

CHRV	
<u>DESCRIPTION DE FONCTION</u>	Sect. Contr. : ADM
	Année : 2021
	N° Fonction :
	Version : 1

TITRE DE LA FONCTION

SECRETAIRE MEDICALE (H/F)

1) La fonction

Sous la responsabilité du Directeur Médical, l'agent assure l'interface entre le médecin, l'équipe soignante, l'institution, les patients et le monde extérieur. Il se charge de l'accueil physique et téléphonique ainsi que de la gestion administrative au sein du secrétariat médical. Il se charge également de la rédaction des comptes rendus des réunions, des consultations et des rapports d'hospitalisations.

2) Le contenu de la fonction

2.1 Sa position hiérarchique (organigramme)

Le poste de secrétaire médicale se situe au niveau de l'organigramme de la Direction Médicale. Il dépend hiérarchiquement de la Responsable du Service des Informations Médico-hospitalières (SIM) et de la Coordinatrice des secrétariats médicaux.

2.2 Mission de la fonction

a) Accueil – Téléphonie – Gestion des rendez-vous

Gestion et accueil du patient

- Accueille les patients, les rassure si nécessaire et les oriente
- Crée le dossier des patients ou le vérifie (mise à jour de données existantes)
- Vérifie les rendez-vous des patients et les dirige vers le service adéquat
- Prépare les documents nécessaires pour le patient

Gestion des rendez-vous

- Elabore le planning des rendez-vous médicaux, inscrit les patients internes et externes, assure la gestion globale des rendez-vous du patient
- Assure le bon remplissage des grilles des médecins
- Prépare et/ou reporte les rendez-vous médicaux
- S'assurer du bon suivi auprès du patient en cas d'annulation ou de report du rdv

Téléphonie

- Répond aux appels téléphoniques, procure l'information correcte et transfère les appels si nécessaire
- Programme les rendez-vous médicaux
- Gère le répondeur et les transferts d'appels (encodage, modification, vérification)

b) Gestion administrative du secrétariat

- Gère les dossiers et les données administratives et médicales des patients
- Encode et met à jour diverses informations dans les bases de données

- Assure la gestion documentaire (photocopie, classement, scannage, partage, ...)
- Gère des documents et processus plus spécifiques en fonction des services (conventions, restitution de dossiers, impression et envoi des courriers, ...)
- Prépare et rédige les consultations, les réunions et autres documents
- Gère la boîte aux lettres et la boîte mail
- Recherche si nécessaire des résultats médicaux internes et externes
- Assure la facturation
- Assure la gestion de fournitures et de matériel
- S'implique dans l'élaboration de l'organisation du service
- Participe à l'élaboration et standardisation procédures et respecte les procédures
- Participe aux réunions et aux projets institutionnels et du service
- Contribue aux projets d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des patients
- Collabore avec les médecins, paramédicaux et autres acteurs internes et externes
- Fait preuve de polyvalence et réalise des activités spécifiques ou ponctuelles déléguées par la hiérarchie

c) Rédaction des comptes rendus

- Rédige des rapports de consultations et d'hospitalisation
- Transcrit des rapports de réunion

3) Les compétences :

a) Compétences génériques :

- Analyser l'information : Analyser de manière ciblée les données et juger d'un œil critique l'information
- Résoudre des problèmes : Traiter et résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre les solutions
- Travailler en équipe : Créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues
- Partager son savoir-faire : Montrer, transmettre et partager ses connaissances, ses idées et ses méthodes de travail
- Faire preuve de respect : Montrer du respect envers les autres, leurs idées et leurs opinions, accepter les procédures et les instructions
- Agir de manière orientée service : Accompagner les patients et les collaborateurs de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs
- S'adapter : Adopter une attitude souple face aux changements, et s'adapter aux circonstances changeantes et à des situations variées
- Faire preuve de fiabilité : Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité
- Faire preuve d'engagement : S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même, en cherchant à atteindre la meilleure qualité et en persévérant même en cas d'opposition
- Gérer le stress : Réagir aux stress en se focalisant sur le résultat, en contrôlant ses émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique
- S'auto-développer : Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses possibilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon pratique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances
- Atteindre les objectifs : S'impliquer et démontrer de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises

b) Compétences spécifiques métier :

- Maîtriser les outils informatiques spécifiques (Outlook, traitement de texte, tableurs, moteur de recherche, applications internes,...)
- Avoir d'excellentes capacités rédactionnelles (orthographe et grammaire)
- Maîtriser la dactylographie avec une bonne vitesse de frappe
- Connaître la terminologie médicale
- Respecter le secret professionnel

4) Les modalités d'exercice

Grade : Gradué non spécifique

Barème : D6

Horaire : A organiser selon les besoins du service et du temps de travail, et ce dans le respect du règlement de travail.

5) Les conditions d'accès

Par recrutement :

- Etre titulaire d'un diplôme bachelier assistant(e) de direction – option médical ;
OU
- Etre titulaire d'un diplôme de bachelier et disposer d'une formation complémentaire en secrétariat médical ;
OU
- Etre titulaire d'un diplôme de bachelier et disposer d'une expérience dans une fonction similaire de minimum 2 ans ;

ET
- Réussir l'examen de sélection.

Par promotion :

- Après 4 ans en D4/D5 ;
ET
- Une formation de 450h en sciences administratives ;
ET
- Une formation complémentaire en secrétariat médical OU 2 ans d'expérience dans une fonction similaire ;

ET
- Réussir l'examen de promotion.

6) Les atouts

Expérience en tant que secrétaire médicale

Expérience similaire au sein de secrétariats médicaux

Connaissance de l'allemand ou d'une autre seconde langue

Connaissance des logiciels utilisés