



Description de fonction

Contact Tracing : appelant contacts étroits de la personne testée positivement au COVID-19

L'inspection sanitaire est tenue – de par ses missions légales – de gérer et prévenir les maladies infectieuses. La pandémie actuelle Covid-19 fait partie de ces maladies.

Raison d'être de la fonction

Retracer tous les contacts étroits d'une personne testée positivement au COVID-19 afin de briser les chaînes d'infection de la propagation du coronavirus.

Missions

- Mener une enquête téléphonique afin de déterminer si le contact était un contact étroit ou à risque.
- Recueillir les informations nécessaires du contact (informations personnelles, état de santé)
- Expliquer la procédure de quarantaine, le test à faire à partir du 5^e jour et les gestes barrière
- Prendre une décision sur le placement en quarantaine de 7 jours
- Répondre à des questions générales
- Encoder correctement toutes les informations dans le logiciel, afin de permettre aux équipes administratives de faire les envois de l'ordonnance de quarantaine et de l'ordonnance de test
- Relayer les informations importantes à l'équipe médicale ou à l'inspecteur sanitaire sur place

Compétences techniques

- Apprendre les processus et procédures internes à la cellule des appels téléphoniques
- Savoir utiliser les outils spécifiques mis à disposition dans ce domaine particulier
- Avoir une rigueur « sans faille » dans l'encodage des informations (coordonnées des personnes) dans l'outil informatique utilisé pour établir la 1^{ère} liste
- Respecter le secret professionnel et le secret médical
- Maîtriser les gestes barrières et les consignes en matière d'hygiène

Avant votre entrée en fonction, vous serez formé pour pouvoir assurer les différentes tâches.

Compétences linguistiques

Orales et Ecrites

- Portugais : Expérimenté
- Allemand : Expérimenté
- Anglais : intermédiaire
- Français : Expérimenté
- Luxembourgeois : Expérimenté

La maîtrise du portugais ou d'autres langues supplémentaires n'est pas une condition, mais est considéré comme un atout.

Compétences comportementales

- Savoir travailler en réseau et capable de faire des liens
- Faire preuve d'empathie
- Pratiquer l'écoute active
- Travailler de manière méthodique et organisée
- Gérer le stress : réagir en fonction des objectifs et garder son calme dans les situations professionnelles stressantes
- Gérer ses émotions : maîtriser ses émotions et veiller à ce que les émotions négatives ne nuisent pas au bon fonctionnement
- Maintenir les règles et les règlements: adapter son comportement aux normes fixées
- Promouvoir l'esprit d'équipe: créer un sentiment d'appartenance au groupe en encourageant la communication et en unissant les forces
- Agir de manière orientée service: accorder la priorité aux usagers/citoyens et répondre à leurs besoins en leur assurant un service rapide et personnalisé, et en prenant leurs plaintes au sérieux
- Établir des relations entre niveaux hiérarchiques: maintenir de bonnes relations à travers les différents niveaux hiérarchiques de l'organisation; entretenir de bons contacts avec les personnes tant de niveaux supérieurs qu'inférieurs
- Atteindre les objectifs : se porter responsable de l'obtention des résultats visés