des fonds pour la maison;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des aptitudes administratives;
- Connaît l'organisation générale des soins de santé et de divers domaines, tels que la politique de gestion du personnel, la comptabilité et la qualité des soins;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Sait influencer et convaincre;
- Fait rapport sur le fonctionnement de la maison au conseil d'administration;
- Participe à ou anime des groupes de travail multidisciplinaires où l'optimisation des prestations de soins est discutée et participe à des structures de concertation externes (ex. mutuelles) où les relations de collaboration sont discutées;
- Promeut la maison dans la région;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel (ex. postes vacants non remplis, problèmes de fonctionnement, conflits, occupation du personnel);
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de la maison médicale;

### Responsabilité

- Gère la maison médicale dans le cadre des directives de la maison et des dispositions légales;
- Détermine la politique en matière de logistique, de soins généraux et de gestion du personnel de la maison et rapporte au conseil d'administration au sujet de la politique financière et administrative;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;



**Objectif général:** Gérer la collaboration multidisciplinaire afin de garantir la qualité des soins de première ligne et d'en faciliter l'accès.

## ACTIVITÉS

- Veiller à la qualité des soins dispensés

- Encadrer le personnel soignant

- Coordonner les liens de collaboration de travail

## TÂCHES

- Évalue la qualité des soins dispensés et étudie les nouvelles orientations en matière de prestations de soins;
- Rédige des procédures de prise en charge des demandes de soins curatifs et préventifs;
- Fixe des objectifs de santé en fonction des priorités déterminées sur base de statistiques de santé publique;
- Planifie et évalue l'adéquation entre l'offre et la demande de soins;
- Recherche des solutions aux problèmes de fonctionnement des collaborateurs;
- Officie comme médiateur entre les patients et leurs représentants élus;
- Anime des groupes de travail (multi)disciplinaires sur la qualité des soins;
- Elabore avec le conseil d'administration une stratégie globale en matière de soins;
- Organise des évaluations des activités de chaque collaborateur et leur donne un feed-back;
- Définit le profil de fonction du personnel soignant et participe aux procédures d'engagement;
- Recherche et propose au personnel de santé des formations adaptées aux objectifs;
- Se charge de la facilitation lors de l'arrivée de nouveaux membres du personnel;
- Structure la collaboration avec les services externes concernés ou les différentes lignes afin de fournir des soins coordonnés aux patients en collaboration avec le responsable de santé communautaire;
- Facilite et coordonne l'approche multidisciplinaire entre les différentes professions au sein de l'équipe;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les concepts fondamentaux de la santé publique;
  - Connaît les normes et les procédures de qualité;
  - Possède des connaissances médicales approfondies;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique: coordonne des groupes de travail multidisciplinaires;

### Communication

- Informe le personnel des normes et procédures de qualité en vigueur;
- Discute lors de la concertation de travail des normes et procédures de qualité à respecter et des mesures pour optimiser la qualité;
- Discute avec le conseil d'administration de la stratégie globale en matière de soins;
- Sait influencer et convaincre;
- Possède des aptitudes à analyser et à synthétiser;

### Résolution de problèmes

- Sert de médiateur pour les problèmes rencontrés par les patients;
- Contacte le responsable ou l'équipe en cas d'anomalies ou de problèmes;
- Organise des réunions de travail multidisciplinaires et met en place des procédures pour augmenter la qualité des soins;

### Responsabilité

- Participe à ou anime des groupes de travail thématiques;
- Évalue les procédures et les projets relatifs à la qualité des soins;
- En réfère à l'équipe ou au responsable pour toute modification des procédures et normes de qualité;
- Fait rapport sur le suivi des normes de qualité;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;





