

FUNCTIEPROFIEL

MEDEWERKER KLINISCH SECRETARIAAT

Doel van de Functie:

Het verzekeren van een efficiënt secretariaat en het plannen en coördineren van afspraken voor één of meerdere artsen, zodat de consultatie- en onderzoeksdiensten correct en vlot functioneren verlopen.

80/20-benadering

Kernverantwoordelijkheden (80%):

- Je plant en coördineert afspraken, medische intakes en poliklinische onderzoeken voor patiënten op basis van aanvragen en de uurroosters van artsen, en zorgt daarbij voor een haalbare, correcte en efficiënte agenda binnen de beschikbare capaciteit.
- Je voert professionele en duidelijke communicatie met patiënten, hun naasten, artsen en interne diensten via telefoon en digitale kanalen.
- Je begeleidt en ondersteunt patiënten in je contact met hen door open te staan voor hun verhaal en proactief hun emotionele en praktische behoeften te signaleren en door te geven aan de arts of andere betrokken zorgverleners.
- Je registreert en volgt verlof- en afwezigheidsinformatie van artsen op en informeert verantwoordelijke diensten hierover.
- Je plant intern multidisciplinaire overlegmomenten en verstuurt tijdig uitnodigingen zodat afspraken en samenwerking efficiënt verlopen.
- Je ondersteunt artsen en het team bij diverse administratieve taken, waaronder kopieën maken, digitaliseren verslaggeving, verzenden van interne en externe post, e-mails, enz..
- Je maakt nieuwe patiëntendossiers aan, controleert bestaande dossiers op volledigheid en actuele gegevens (zoals adres en mutualiteit)
- Je beheert en actualiseert plannings en documenten in het elektronisch patiëntendossier (EPD) volgens de geldende protocollen, waaronder opname- en ontslagbrieven.
- Je kijkt de afspraken van de patiënten na vooraleer ze door te verwijzen naar de juiste dienst.
- Je bewaakt en rapporteert gegevens zoals consultaties en wachtdiensten om een correcte opvolging te verzekeren.
- Je stelt maandelijks rapportages van consultaties op voor de financiële dienst.
- Je voert specifieke registraties van gedwongen opnames via de rechtbank en verzorgt de bijbehorende jaarlijkse rapportering.

Talentinfilling / Flexruimte (20%)

- Je berekent de honoraria van artsen op basis van bestaande overeenkomsten en contractuele afspraken.
- Je plant sollicitatiegesprekken voor directie en stafmedewerkers binnen de zorg.
- Je werkt mee aan de ontwikkeling van de organisatie en neemt actief deel aan werkgroepen en verbeterinitiatieven.
- Je informeert, begeleidt en coacht studenten tijdens hun stage.
- Je voert interne audits uit binnen de organisatie in voorbereiding op de Qualicor-certificering.
- Je staat bij afwezigheid van de vaste receptionisten in als ondersteuning aan het onthaal.

COMPETENTIEPROFIEL

Vakkennis en technische competenties

- Je spreekt en begrijpt Nederlands, Frans en Engels op functioneel niveau.
- Je hebt een goede kennis van MS office, administratieve en digitale systemen.
- Je bent vaardig in plannen en organiseren.
- Je consulteert via het interne documentenbeheersysteem vlot de nodige processen/documenten
- Je kent relevante ontwikkelingen van de Groep.
- Je werkt volgens de gangbare kennis, protocollen en professionele normen van het beroep.

Gedragcompetenties en sleutelvaardigheden

Respectvol handelen

- Je houdt rekening met verscheidenheid en behandelt iedereen met respect, zonder (voor)oordeel
- Je geeft anderen ruimte om hun werk of ideeën uit te voeren
- Je waardeert ieder bijdrage. Je toont dat je het werk of de input van anderen belangrijk vindt.
- Je behandelt iedereen als gelijkwaardig en zet jezelf op gelijk niveau.
- Je spreekt en handelt beleefd en hoffelijk, zonder betuttelen

Teamgerichtheid

- Je stelt het teamresultaat boven het eigen belang en werkt actief mee om het gezamenlijke doel te bereiken.
- Je betreft anderen en werkt zelf ook actief mee en stelt je bescheiden op
- Je helpt anderen wanneer dit bijdraagt aan het gezamenlijke resultaat.
- Je communiceert open en eerlijk, je luistert actief en staat open voor opbouwende feedback.
- Je benoemt problemen en kiest voor dialoog om tot verzoening te komen.
- Je bewaakt je eigen emoties en reageert op een constructieve manier bij meningsverschillen
- Je past je houding en aanpak flexibel aan wanneer de situatie of het team daarom vraagt, met oog voor het gezamenlijke resultaat.

