



## Functiebeschrijving Medisch Secretariaat / Administratief Medewerker (24-36 uur)

FWG indeling	FWG 35
--------------	--------

### Kern / doen van de functie

Het medisch secretariaat/administratief medewerker speelt een centrale rol vanaf aanmelding van de patiënt tot einde behandeling. Het elektronisch patiëntendossier en de agenda is daarop ingericht. Je bent het eerste aanspreekpunt voor patiënten, ouders, verwijzers en collega's. Je bent verantwoordelijk voor het doorlopen van het complete (administratieve) proces van aanmelding tot einde van de multidisciplinaire behandeling.

### Leiding ontvangen / geven

Je ontvangt hiërarchisch leiding van de project manager (Nicoline van Rappard). Daarnaast kan je specifieke instructies ontvangen van degenen voor wie ondersteunende administratieve werkzaamheden verricht. Veelal voor de kinderartsen, verpleegkundig specialisten en de paramedische diensten. Interne en externe contacten/stakeholders onderhouden. Je hebt geregeld (werk)overleg met de leidinggevende/project manager. Je hebt dagelijks frequent contact met diverse personen, zoals medewerkers, patiënten en relaties. Aan deze personen mag je instructies geven over de logistiek en andere relevante processen binnen de kliniek.

### Relatiepatroon

*Intern:* onderhoudt contacten met leidinggevende/project manager en collega's van de kliniek.

*Extern:* heeft contacten met patiënten, ouders, verwijzers en diverse organisaties.

### Taken in hoofdlijnen

1. Ontvangst van patiëntjes en hun ouders, wegen en meten en gastvrouw-man functie.
2. Verrichten van secretariële werkzaamheden en patiëntenadministratie (EPD).
3. Het uitvoeren van postbehandeling en telefonische werkzaamheden.
4. Overige medische administratieve werkzaamheden, die voortvloeien uit de kern van de functie.
5. Bijdragen aan teamvorming en eigen ontwikkeling.

### Uitwerking activiteiten

#### *Verrichten van werkzaamheden*

- Ontvangst en eerste contact met de patiënten en hun ouders. Doordat de kinderen relatief vaak terug komen wordt er een band opgebouwd met de ouders en kinderen.
- Registratie van aanmeldingen en verwijzingen van patiënten.
- Inplannen van spreekuur, controle en terugkoppeling van de afspraken met patiënten.
- Ontvangt patiënten (en ouders/verzorgers) en meldt hun komst bij betrokkenen.
- Verwerkt de algemene- en patiënten administratie.



- Verzorgt de telefoonafhandeling door het aannemen en doorverbinden van telefoontjes en door het verstrekken van informatie.
- Noteert desgevraagd boodschappen en geeft die door aan de betrokkenen collega.
- Draagt zorg voor het in ontvangst nemen van bestellingen en leveringen.
- Verdeelt binnen gekomen post en maakt zo nodig uitgaande post verzendklaar.

- Houdt de reserveringen van de spreekkamer bij.
- Bestelt kantoorartikelen en verpleegkundige- en medische benodigdheden en doet overige bestellingen.
- Verricht op verzoek type- en kopieerwerk voor degenen die in de kliniek werkzaam zijn.
- Houdt de ambiance van de kliniek in de gaten en treedt op bij ongeregelde zaken (controle van ruimtes, bijv. spreekkamer, wachtruimte en receptie opgeruimd).
- Draagt zorg voor schriftelijke melding van aandachtspunten, bijzonderheden en dergelijke aan de collega's en leidinggevende/project manager.

#### *Overige werkzaamheden*

- Voert de door leidinggevende/project manager opdragen specifieke (administratieve / secretariële) taken uit.
- Verzorgt de spreekkamer en notuleert bij de vergadering van de kliniek.
- Organiseert de benodigdheden en technische ondersteuning voor vergaderingen.
- Leeft protocollen en richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne e.d. na.
- Draagt bij aan een goed werkklimaat, onder meer door (on)gevraagd feedback te geven en door zelf op te staan voor kritiek.

#### **Functie-eisen**

##### ***Kennis***

Beschikt over MBO+ werk- en denkniveau. Een relevante administratieve opleiding op MBO niveau en bent gemotiveerd (ervaring) kennis van medische terminologie en patiëntenadministratie je snel eigen te maken net als je te verdiepen in algemene kennis van de organisatie. Of je bent al werkzaam als medisch secretaresse in een vergelijkbare setting.