**Objectif général:** Donner des soins globaux préventifs et curatifs (infirmiers et psychosociaux) aux patients en travaillant en interdisciplinarité, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être social et de favoriser leur autonomie.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalise des actes infirmiers et des soins infirmiers professionnels et qualitatifs dans la maison médicale ou au domicile des patients suivant le planning établi;</li><li>• Exécute, selon la prescription médicale, des actes techniques infirmiers, comme faire des injections, soigner des plaies et faire des prises de sang;</li><li>• Observe et suit l'état de santé social, psychologique et physique des patients et détecte des changements éventuels;</li><li>• Contacte, en cas de problèmes médicaux, des médecins ou des spécialistes externes afin de demander de l'information et de se concerter;</li></ul>
- Accompagner et informer les patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe et conseille les patients et leur famille à propos du traitement ainsi qu'à propos des mesures préventives nécessaires et les suit;</li><li>• Leur donne, en collaboration ou non avec le médecin, des explications au sujet des traitements possibles;</li><li>• Ecoute, soutient et aide les patients dans les difficultés rencontrées durant leur maladie et explique l'importance des soins;</li><li>• Travaille avec l'équipe multidisciplinaire de la maison médicale sur des campagnes de prévention (ex. campagnes de vaccination, informations aux patients diabétiques);</li></ul>
- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille et accompagne les nouveaux patients;</li><li>• Visite les patients hospitalisés;</li><li>• Stimule, avec l'équipe multidisciplinaire, les patients à nouer des contacts sociaux, facilite leur relation avec la famille, les voisins et les amis et leur intégration dans la société;</li><li>• Écoute les préoccupations des patients et discute avec eux;</li><li>• Informe les patients et leur proches sur les services externes (ex. service de logement, avantages des soins de proximité) et prend contact si nécessaire avec les services pour l'exécution d'une solution personnalisée aux problèmes des patients (ex. logement, problèmes linguistiques);</li><li>• Encadre et soutient, avec l'équipe multidisciplinaire, les patients sur le plan pratique et social pour garantir leur autonomie;</li><li>• Stimule l'autonomie des patients en cherchant un équilibre dans l'offre de soins et dans leur autonomie;</li><li>• Donne aux patients et à leurs proches des explications sur les possibilités de soins de proximité, les diagnostics infirmiers et le matériel infirmier;</li></ul>
- Participer à la continuité et à la qualité des soins multidisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit un diagnostic infirmier;</li><li>• Transmet les informations nécessaires sur les patients et échange des informations concernant des thèmes spécifiques (ex. diabétiques) durant les réunions multidisciplinaires afin d'assurer la continuité des soins;</li><li>• Informe le médecin traitant sur l'état de santé des patients et se consulte avec le médecin et les thérapeutes au sujet de la thérapie indiquée;</li><li>• Noue des liens de collaboration avec les instances externes et d'autres institutions (ex. soins à domicile) de la région afin d'optimiser les soins des patients;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives liées aux patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les données des patients, les paramètres et les actes infirmiers exécutés (ex.: le Di-RHM);</li><li>• Remplit divers formulaires et documents et tient à jour le plan de soins;</li><li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, au sujet de l'état de santé des patients;</li></ul>
- Fournir un soutien logistique à la maison médicale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille à l'utilisation correcte et à l'entretien (ex. stérilisation) du matériel médical et non-médical;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique: anime des groupes de travail thématiques;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les prestataires de soins, les organisations externes, les patients et leur proches et leur procure des renseignements concernant leur état de santé;

### Résolution de problèmes

- Fait appel aux spécialistes internes ou à l'équipe en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Contacte l'équipe en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Se concerte au sujet de l'état de santé et de l'état psychique, physique et social des patients et des traitements à effectuer avec l'équipe, le médecin et d'autres prestataires de soins;
- Se charge avec les collègues de la maison médicale de l'exécution des traitements médicaux en procurant les soins infirmiers, en accompagnant les patients ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Possède les aptitudes sociales nécessaires pour pouvoir organiser les actions et les projets;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;



**Objectif général:** Donner aux patients des soins globaux préventifs et curatifs (infirmiers et psychosociaux) sous le contrôle de l'infirmier maison médicale et en travaillant en interdisciplinarité, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et leur bien-être social et de favoriser leur autonomie.

