

 REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE Département des finances Office du personnel de l'Etat Service d'évaluation des fonctions	DEFINITION DE FONCTION-TYPE		
	Date d'établissement 1.7.1993	Date de révision	Date de mise en application 1.7.1993
1. Dénomination de la fonction Téléopérateur/téléopératrice HCUG		Code fonction 5.08.031	
2. But de la fonction Assurer le service d'un réseau de centraux téléphoniques important (24h sur 24h). Gérer les lignes téléphoniques des patients et les appareils de retransmission du personnel HCUG. Assurer un service d'information et de conseil aux utilisateurs du réseau de télécommunications.			
3. Description de la fonction La fonction implique notamment <ul style="list-style-type: none"> - la réception, le filtrage et la transmission des communications téléphoniques et des messages, afin de les transmettre au bon destinataire ou interlocuteur (HCUG, CMU, IUML, Institution de médecine dentaire, et autres EPMG, etc.); - la prise en charge des appels de patients et du personnel hospitalier et l'établissement des liaisons avec l'extérieur; - la réponse de façon circonstanciée à tous les appels téléphoniques internes ou externes, de jour comme de nuit; - la prise en charge des appels d'urgence, l'interprétation des messages et la décision d'intervention; - la gestion des lignes téléphoniques des patients du début de leur admission jusqu'à leur sortie et l'établissement d'un relevé servant à la facturation; - la détection des éventuels dysfonctionnements des équipements centraux et du réseau et au besoin l'évaluation du degré d'urgence nécessitant l'intervention de spécialistes externes (PTT); - l'établissement des relevés des taxes téléphoniques se rapportant aux communications privées des collaborateurs et leur transmission au service du personnel HCUG; - la recherche d'informations pertinentes à enregistrer dans la banque de données (SIMS) et la mise à jour de celle-ci (arrivée, transfert, départ, annuaires internes ou externes, etc.) ayant trait tant aux patients, au personnel et aux correspondants externes; - la maintenance, la programmation ou la reprogrammation des bips remis au personnel autorisé y compris pour le plan d'alarme en cas de catastrophe; - la mise au courant de tout le personnel ou des patients qui en font la demande afin qu'ils utilisent correctement les moyens de télécommunications; - l'exécution de toutes autres tâches se rapportant aux centraux téléphoniques HCUG et au réseau ne nécessitant pas l'intervention des techniciens spécialisés; 			
4. Exigences de la fonction Avoir le certificat PTT de téléopérateur/téléopératrice, la formation spécialisée nécessaire à l'accomplissement d'une mission complète dans un établissement hospitalier et la parfaite maîtrise parlée de langues étrangères			

Critères	Formation professionnelle	Expérience professionnelle	Efforts intellectuels	Efforts physiques	Responsabilité	Classification
Niveaux	D	C	E	B	D	Cl. max. 08
Points	15	7	26	8	20	Total 76