

ESTERA ILIE

RESPONSABLE DU SERVICE AUX PATIENTS

Décrivez votre poste actuel en quelques mots.

Actuellement je m'occupe donc de gérer la partie de réception, accueil et service aux patients en collaboration avec les secrétaires référentes de centres. Notre but est de planifier les agendas des médecins, optimiser et augmenter les consultations, tout en tenant compte de la spécialisation de chaque médecin. Je veille également à la propreté du cabinet, en lien avec notre prestataire interne.

Qu'appréciez-vous le plus dans votre travail ?

Le contact direct avec les collaborateurs, le coaching et feedback au quotidien, ainsi que la recherche de solutions d'optimisation pour nos protocoles en collaboration avec la direction.

Un moment fort ou une anecdote de votre vie professionnelle ?

Au début de mon parcours chez Swiss Visio, j'ai accompagné une jeune patiente qui venait de vaincre un cancer du sein. Suite à un appel, je l'ai encouragée à venir en urgence à Fribourg. Le diagnostic rapide a permis de l'envoyer immédiatement en soins pour suspicion de métastases. Cela m'a beaucoup touchée, et m'a fait réaliser l'importance de mon rôle dans la prise en charge des patients.

Comment votre travail a-t-il évolué au fil des ans ?

J'ai commencé comme réceptionniste à Montchoisi, puis je suis devenue responsable adjointe, avant d'être nommée responsable des réceptions du réseau Swiss Visio.

Quelles qualités avez-vous développées ici ?

L'empathie, la servabilité et la capacité à prendre le temps d'échanger avec les patients pour diminuer leur stress.

Si Swiss Visio était un animal, lequel serait-il ? Et pourquoi ?

Le lion. Parce que c'est un leader qui sait gérer son équipe pour protéger son territoire.

Un mot ou une phrase qui résume votre expérience chez Swiss Visio ?

Engagement.

Si votre équipe était une série télévisée, laquelle serait-elle ? Et quel personnage seriez-vous ?

The Office. Je serais Erin Hannon, la réceptionniste toujours souriante.

Une chose que vos collègues diraient certainement à votre sujet ?

Souriante.