## ACTIVITÉS

- Exécuter des tâches soignantes et infirmières déléguées telles que prévues dans le plan de soins et dans les limites légales autorisées

- Accompagner et informer les patients

- Participer au soutien psychosocial des patients et de leur proches

- Participer à la continuité et à la qualité des soins multidisciplinaires

- Effectuer des tâches administratives liées aux patients

- Fournir un soutien logistique à la maison médicale

## TÂCHES

- Procure des soins professionnels et qualitatifs dans la maison médicale ou au domicile des patients suivant les plannings établis;
- Observe l'état de santé social, psychique et physique des patients et se consulte avec l'équipe à ce sujet;
- Administre les médicaments qui ont été préparés par l'infirmier ou le pharmacien, en observe les effets et les communique;
- Aide les patients à manger et à boire;
- Aide les patients lors des soins corporels et d'hygiène quotidiens (ex. s'habiller, se laver, se raser, effectuer les soins de bouche);
- Veille au confort général et à la sécurité des patients;

- Informe et conseille les patients et leurs proches à propos du traitement ainsi qu'à propos des mesures préventives nécessaires et les suit, sous le contrôle de l'infirmier;
- Ecoute, soutient et aide les patients dans les difficultés rencontrées durant leur maladie et explique l'importance des soins;
- Travaille avec l'équipe multidisciplinaire de la maison médicale sur des campagnes de prévention (ex. campagnes de vaccination, informations aux patients diabétiques), coordonnées par un infirmier dans une équipe structurée;

- Accueille et accompagne les nouveaux patients;
- Visite les patients hospitalisés;
- Stimule, avec l'équipe multidisciplinaire, les patients à nouer des contacts sociaux, facilite leur relation avec les proches, les voisins et les amis et leur intégration dans la société;
- Est à l'écoute des patients et discute avec eux;
- Encadre et soutient, avec l'équipe multidisciplinaire, les patients sur le plan pratique et social pour garantir leur autonomie;
- Stimule l'autonomie des patients en cherchant un équilibre entre les soins prodigués et leur capacité à l'autonomie;

- Transmet les informations nécessaires sur les patients et échange des informations concernant des thèmes spécifiques (ex. diabétiques) durant les réunions multidisciplinaires afin d'assurer la continuité des soins;

- Exécute, selon les directives, des tâches administratives pour soutenir le centre (ex. rapport de la visite au domicile du patient);
- Note les améliorations ou les difficultés rencontrées par le patient durant l'exécution des soins dans le dossier infirmier;

- Commande selon les procédures existantes le matériel médical et non-médical nécessaire afin que les collègues puissent exécuter leurs tâches;
- Veille à l'utilisation correcte et à l'entretien (ex. stérilisation) du matériel médical et non-médical;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît le fonctionnement de la maison médicale;
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion non-hiérarchique: anime des groupes de travail thématiques, coordonnés par un infirmier dans une équipe structurée ;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leur proches;
- Fournit les informations nécessaires sur le patient et échange des informations concernant des thèmes spécifiques (ex. diabétiques) durant les réunions (multi)disciplinaires;

### Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les patients à l'infirmier maison médicale et à l'équipe;
- Se concerta avec l'infirmier maison médicale ou avec l'équipe en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques éventuels;

### Responsabilité

- Se concerta au sujet de l'état de santé et de l'état psychique, physique et social des patients et des traitements à effectuer avec l'infirmier, le médecin et d'autres prestataires de soins de l'équipe;
- Se charge, avec les collègues de la maison médicale, de l'exécution des traitements en réalisant les soins sous le contrôle de l'infirmier, en accompagnant des patients et en exécutant le plan de soins selon les directives;

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;



