



DE STAD
AAN ZEE

FUNCTIEBESCHRIJVING

- **Functie:** Zorgcoach
- **Niveau-graad:** IFIC14
- **Functiefamilie:** Begeleidende functies

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Functie: **zorgcoach**
- Niveau-graad: **IFIC14**
- Functiefamilie: **begeleidende functies**

DOEL VAN DE FUNCTIE

De zorgcoach organiseert hulpverleningstrajecten en coördineert de zorg door zorgplannen op te maken en op te volgen, zodat de klant een kwaliteitsvolle zorg op maat krijgt.

RESULTAATSGBIEDEN

HULPVERLENINGSTRAJECT

- **Het doorlopen van een hulpverleningstraject om de zorgvraag van de klant op maat te beantwoorden**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Voeren van een intake, toeleiding en screening
- Opmaken en opvolgen van zorgplannen met professioneel netwerk en mantelzorgers op basis van zorgoverleg
- Chronisch begeleiden van gezinnen met zeer complexe en multiple zorg
- Periodiek begeleiden van gezinnen met zeer hoge zorgnood
- Realiseren van zorgcoördinatie, in samenwerking met zorgpartners
- Garanderen van zorg op maat van de klant
- Wijkgericht werken
- Analyseren en behandelen van hulp -en zorgvragen
- Voeren van huisbezoeken
- Begeleiden en opvolgen van de cliënt door het voeren van hulpverleningsgesprekken
- Opmaken van verslagen en dossiers voor de beleidsorganen
- Bijwonen van en deelnemen aan een Bijzonder Comité
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten, formulieren...
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen
- Klasseren van afgehandelde dossiers

SAMENWERKINGSRELATIES

- **Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met hulpverleners en organisaties buiten de Stad Oostende**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Ingaan op meldingen en signalen vanuit samenwerkingspartners op klantniveau
- Ondernemen van preventieve acties bij samenwerkingspartners in functie van bestaande thuiszorgklanten
- Voeren van diverse vormen van overleg in functie van het klant dossier
- Realiseren van telefonische samenwerkingsverbanden

PROJECTEN

- **Coördineren van projecten.**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Optreden als projectleider/projecteigenaar/projectuitvoerder voor toegewezen projecten en instaan voor het nodige overleg
- Maken van afspraken omtrent wie welke acties onderneemt om de doelen te bereiken (team, individuele medewerkers en/of derden)
- Opstellen en opvolgen van projectfiches
- Zelf activiteiten ontplooiën of activiteiten aansturen om een project/dossier te realiseren
- Inwinnen van informatie
- Voeren van onderzoek, onder meer op vlak van reglementering en/of detecteren van behoeften bij klanten
- Opmaken van plannings/draaiboeken en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen
- Bewaken van de voortgang van het project/dossier
- Verzorgen van allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project

BELEIDSSIGNALEREND
WERKEN

- **Opnemen van een signaalfunctie richting het beleid en meedenken over de werking van het team/dienst ten behoeve van een meer kwaliteitsvolle werking van het team/dienst en het realiseren van de beleidsdoelen.**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Opvangen en doorgeven van relevante signalen uit het werkveld
- Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening en/of samenwerking
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

INTERNE COMMUNICATIE

- **Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend.**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Deelname aan diverse werkgroepen
- (door) geven van duidelijke informatie aan collega's, informatieoverdracht
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement...

- **Informereren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep.**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Communiceren met de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van een passend antwoord op de vraag, rekening houdende met bestaande regels en procedures
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Afwerken van de opdracht op een klantgerichte wijze
- Telefoneren op een correcte en klantvriendelijke wijze
- Bevorderen van de goede samenwerkingsrelatie met externen en internen

- **Kennis delen met, en/of opleiden van, en/of het opnemen van een meter/peterschap voor (nieuwe) medewerkers, Art.60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers...**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Fungeren als aanspreekpunt
- Geven van duidelijke uitleg
- Kennis delen en opleiding geven

COMPETENTIEPROFIEL

KERNCOMPETENTIES

Competenties	Gedragsindicatoren
<p>Inzet: <i>inzetten, doorzetten, afwerken (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Werkt met enthousiasme en gedrevenheid ○ Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen ○ Gaat ervoor om de taken uit te voeren en af te werken ○ Durft verantwoordelijkheid te nemen ○ Signaleert tijdig knelpunten en spontaan (verbeter)mogelijkheden ○ Zoekt naar de meest optimale werkwijzen en werkmiddelen ○ Onderneemt acties om het doel te bereiken, zelfs bij verschillende moeilijkheden ○ Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen
<p>Interne en externe klantgerichtheid: <i>actief meedenken, inspelen op vragen van de klant (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leeft zich in de situatie van klanten ○ Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken ○ Denkt spontaan mee met de klant ○ Zoekt naar oplossingen bij problemen ○ Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
<p>Integriteit: <i>discreet handelen (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten ○ Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie ○ Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is ○ Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid, betrouwbaarheid en in de toepassing van de deontologische code ○ Signaleert niet integer gedrag
<p>Loyaal zijn: <i>handelen in het belang van de organisatie (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie ○ Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie ○ Stelt het organisatiebelang voorop ○ Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader ○ Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

Competenties	Gedragsindicatoren
<p>Zelfstandig werken: <i>organiseren eigen werk (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kan met de nodige instructies aan de slag ○ Organiseert het eigen werk ○ Kan werken zonder externe controle ○ Is stipt in het nakomen van afspraken ○ Werkt taken tijdig en volledig af ○ Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden
<p>Kwaliteitsvol werken: <i>verzorgd en correct werken volgens de afspraken (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Voert het werk verzorgd en correct uit ○ Voelt zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk ○ Controleert het eigen werk op fouten en stuurt bij indien nodig ○ Houdt zich aan de afgesproken norm qua detail en afwerking ○ Is aandachtig en werkt geconcentreerd
<p>Inlevingsvermogen: <i>ontvankelijk zijn voor anderen en dit tonen (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n) ○ Geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen ○ Toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen ○ Toont erkenning en respect voor de andere(n).
<p>Samenwerken: <i>meewerken en helpen (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na ○ Helpt anderen ○ Deelt informatie en kennis met anderen ○ Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering
<p>Schriftelijk communiceren: <i>een correcte en begrijpelijke taal hanteren (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Schrijft foutloos ○ Schrijft helder, gestructureerd en beknopt ○ Hanteert een correcte en begrijpelijke taal

<p>Vaktechnische competenties</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Beschikt over de nodige relevante vaktechnische kennis en vaardigheden voor de jobuitvoering ○ Kent de voorschriften, procedures, draaiboeken, processen, recepten... voor de uitoefening van de functie en past die ook toe ○ Kent de relevante wetgeving en regelgeving voor de uitoefening van de functie en past die ook toe ○ Leeft de afspraken/normen van de job na ○ Houdt zijn/haar vaktechnische kennis en vaardigheden op peil ○ Is bereid nieuwe vakkennis en jobspecifieke vaardigheden te verwerven in functie van nieuwe ontwikkelingen ○ Zet zijn/haar vakkennis in om maximaal resultaat te bereiken
--	---

Stad Oostende
Vindictivelaan 1
8400 Oostende

Deze functiebeschrijving is een uitgave van de directie Personeel

contactadres:
personeel@oostende.be