
Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

Functie

Functienaam: Stafmedewerker Zorg

Afdeling: Woonzorgcentrum

Functiegroep: Groep netwerkbegeleider

Dienst: Kwaliteit en Communicatie

Functionele loopbaan: BV5

IFIC: 16

Doel van de entiteit

Het woonzorgcentrum heeft als doel te voorzien in kwaliteitsvol, comfortabel, aangenaam en huiselijk woon- leefklimaat waar de verzorging geïntegreerd wordt in de totale benadering van de bewoners. Het woonzorgcentrum zorgt voor ondersteuning in de zorg, het wonen en de leef-beleving. We doen dit door een optimale organisatie en samenwerking van de verschillende diensten.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan het afdelingshoofd kwaliteit en communicatie.

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

Kernresultaten

Kwaliteitsbeleid

Ontwikkelen, invoeren en opvolgen van een beleidsvisie op kwaliteit binnen de organisatie conform de van toepassing zijnde regelgeving.

Doel: verhogen van de efficiëntie, de kwaliteit en de transparantie in de organisatie

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bepalen van de visie op kwaliteit
- bepalen van de projecten waaraan men wil werken i.k.v. kwaliteitsbeleid
- bewaken van de kwaliteitszorg
- opleiden en ondersteunen van de medewerkers
- bepalen van kwaliteitsindicatoren
- opbouwen van een kwaliteitshandboek
- meten van klantentevredenheid

Procesmanagement

Beheersen van organisatieprocessen.

Doel: verbeteren van de organisatieprocessen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- inventariseren van de kernprocessen en risicovolle processen van de organisatie
- actueel houden van de uitgetekende processen
- inschatten, uitwerken en organiseren opdracht m.b.t. her-/uittekenen van processen

Opzetten van projectteams/werkgroepen

Opzetten van projectteams in het kader van het (her)tekenen van processen.

Doel: verbeteren van de organisatieprocessen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- samenstellen van projectteams in samenwerking met het managementteam en de leidinggevenden
- bespreken van de opdracht en uitleggen van de taken en rollen
- aanduiden van een projectleider of zelf optreden als projectleider
- aanreiken van tools en werkmethodes
- praktische ondersteuning bieden aan de projectteams/werkgroepen

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

(Her)uittekenen van processen

Documenteren en (her)uittekenen van processen.

Doel: visualiseren en verbeteren van de organisatieprocessen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- verzamelen van informatie voor het uittekenen van processen
- uittekenen van processen
- valideren van uitgetekende processen door de betrokkenen en de verantwoordelijken
- hertekenen van de processen en opmaken van de TO BE-situatie
- bespreken/valideren van de TO BE-situatie
- bewaken van het goede verloop van de opdracht en melden eventuele knelpunten
- opmaken van een implementatieplan

Projectmatig werken

Specifieke, duidelijk afgebakende en dienstoverschrijdende (verbeter)projecten op een gestructureerde wijze aanpakken.

Doel: vooropgestelde doelen structureel behalen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opstarten en ondersteunen van projectgroepen (met verschillende kennis en disciplines)
- bewaken vooropgestelde timings
- opvolgen en eventueel bijsturen van projecten
- op een aanvaardbaar niveau houden van het resultaat en de kost van de projecten

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijke, de collega's van andere diensten en het management/bestuur

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de dienst
- waken over een optimale interne communicatie binnen de dienst
- informeren van de medewerkers van de eigen dienst over het strategisch beleid, veranderingsprocessen
- organiseren en opvolgen van intern overleg
- informeren van de leden van het managementteam over de projecten en werkzaamheden van de dienst
- zorgen voor een optimale communicatie met de rechtstreeks hiërarchisch leidinggevende
- zorgen voor de informatiestroom naar de dienst communicatie (intranet, info voor de website, folders en brochures, pers,...)
- bevorderen van communicatie in alle richtingen (top-down, bottom-up en horizontaal)
- toepassen en uitvoeren van het vooropgestelde communicatieplan (systeem)
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers
- verstrekken van nuttige informatie omtrent probleemgroepen aan verantwoordelijken van andere diensten die dit kunnen aanbelangen
- actief deelnemen aan intern overleg
- teamoverleg coördineren en voorzitten

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

Stockbeheer

Materiaal controleren bij ontvangst, opslaan en ervoor zorgen dat dit dagelijks ter beschikking kan gesteld worden aan de medewerkers.