**Objectif général:** Assurer le bon fonctionnement du service prélèvement afin d'optimiser la qualité des soins et d'assurer un approvisionnement qualitatif et suffisant en produits sanguins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;</li><li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion de personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et mène des entretiens de fonctionnement;</li></ul>
- Organiser le service et les collectes de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit le planning pour l'organisation des collectes de sang en concertation avec la hiérarchie et en tenant compte des stocks des produits sanguins;</li><li>• Echange des informations avec les autres services et les collègues pour la coordination des activités;</li><li>• Résout les problèmes liés au fonctionnement du service;</li><li>• Est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué au service;</li><li>• Veille à ce que le matériel médical et non-médical nécessaire soit à la disposition des collaborateurs et se concerta à ce sujet avec des firmes extérieures;</li><li>• Gère les réunions de concertation et transmet l'information nécessaire pour assurer la continuité du service;</li></ul>
- Optimiser les services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se tient au courant des nouveaux développements et produits dans la spécialisation;</li><li>• Recherche des possibilités pour optimiser l'efficacité du service et se concerta à ce sujet avec le responsable hiérarchique;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs au sujet de l'organisation et du déroulement des collectes de sang et suit les rapports des collectes de sang pour pouvoir identifier les possibilités d'amélioration;</li><li>• Echange des informations concernant les donneurs et les méthodes de travail avec les autres services et les collègues (ex. laboratoire) pour assurer un service optimal;</li><li>• Se concerta au sujet des plaintes avec les donneurs et recherche des solutions aux éventuels problèmes et difficultés pour améliorer la satisfaction des donneurs;</li></ul>
- Promouvoir le centre de transfusion sanguine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux donneurs et leur donne des explications sur les activités du centre de transfusion sanguine et les collectes de sang;</li><li>• Discute avec les donneurs et les encourage à rester donneur pendant longtemps;</li><li>• Organise des activités de promotion avec les recruteurs de donneurs de sang en fonction des réserves de sang, afin de sensibiliser les donneurs quant à l'importance des dons de sang;</li><li>• Participe aux hommages et aux autres activités promotionnelles;</li></ul>
- Participer aux activités lors des collectes de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recrute les nouveaux donneurs et leur donne des explications concernant la procédure du don de sang pour les informer un maximum et les y impliquer;</li><li>• Organise les collectes de sang et prend les décisions non-médicales;</li><li>• Exécute des actes techniques infirmiers de façon autonome tels que phlébotomie, prélèvements de sang, de plasma et de plaquettes;</li><li>• Observe le donneur pendant les actes, détecte les changements éventuels et anticipe les situations de crise;</li><li>• Donne des indications aux collaborateurs;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Possède une connaissance des procédures d'hygiène et de sécurité;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = plus de 54 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Promeut le service et motive les donneurs pour des dons ultérieurs;
- Se concerta avec des hôpitaux et d'autres parties concernées au sujet des réserves des produits sanguins et cherche des possibilités pour augmenter celles-ci;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique ou au médecin en cas de problèmes liés aux donneurs;
- Résout les divers problèmes liés au personnel du service en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel et selon les procédures existantes;

### Responsabilité

- Gère le service en concertation avec le responsable hiérarchique selon les directives et dans le cadre légal et est co-responsable de l'affectation et de la gestion du budget attribué au service;
- Participe à l'élaboration du planning et à l'organisation des collectes de sang et veille à la qualité des produits sanguins;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- 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;



**Objectif général:** Soutenir l’infirmier en chef afin d’assurer le bon fonctionnement du service ainsi qu’exécuter les tâches déléguées par l’infirmier en chef et le remplacer le cas échéant.

