

Functie- en competentieprofiel
Referentiepersoon zorg

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Referentiepersoon zorg
Cluster – Dienst	Departement Mens - Directie Zorg - Ouderenzorg
Functiefamilie	Experten dienst, domein
Niveau	IFIC
Graad	IFIC15

2. Positionering in het organogram

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Directeur zorg / Dagelijks verantwoordelijke
Geeft leiding aan/	---

3. Doel van de functie

De referentiepersoon zorg neemt een sensibiliserende, raadgevende en ondersteunende functie op met als doel goede zorg aan onze bewoners te garanderen en een cultuur van maximale zorgverlening aan bewoners uit te bouwen en te behouden, dit in de context van kwaliteit van wonen, leven en zorg.

4. Resultaatgebieden

1 Uitdragen en verder ontwikkelen van de kennis en expertise op vlak van zorg voor (zwaar)zorgbehoevende bewoners in het woonzorgcentrum in het kader van kwaliteit van wonen, leven en zorg:

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Volgen van bijscholing m.b.t. zorgspecifieke thematiek;
- o Opvolgen van nieuwe tendensen en wetgeving om evidence based te kunnen werken, vb. op vlak van medicatiemanagement, zorgtechnologie, digitalisering in de zorg, optimalisatie van zorgprocessen, ethiek in de zorg, BelRAI LTCF ...;
- o Verder delen van kennis en kunde door het opleiden en begeleiden van individuele medewerkers;
- o Verder delen van kennis en kunde door het geven van opleidings sessies aan teams.

2 Ondersteunen en adviseren van zowel de medewerker, familie als bewoner specifiek op vlak van dementie:

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Opbouwen van een vertrouwensrelatie met de bewoner en zijn context;
- o Bijstaan van de zorgverlener tijdens het toedienen van de zorg aan bewoners met verschillende zorgprofielen en complexe zorgen;
- o Mee bijdragen aan de totaalzorg van de bewoner;
- o Behartigen van belangen van bewoners;
- o Actief mee zoeken naar en adviseren van hulpmiddelen ten einde de levenskwaliteit van de bewoner te maximaliseren;
- o Detecteren van noden op werkvloer en praktische ondersteuning bieden door shiften in de zorg mee te volgen/mee te werken;
- o Ondersteuning van de zorgcontinuïteit door o.m. regelmatige aanwezigheid in het weekend en op feestdagen.

3 Administratief beheren van dossiers:

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Toepassen en bewaken van verplichtingen inzake (digitaal) bewonersdossier, woon-zorg-leef-plan, registratieverplichtingen, zorgdossier, medicatiemanagement ...
- o Meewerken aan het voeren van gunningsprocedures;
- o Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling;
- o Registreren, verwerken, controleren en beheren van gegevens;
- o Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten;
- o Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk);
- o Bewaken van deadlines en nauwkeurigheid van dossiers;
- o Controleren, klasseren en archiveren van afgewerkte dossiers;

- *Ondersteunen bieden bij het onderzoeken, opvolgen en toepassen van procedures, wetgeving en reglementering;*
- *Opvolgen en/of uitvoeren van procedures, draaiboeken, planningen, opleidingen;*
- *Meewerken aan opmaken, bijhouden en aanpassen van een kwaliteitshandboek;*
- *Meewerken aan opmaken van het jaarverslag;*
- *Vorbereiden en verwerken van allerlei documenten die voorgelegd worden aan de beleids- en/of beslissingsorganen.*

4 Meewerken aan het uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst/afdeling gerealiseerd worden en/of de werking van de dienst geoptimaliseerd wordt

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Analyseren van relevante signalen uit het werkveld;*
- *Meewerken aan het opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers en nota's voor de beleidsverantwoordelijken;*
- *Meewerken aan het evalueren van de effecten van het gevoerde beleid;*
- *Uitwerken van actieplannen;*
- *Leveren van input aan de rapportagesystemen o.m. in het kader van de beleids- en beheerscyclus.*