Doel: efficiënt en effectief beheren en stockeren van het materiaal en het materieel van de organisatie. Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- controleren van de gebruikte materialen
- beheren en opvolgen van bestellingen van materiaal

Materiaalbeheer

Instaan voor het beheer van alle materialen in eigendom van de organisatie.

Doel: mee zorgen dat de uitvoering van de opdrachten in optimale omstandigheden verloopt

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- signaleren van defecten
- in orde houden van eigen lokaal en bergruimte
- doorgeven van informatie en advies m.b.t. materiaal en materieel

Onderzoek klachten

Klachten onderzoeken en afhandelen op een correcte, klantvriendelijke en onafhankelijke wijze.

Doel: bieden van een correct antwoord aan cliënten op hun klacht

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- ontvangen van klachten
- onderzoeken van de ontvankelijkheid van klachten op basis van het klachtenreglement
- doorverwijzen van klachten naar de betrokken dienst en/of externe bevoegde instantie
- helpen van de betrokken dienst op een correcte manier bij het uitwerken van een oplossing
- bemiddelen tussen klager en de betrokken dienst(en)

Personeelsbeheer

Instaan voor de opmaak en het beheren van de persoonlijke dossiers van de medewerkers.

Doel: up-to-date houden van de informatie over de loopbaan van de verschillende medewerkers

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

- opstellen van de werkverdeling en de personeelsplanning en de opgestelde plannen aanpassen aan de behoeften van de dienst

Veiligheid

Treffen van veiligheidsmaatregelen en zorgen dat de veiligheidsnormen worden nageleefd.

Doel: beperken van de mogelijke risico's en schade

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- rapporteren van onveilige situaties
- duiding geven over de nodige veiligheidsinstructies
- coachen van de medewerkers
- ingrijpen bij onveilige situaties
- zorgen voor een veilige omgeving en materiaal
- uitwerken van een voorstel ter verbetering of oplossing van een onveilige situatie
- toepassen van de veiligheidsinstructies

Hygiëne

Treffen van handelingen rond hygiëne en naleven van minimale normen rond hygiëne.

Doel: beperken van de mogelijke risico's en schade

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- rapporteren van onhygiënische situaties
- uitwerken van een voorstel ter verbetering van onhygiënische situaties
- toepassen van instructies m.b.t. hygiëne
- ingrijpen bij onhygiënische situaties en deze oplossen
- opvolgen van instructies m.b.t. MRSA
- opvolgen van instructies rond handhygiëne
- duiding geven over de nodige instructies rond hygiëne
- coachen van de medewerkers op vlak van hygiëne

Interne ondersteuning

Collega's ondersteunen in uitzonderlijke gevallen bij de uitvoering van de taken.

Doel: meewerken aan een vlotte interne werking

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bijspringen voor gelijkaardige taken op andere diensten.

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

- andere diensten ondersteunen bij afwezigheid of een tijdelijke toename van het werkvolume
- taken van collega's van de eigen dienst overnemen bij afwezigheid of tijdelijke toename van het werkvolume

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

Functieprofiel

Gedragcompetenties

Generieke competenties zijn competenties die in elke functie noodzakelijk zijn. Ze zijn afgeleid van de strategische doelen van de organisatie. Ze leggen een link tussen de organisatiedoelen en de prestaties van de medewerkers.