## ACTIVITÉS

- Superviser les collaborateurs en concertation avec le responsable hiérarchique

- Soutenir le responsable hiérarchique dans l’organisation du service et des collectes de sang

- Soutenir le responsable hiérarchique dans l’optimalisation des prestations

- Participer aux collectes de sang

## TÂCHES

- Etablit, sous supervision du responsable hiérarchique, la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des soins;
- Conseille, selon les procédures existantes, l’infirmier en chef au sujet de la gestion du personnel du service (ex. engagement et licenciement);
- Est le premier point de contact pour des problèmes pratiques et assiste les responsables d’équipe dans la supervision de l’équipe attribuée;
- Motive, soutient, dirige et évalue les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches;
- Suit les stocks des produits sanguins et essaie de les gérer en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Etablit le planning pour l’organisation des collectes de sang en concertation avec le responsable hiérarchique et en tenant compte des stocks des produits sanguins;
- Commande le matériel médical et non-médical nécessaire selon les procédures existantes afin que les collaborateurs puissent effectuer leurs tâches;
- Veille à l’utilisation et l’entretien correct du matériel médical et non-médical;
- Soutient l’infirmier en chef dans la résolution des problèmes liés au fonctionnement du service;
- Echange des informations avec les autres services et les collègues pour la coordination des activités;
- Participe aux réunions de concertation et y donne les informations nécessaires pour assurer la continuité des services;
- Assure le bon fonctionnement du service en cas d’absence de l’infirmier en chef;
- Se forme en permanence et organise des formations pour les collaborateurs pour améliorer les compétences techniques infirmières;
- Effectue des contrôles de qualité et cherche des possibilités pour optimiser l’efficacité du service (ex. système de documentation) et se consulte à ce sujet avec le supérieur;
- Echange des informations concernant les donneurs et les méthodes de travail avec les autres services et les collègues (ex. laboratoire) pour assurer des prestations de service optimales;
- Se consulte avec les donneurs au sujet des plaintes et cherche des solutions pour des problèmes éventuels;
- Coordonne les collectes de sang du centre transfusion sanguine;
- Recrute les nouveaux donneurs et leur donne des explications concernant la procédure du don de sang pour les informer un maximum et les y impliquer;
- Participe à la préparation du matériel utilisé lors des prises de sang, plasma et plaquettes et participe à l’exécution de divers actes techniques infirmiers (tels que la prise de sang et/ou de plasma);
- Observe le donneur pendant la prise de sang, détecte des changements éventuels et anticipe les situations de crise;
- Surveille divers paramètres et adapte l’appareil de prise de sang sur base des évolutions de ces paramètres;
- Donne les premiers soins aux patients lorsque ceux-ci se sentent mal et contacte le médecin;
- Donne des indications aux collaborateurs;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
  - Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Possède une connaissance des procédures d'hygiène et de sécurité;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
  - Expertise dans les missions déléguées;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 27 à 54 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Informe les donneurs, discute avec eux et les motive pour des dons ultérieurs de sang;
- Se concerta au sujet de la répartition des tâches avec les collègues, le responsable hiérarchique et le médecin pour que les collectes de sang se déroulent de manière optimale;

### Résolution de problèmes

- Mène des contrôles de qualité et cherche, en collaboration avec la hiérarchie, des solutions pour les problèmes pratiques et pour l'optimisation des services;

### Responsabilité

- Gère le service en concertation avec le responsable hiérarchique selon les directives de l'institution et dans le cadre légal;
- Trouve des possibilités pour optimiser le déroulement des collectes de sang et veille à la qualité des produits sanguins;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- 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





