



Description de fonction

Contact Tracing : appelant première phase J1 (Jour 1)

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 les contacts des personnes testées positivement (contact tracing) afin de briser les chaînes d'infection de la propagation du coronavirus.

Missions

- Réaliser des appels téléphoniques et recueillir les informations nécessaires (informations personnelles, état de santé)
- Prendre des décisions sur les mesures d'isolement ou de quarantaine
- Encoder correctement toutes les informations dans le logiciel, afin de permettre aux équipes administratives de faire le suivi derrière
- 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 téléphonique J1
- 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 1ère 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