##### ***Zelfstandigheid***

In deze functie, medisch secretariaat/administratief medewerker, werk je zelfstandig binnen de geldende richtlijnen en procedures. De praktische problemen die zich voor kunnen doen los je zelfstandig op.

##### ***Sociale vaardigheden***

In de interne en externe contacten zijn sociale vaardigheden als tact, luistervaardigheid, inlevingsvermogen, flexibiliteit en een klantgerichte houding nodig.

##### ***Risico's, verantwoordelijkheden en invloed***

Het medisch secretariaat en administratief medewerker is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. Er is risico om de naam van de organisatie te schaden, omdat de contacten met externe relaties van de organisatie vaak via het secretariaat/receptie verlopen.

##### ***Uitdrukkingsvaardigheden***

*Alle zorg en aandacht  
onder één dak.*

a: Bramantestraat 34 | 3066 BN Rotterdam  
e: secretariaat@kinderzorgkliniek.nl  
w: kinderzorgkliniek.nl

t: 010 268 10 00  
KvK: 67407749  
IBAN: NL41 TRIO 0338 7579 29



Voor het afhandelen van telefoontjes en voor het ontvangen van patiënten en bezoekers is mondelinge uitdrukkingsvaardigheid vereist. Voor het rapporteren van aandachtspunten en bijzonderheden is enige schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid vereist.

### ***Bewegingsvaardigheid***

Bewegingsvaardigheid is vereist voor het bedienen van diverse kantoorapparatuur en voor het snel en nauwkeurig verwerken van standaardcorrespondentie, brieven etc. op de PC.

### ***Oplettendheid***

Oplettendheid is vereist, omdat in een hectische omgeving wordt gewerkt, waar geregeld meer zaken of personen tegelijk de aandacht vragen. Oplettendheid is belangrijk bij onder andere het signaleren van knelpunten en onjuistheden in de administratie. Onvoldoende oplettendheid heeft consequenties voor de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en de kliniek.

### ***Integriteit***

Integriteit is vereist, omdat allerlei uiteenlopende informatie je ter ore komt die jij voor je moet houden. Eerlijkheid en betrouwbaarheid zijn vereist bij het gevraagd en ongevraagd inzicht geven in de eigen werkwijze. Aanpassingsbereidheid is vereist om het eigen gedrag te veranderen naar aanleiding van feedback en/of kritiek. Loyaliteit is vereist voor het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de gegeven richtlijnen en instructies, ook als je deze zelf niet optimaal acht. Er worden eisen gesteld aan voorkomen en gedrag in verband met veelvuldige contacten met collega's, patiënten en relaties die de kliniek opbellen en bezoeken; daarbij ben jij voor mensen van buiten de eerste persoon van de kliniek waar men contact mee heeft.

### ***Inconveniënten (specifieke ongemakken)***

Fysieke belasting treedt op door de veelzijdige, maar ook wel merendeel zittende houding waarin de taken grotendeels worden verricht. Er is sprake van enige psychische belasting op hectische momenten, omdat je zelf weinig invloed kan uitoefenen op de hoeveelheid zaken die je dan snel af moet handelen om het behandelproces zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden. Ook is er sprake van psychische belasting wanneer je te maken krijgt met onbeleefde of boze bellers/bezoekers die klantvriendelijk te woord moet worden gestaan; daarbij kan je jouw eigen onvrede over de manier waarop je bejegend bent pas (veel) later uiten.

### ***Overige functie-eisen***

Volharding en doorzettingsvermogen bij het vergaren van ontbrekende gegevens en het beantwoorden van vragen. Ordelijk en systematisch werken. Integriteit bij het omgaan met patiëntengegevens. Representativiteit in interne en externe contacten. Affiniteit met het werken met IT-applicaties, zoals Office en EPD-programma.

*Alle zorg en aandacht  
onder één dak.*

a: Bramantestraat 34 | 3066 BN Rotterdam  
e: [secretariaat@kinderzorgkliniek.nl](mailto:secretariaat@kinderzorgkliniek.nl)  
w: [kinderzorgkliniek.nl](http://kinderzorgkliniek.nl)

t: 010 268 10 00  
KvK: 67407749  
IBAN: NL41 TRIO 0338 7579 29