**Objectif général:** Coordonner l'équipe pendant les collectes de sang en déplacement afin d'assurer un approvisionnement qualitatif et suffisant en produits sanguins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Coordonner l'équipe de collecte de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervise une équipe d'infirmiers et d'assistants 'prise de sang' pour les séances de prélèvement en déplacement;</li><li>• Coordonne et participe à la préparation de la salle de prélèvement lors des collectes de sang en déplacement (ex. déchargement de la camionnette, installation des lits);</li><li>• Instruit et motive les collaborateurs durant les séances de prélèvement en déplacement;</li><li>• Est la personne de référence pour tous les types de problèmes durant les collectes de sang et se consulte avec le responsable hiérarchique et le médecin présent au sujet du déroulement de la collecte de sang et des problèmes éventuels;</li><li>• Veille à ce que le matériel médical et non-médical soit disponible afin que les collaborateurs puissent exécuter leurs tâches de façon optimale;</li></ul>
- Accueillir et informer les donneurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux donneurs et leur donne des explications sur les activités du centre de transfusion sanguine (CTS) et sur les collectes de sang;</li><li>• Explique aux donneurs les procédures de prélèvement pour les informer et les y impliquer au maximum;</li><li>• Discute avec les donneurs et les encourage à rester donneurs pour longtemps;</li><li>• Contacte les donneurs sur base des listes existantes pour expliquer l'urgence des dons et les y motiver;</li><li>• Participe aux activités de promotion pour sensibiliser les donneurs à l'importance du don de sang;</li><li>• Écoute les préoccupations des donneurs;</li></ul>
- Exécuter des actes infirmiers pendant la collecte de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare le matériel qui est utilisé lors des prélèvements selon les procédures et le type de prélèvement;</li><li>• Exécute des actes techniques infirmiers tels que phlébotomie, prélèvements de sang, plasma et plaquettes;</li><li>• Observe les donneurs pendant le prélèvement, détecte des changements éventuels dans l'état général des donneurs et anticipe les situations de crise;</li><li>• Veille au confort général des donneurs;</li><li>• Surveille les divers paramètres et adapte l'appareil de prélèvement sur base des évolutions de ces paramètres;</li><li>• Fournit une première aide aux donneurs si ceux-ci se sentent mal et contacte le médecin;</li></ul>
- Assurer la continuité et la qualité des collectes de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se consulte au sujet de l'organisation et du déroulement des collectes de sang et signale les remarques dans le rapport des collectes de sang afin de pouvoir identifier les possibilités d'amélioration;</li><li>• Fait rapport au responsable hiérarchique concernant le déroulement de la collecte de sang;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les informations relatives aux donneurs et aux prélèvements effectués;</li><li>• Tient à jour le dossier des donneurs;</li><li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, sur les donneurs et le déroulement des collectes de sang;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Possède une connaissance des procédures d'hygiène et de sécurité;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique:
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs pendant les collectes de sang;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Informe les donneurs, discute avec eux et les motive pour des dons ultérieurs de sang;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique ou au médecin en cas de problèmes liés aux donneurs;
- Résout les problèmes non-médicaux rencontrés durant les collectes de sang de façon autonome et contacte le responsable hiérarchique ou les services concernés;

### Responsabilité

- Assure la coordination des collectes de sang et du prélèvement de sang, de plaquettes et de plasma et veille à la qualité des produits sanguins;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- De temps à autre, circonstances climatiques aggravantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Prélever des produits sanguins (ex. sang, plasma et plaquettes) afin d'assurer un approvisionnement qualitatif et suffisant en produits sanguins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Accueillir et informer les donneurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux donneurs et leur donne des explications sur les activités du centre de transfusion sanguine (CTS) et sur les collectes de sang;</li><li>• Explique aux donneurs les procédures de prélèvement pour les informer et les y impliquer au maximum;</li><li>• Discute avec les donneurs et les encourage à rester donneurs pour longtemps;</li><li>• Contacte les donneurs sur base des listes existantes pour expliquer l'urgence des dons et les y motiver;</li><li>• Participe aux activités de promotion pour sensibiliser les donneurs à l'importance du don de sang;</li><li>• Écoute les préoccupations des donneurs;</li></ul>
- Participer aux collectes de sang en déplacement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare la salle de prélèvement lors des collectes en déplacement (ex. déchargement de la camionnette, installation des lits);</li><li>• Participe au chargement et au déchargement de la camionnette après la collecte et range la salle de prélèvement;</li><li>• Apporte les produits sanguins au laboratoire selon les procédures et prescriptions préétablies;</li></ul>
- Exécuter des actes infirmiers pendant la collecte de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare le matériel qui est utilisé lors des prélèvements selon les procédures et le type de prélèvement;</li><li>• Exécute des actes techniques infirmiers tels que phlébotomie, prélèvements de sang, plasma et plaquettes;</li><li>• Observe les donneurs pendant le prélèvement, détecte des changements éventuels dans l'état général des donneurs et anticipe les situations de crise;</li><li>• Veille au confort général des donneurs;</li><li>• Surveille les divers paramètres et adapte l'appareil de prélèvement sur base des évolutions de ces paramètres;</li><li>• Fournit une première aide aux donneurs si ceux-ci se sentent mal et contacte le médecin;</li><li>• Donne des indications et des instructions aux assistants 'prise de sang';</li></ul>
- Assurer la continuité et la qualité des collectes de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se consulte au sujet de l'organisation et du déroulement des collectes de sang et signale les remarques dans le rapport des collectes de sang afin de pouvoir identifier les possibilités d'amélioration;</li><li>• Donne les informations nécessaires lors des réunions d'équipe pour assurer la continuité des services;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les informations relatives aux donneurs et aux prélèvements effectués;</li><li>• Tient à jour le dossier des donneurs;</li><li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, concernant les donneurs;</li><li>• Tient à jour le logbook concernant l'entretien des appareils;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Possède une connaissance des procédures d'hygiène et de sécurité;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Informe les donneurs, discute avec eux et les motive pour des dons ultérieurs de sang;
- Se concerte au sujet de la répartition des tâches avec les collègues, le responsable hiérarchique et le médecin pour que les collectes de sang se déroulent de manière optimale;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique ou au médecin en cas de problèmes liés aux donneurs;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution des prélèvements et à la surveillance de la qualité des produits sanguins;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- De temps à autre, circonstances climatiques aggravantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;