5 Ontwikkelen/(laten) implementeren/opvolgen van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten met het oog op doelgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Meewerken aan het ontwikkelen van procedures/systemen/projecten/controlepunten/... omtrent kwaliteitszorg;*
- *Implementeren en opvolgen van kwaliteitszorg binnen de dienst/sector/organisatie;*
- *Mee toezien op een effectieve en efficiënte dienstverlening binnen de dienst/sector/organisatie;*
- *Het optimaliseren en redigeren van de kernprocessen van het eigen werkdomein, dienst, sector en/of organisatie;*
- *Bewaken van de toepassing van wetgeving en formuleren en uitwerken van voorstellen om deze te implementeren;*
- *Regelmatig de werking van de dienst in vraag stellen en voorstellen tot verbetering formuleren & implementeren;*
- *Organiseren en of deelnemen aan werkgroepen omtrent kwaliteit;*
- *Uitvoeren en/ of meewerken aan audits en zelfevaluaties;*
- *Meewerken aan het voorbereiden en begeleiden van inspecties;*
- *Meewerken aan het organiseren van tevredenheidsquêtes.*

6 Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat het beleid en de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn, zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken;*
- *Organiseren van en constructief deelnemen aan een (dienstoverschrijdend) werkoverleg of situationeel overleg naar aanleiding van een specifiek project, dossier, knelpunt of evenement;*
- *Deelname aan diverse werkgroepen;*
- *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...*

7 Informeren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepast manier;*
- *Geven van inlichtingen;*
- *Doorverwijzen van de klant indien nodig;*
- *Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures;*
- *Afleveren van de vereiste documenten;*
- *Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt;*
- *Verzorgen van een correcte en klantvriendelijke telefonie;*
- *Informeren van de klant over relevante wetgeving en procedure.*

8 Aansturen en/of ondersteunen en/of begeleiden van (nieuwe) collega's (zowel binnen de dienst als dienstoverschrijdend), Art. 60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers, ...

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Fungeren als aanspreekpunt;*
- *Geven van duidelijke uitleg;*
- *Kennis delen en opleiding geven;*
- *Helpen en begeleiden, bv. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten.*

5. Gedragscompetenties

KERNCOMPETENTIES

Kwaliteitsvol werken

Trap 3 streven naar continue kwaliteitsverbetering, anderen hiertoe stimuleren, kwaliteitsborging

- Ontwikkelt en benoemt kwaliteitscriteria
- Stimuleert de kwaliteitsvolle uitvoering van taken en projecten en volgt de (tussentijdse) resultaten op
- Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie en spreekt anderen aan op de kwaliteit van het geleverde werk
- Stimuleert verbeteringsvoorstellen

Loyaal samenwerken

Trap 2 handelen in het belang van de organisatie

- 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

Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

Integriteit

Trap 2 discreet handelen

- 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 en betrouwbaarheid

Zelfontwikkeling

Trap 2 actief zoeken naar leersituaties en leerpunten omzetten in acties

- Kent eigen sterktes en zwaktes
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling
- Past nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

SPECIFIEKE COMPETENTIES

Adviseren

Trap 2 alternatieven afwegen en innemen van standpunten, vertalen van beleid naar acties

- Plaatst dossiers of problemen in een ruimere context
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en argumenten
- Verwerkt informatie en vormt deze om in meerjarenplan, afsprakennota, ...
- Vertaalt het beleid naar concrete doelstellingen
- Participeert in kennisnetwerken

Probleemoplossend werken

Trap 2 alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven

- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem

Creativiteit

Trap 2 met alternatieven ideeën, werkwijzen en oplossingen voor de dag komen

- Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en stelt alternatieven voor
- Bedenkt nieuwe werkwijzen
- Kan improviseren en experimenteren
- Durft te breken met tradities

Flexibiliteit

Trap 2 snel schakelen in moeilijker of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om

Onderhandelen

Trap 2 onderhandelen in complexere situaties, verenigen van belangen

- Weerlegt de mening of bezwaren van anderen door middel van argumenten
- Brengt uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen
- Zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen
- Hanteert argumenten die zoveel mogelijk aansluiten bij de belangen van de ander

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.