


3 Kwaliteitssysteem			
3.1 Conditionele elementen			
3.1.02 Functieomschrijvingen – Medewerker onthaal/secretariaat			
 H.Catharina woonzorgcentrum vzw christelijke woon- en zorgcentra	Geldig vanaf: 12-01-01	SMK: 5.1	
	Vervaldatum: 16-12-31		blz. 1/2
	Verantwoordelijk voor uitvoering: algemeen directeur	Paraaf voor akkoord:	

3.1.02.22 Medewerker onthaal/secretariaat

A. OPDRACHT

De medewerker is de eerste contactpersoon van de vzw aan het onthaal en aan de telefoon. Hij verzorgt een vriendelijke en efficiënte verwijzing conform de kwaliteitsvisie.

De medewerker maakt deel uit van de administratieve ploeg van CWZC die voor het geheel van CWZC georganiseerd is door de verantwoordelijke onthaal/administratie, met voor de verschillende deeltaken de figuur van een titularis/back-up.

De medewerker heeft een administratieve functie waarbij een correcte administratieve afhandeling en een snelle uitvoering van taken centraal staan.

B. PLAATS IN HET ORGANOGRAM

De medewerker onthaal/secretariaat is rechtstreeks ondergeschikt aan de verantwoordelijke administratie en onthaal aan wie hij rapporteert.

C. TAKEN

De onthaalfunctie betekent:


- een correcte en efficiënte verwijzing van telefonische aanmeldingen en aanmeldingen aan de balie conform de interne afspraken;
- telefonische ondersteuning van de overige diensten;
- tactvolle en onmiddellijke behandeling van vragen naar informatie;
- efficiënte afspraken met geneesheren en klaarleggen van hun persoonlijke fardes;
- dat geplande afspraken gekend zijn en bijgevolg door het onthaal - met naam - verwacht worden;
- toezicht op de inkomhall en de aantrekkelijke presentatie ervan.

De administratieve taken zijn – ten dele opgesplitst -

- opvolging en tijdig versturen van de Katz-schalen;
- bewoners- en ziekenfondsfacturatie;
- het onmiddellijk verdelen van verslagen;
- het verzorgd bijhouden van de handboeken: KHB, draaiboek, procedureboeken, ...;
- administratieve ondersteuning van de overige diensten;
- boekhouder-administratief medewerker: correcte uitvoering en opvolging van boekhoudkundige taken.

Omtrent de te eerbiedigen tijdstippen van facturatie zijn duidelijke afspraken gemaakt en neergeschreven in het procedureboek.

Diverse taken worden uitgevoerd volgens afspraken neergeschreven in het procedureboek van de dienst administratie/onthaal.

3 Kwaliteitssysteem			
3.1 Conditionele elementen			
3.1.02 Functieomschrijvingen – Medewerker onthaal/secretariaat			
 H. Catharina woonzorgcentrum vzw christelijke woon- en zorgcentra	Geldig vanaf: 12-01-01	SMK: 5.1	
	Vervaldatum: 16-12-31		blz. 2/2
	Verantwoordelijk voor uitvoering: algemeen directeur	Paraaf voor akkoord:	

D. OVERLEG

De medewerkers hebben tweemaal per jaar een werkoverleg met de verantwoordelijke administratie en onthaal.

E. FUNCTIEPROFIEL

a) Kwalificatievereisten

De medewerker heeft een kwalificatie A1.

b) Vaardigheden

De medewerker beheerst een aantal softwareprogramma's (office, Publisher) en volgt evoluties kort op. Hij heeft administratieve kwaliteiten en een goede systematische werkorganisatie. Hij kent de Bin-normen en past ze uiteraard toe.

c) Persoonlijkheidsvereisten

De medewerker heeft goede sociale vaardigheden en een verzorgd taalgebruik. Hij is bereid tot collegiaal samenwerken en duidelijke onderlinge communicatie. Hij is zeer correct en stipt in afspraken en werkmethodiek. Hij is alert om administratieve procedures te verbeteren en klantvriendelijker te maken. Hij is stressbestendig en vriendelijk naar bewoners en hun familieleden.