**Objectif général:** Aider aux séances de prélèvement afin d'assurer un approvisionnement qualitatif et suffisant en produits sanguins.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Informer et soutenir les donneurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les nouveaux donneurs et leur donne des explications sur les activités du centre de transfusion sanguine (CTS) et sur les collectes de sang;</li><li>• Enregistre les informations relatives aux donneurs et leur distribue des cadeaux;</li></ul>
- Participer aux collectes de sang en déplacement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare la salle de prélèvement lors des collectes en déplacement (ex. déchargement de la camionnette, installation des lits);</li><li>• Participe au chargement et au déchargement de la camionnette après la collecte et range la salle de prélèvement;</li><li>• Apporte les produits sanguins au Laboratoire selon les procédures et prescriptions préétablies;</li></ul>
- Participer aux prélèvements de sang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide les infirmiers lors du prélèvement de sang;</li><li>• Observe les donneurs pendant le prélèvement, détecte des changements éventuels dans l'état général des donneurs et anticipe les situations de crise;</li><li>• Veille au confort général des donneurs;</li><li>• Aide les donneurs si ceux-ci se sentent mal et contacte le médecin;</li><li>• Conditionne les poches de sang et range les tubes;</li></ul>
- Assurer la continuité et la qualité des prélèvements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se consulte avec les collègues, le responsable hiérarchique et les médecins au sujet de l'organisation et du déroulement des prélèvements;</li><li>• Donne les informations nécessaires lors des réunions d'équipe pour assurer la continuité des services;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les informations relatives aux donneurs et aux prélèvements effectués;</li><li>• Tient à jour le dossier des donneurs;</li><li>• Fait rapport, aussi bien oralement que par écrit, concernant les donneurs;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
  - Possède une connaissance des procédures d'hygiène et de sécurité;
  - Connaît les procédures et le fonctionnement d'un centre de Transfusion Sanguine;
  - Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Informe les donneurs, discute avec eux et les motive pour des dons ultérieurs de sang;
- Se concerta au sujet de la répartition des tâches avec les collègues, le responsable hiérarchique et le médecin pour que les collectes de sang se déroulent de manière optimale;

### Résolution de problèmes

- Fait appel au responsable hiérarchique ou au médecin en cas de problèmes liés aux donneurs;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Participe aux collectes de sang pour contribuer à une prestation de service de haute qualité et des produits sanguins de qualité;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- De temps à autre, circonstances climatiques aggravantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;