Betrokkenheid

- Je voelt je verbonden met de organisatie, het team of de taak en draagt daar actief aan bij.
- Je toont inzet en enthousiasme voor het werk, het team en de organisatie.
- Je handelt consistent in lijn met de gedeelde kernwaarden van de organisatie
- Je neemt verantwoordelijkheid en bent bereid een stap extra te zetten wanneer dat nodig is.
- Je viert gezamenlijke successen en erkent de bijdrage van anderen.
- Je denkt en handelt in het belang van het geheel, ook als dat betekent dat je eigen voorkeuren moet bijstellen.

Kwetsbaar opstellen

- Je hebt zelfinzicht en bent je bewust van je sterke en ontwikkelpunten
- Je durft nieuwe dingen uit te proberen, ook bij onzekerheid
- Je durft hulp te vragen als je iets niet weet of het moeilijk wordt
- Je kan openlijk fouten toegeven en bespreken
- Je blijft kalm en effectief onder druk of in complexe situaties
- Je kan relativeren, ook als het niet meteen lukt
- Je bent fier op je prestaties zonder valse bescheidenheid
- Je bent authentiek en oprecht over gevoelens, twijfels of zorgen waar je mee worstelt.

Betrouwbaar handelen

- Je komt afspraken, toezeggingen en deadlines na
- Je past regels en procedures consistent toe, altijd correct en op dezelfde manier
- Je handelt integer, geloofwaardig en onafhankelijk van persoonlijke voorkeur of stemming
- Je gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie
- Je respecteert beroepsgeheim en ethische richtlijnen
- Je toont echtheid door consequent, oprecht en transparant te handelen in elke situatie, ongeacht de gesprekspartner.

Empathisch handelen

- Je toont daadwerkelijke interesse
- Je laat geduldig de andere uitpraten
- Je luistert actief en met aandacht naar en ruimte voor wat de ander zegt
- Je toont emotionele betrokkenheid, maar kan hierin begrenzen
- Je houdt rekening met de gevoelens, behoeften van anderen
- Je merkt non-verbale signalen op, zoals gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal en stemgeluid
- Je denkt op voorhand na over welke gevolgen je acties kunnen hebben op het welbevinden van anderen

Resultaatgedrevenheid

- Je kan zelfstandig, doelgericht en efficiënt toewerken naar resultaten.
- Je denkt of spreekt in termen van mogelijkheden en kansen in plaats van belemmeringen.
- Je ziet werk dat nodig is en neemt meteen initiatief.
- Je bent kritisch op je eigen prestaties en onderneemt stappen voor verbetering waar nodig.
- Je zoekt actief naar oplossingen bij tegenslag en blijft gefocust op het behalen van het doel.
- Je blijft gemotiveerd en doorzettend, ook onder druk, bij obstakels of bij moeilijke omstandigheden.
- Je richt je op prioriteiten en acties op het behalen van afgesproken resultaten.

Kwaliteitsgericht werken

- Je voert je werk deskundig uit volgens de normen van het beroep, richtlijnen en protocollen.
- Je werkt zorgvuldig en neemt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en het resultaat van het werk.
- Je levert kwaliteit op een doordachte en efficiënte manier, zonder onnodige omwegen.
- Je past je gedrag en aanpak flexibel aan bij wat er op dat moment bij de situatie nodig is.
- Je signaleert problemen en zoekt passende oplossingen binnen de grenzen van de eigen functie.
- Je evalueert kritisch je eigen werk en stuurt bij waar nodig om de kwaliteit te verbeteren.