

## Accueillant·e de la Maison de Santé Atlas

Les critères de la fonction accueillant·e au sein de la Maison de Santé Atlas sont complémentaires au profil de fonction d'équipe.

Missions Accueil	Description des tâches	Compétences
<b>(Acc &gt; Patients)</b> <b>Proposer aux patient·es l'accès à la Maison de Santé Atlas, les accueillir et les informer, leur garantir un contact de qualité, leur donner une première « image » positive.</b>	Informer du fonctionnement de la Maison de Santé Atlas, lors de l'inscription et à tout autre moment nécessaire.	Bien connaître le fonctionnement des maisons médicales et des soins de santé en Belgique.
	Servir de trait d'union entre le·la patient·e et l'équipe. L'accueillant·e peut jouer un rôle de playdoyer du·de la patient·e quand iel veille à ce que ses intérêts soient entendus : partage d'informations et négociation, dispatching vers le·la destinataire adéquat·e, vérification de bonne réception.	Faire preuve d'écoute et d'empathie. Bonnes capacités de communication.
	Accueillir les patient·es dans un espace accueillant sans préjugés et avec du respect. Veiller à ce que la salle d'attente soit en ordre et accueillante.	Connaître le réseau de la MM. Capacité d'anticiper et de s'adapter. Résistance au stress.
	La fonction d'accueil est présente en amont et en aval du contact-soin: en amont, elle "gère" la demande (écouter, accepter, reformuler, décoder, trier, faciliter, orienter, anticiper...), elle est une <b>amorce thérapeutique</b> ; en aval, elle est au côté du·de la patient·e dans la <b>prise en charge du suivi</b> (soutenir, encourager, renforcer l'estime de soi, aider à mémoriser, donner des repères, des échéances, orienter vers une structure extérieure).	Capacité d'être à l'écoute de ses propres limites et de faire intervenir un tiers si nécessaire. Faire preuve de diplomatie. L'accueillant·e doit aussi pouvoir poser des limites.
<b>(Acc &gt; équipe)</b> <b>Accompagner les membres de l'équipe interdisciplinaire.</b>	L'accueillant·e organise le planning quotidien : organisation générale des consultations, des visites à domicile, réception et traitement des messages, réception du courrier...	Avoir le sens des priorités. Etre organisé·e et responsable.
	Iel enregistre et transmet les demandes et messages en provenance de services, d'institutions, de soignant·es externes. Iel peut éventuellement relayer des demandes ou des interpellations de travailleur·euses de santé du réseau bio-psycho-social.	
	En fonction de notre charge de travail, possibilité d'alléger le poids de certaines tâches .	

Missions Accueil	Description des Tâches	Compétences
<b>(Acc &gt; admin)</b> <b>Contribuer efficacement au bon fonctionnement de la Maison de Santé Atlas.</b>	Veiller au bon fonctionnement des différentes séquences de la journée, repérer les dysfonctionnements éventuels.	Capacité d'anticiper et de s'adapter. Bonne connaissance des procédures administratives de la MM (forfait, acte, inscriptions, désinscriptions, zone d'inscription, assurabilité...).
	Veiller à ce que les données des patient·es soient bien encodées dans les logiciels (Medispring + Beoogo).	Bonne connaissance des outils informatiques (Beoogo, Medispring, Office).
	Préparation et classement des dossiers médicaux et des protocoles.	Bonne organisation, sens de la priorité.
<b>(Acc &gt; Fédé + formations)</b> <b>Contribuer à l'évolution du rôle de l'accueil en MM.</b>	Capacité de ramener à l'équipe les inquiétudes, questionnements, problématiques ou améliorations du rôle de l'accueil dans la MM.	Avoir le sens des priorités.
	Nécessité de se former de manière continue à travers des formations (ex. formation l'écoute, à la relation d'aide, CNV...)	