Groepscompetenties zijn competenties die gelden voor een bepaalde functiefamilie. Het betreft deze competenties die voor een groep medewerkers als geheel werken. Functiefamilies zijn een groep van functies die een gelijkaardig takenpakket hebben en die een gelijkaardige verantwoordelijkheid dragen.

Functiespecifieke competenties zijn competenties die enkel gelden voor één functie.

De **definities van de gedragcompetenties** worden ter beschikking gesteld in de competentiegids.

Omgaan met informatie	<p>Integriteit (generieke competentie)</p> <p>Handelen vanuit algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, waarden en omgangsregels die gelden voor de functie en de cultuur waarin er gewerkt wordt. Denk aan betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.</p> <p>Informatieverwerking (functiespecifieke competentie)</p> <p>Begrijpen van basisinformatie zoals instructies, teksten en basisideeën en binnen de beschikbare tijd kunnen verwerken. Begrijpen van elementaire zaken, kunnen omgaan met onduidelijke of onvolledige informatie en correct inschatten van eigen kennis. Ontdekken van gaten in informatie en doeltreffend bijkomende informatie zoeken.</p>
Omgaan met taken	<p>Plannen en organiseren (groepscompetentie)</p> <p>Aanbrengen van structuur in tijd en ruimte. Het stellen van prioriteiten en objectief meetbare doelen bij het aanpakken van taken en opdrachten zodat deze volgens een vooropgestelde planning gerealiseerd kunnen worden. In functie van de prioriteiten nauwgezet actieplannen uittekenen en daarbij de juiste middelen (mensen, budget, logistiek) inschakelen binnen de beschikbare tijd.</p> <p>Voortgangscontrole (functiespecifieke competentie)</p> <p>Realistisch inschatten van kosten en tijd. Doeltreffend mensen, middelen en budgetten inzetten. Effectief bewaken van de voortgang in tijd en kwaliteit van het eigen werk en het bewaken van aan anderen gedelegeerd werk in functie van de vooropgestelde doelen. Opstellen van procedures om deze voortgang te controleren.</p>

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

	<p>Kwaliteitsgerichtheid (functiespecifieke competentie)</p> <p>Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen werk. Zorgvuldig voorbereiden van taken en aandachtig uitvoeren om fouten te voorkomen. Voortdurend streven naar verbeteringen en borging van kwaliteit.</p>
Omgaan met mensen	<p>Klantgerichtheid (generieke competentie)</p> <p>De aandacht richten op het kennen en beantwoorden van de wensen en behoeften van (interne & externe) klanten, en de dienstverlening hierop afstemmen. Ernstig nemen van klachten en problemen en zoeken naar oplossingen die de verwachting overtreffen. Adviseren van klanten, leveren van gerichte service en op een constructieve manier contacten onderhouden.</p> <p>Teamwerk & samenwerking (generieke competentie)</p> <p>Willen deel uitmaken van een team en samenwerking boven competitiviteit stellen. Samen met anderen de activiteiten op een gemeenschappelijk doel richten en inzetten op een goede onderlinge sfeer en groepsgevoel.</p> <p>Netwerken (groepscompetentie)</p> <p>Ontwikkelen en onderhouden van professionele relaties, netwerken of contacten om informatie, steun en medewerking te verkrijgen, zowel binnen als buiten de organisatie.</p>
Omgaan met de omgeving	<p>Loyaliteit (generieke competentie)</p> <p>Zich verbonden voelen met, opkomen voor en verdedigen van de organisatiebelangen bij anderen. Hierbij wordt het gedrag afgestemd op de noden, prioriteiten en objectieven van de organisatie.</p> <p>Visieontwikkeling (functiespecifieke competentie)</p> <p>Bekijken van zaken op een afstand en in een ruime context plaatsen. Afstand nemen van de dagelijkse praktijk en zich een beeld vormen van de toekomst. Zich concentreren op hoofdlijnen en langere termijn, bepalen van prioriteiten, vastleggen van doelstellingen en deze vertalen in een coherent strategisch plan.</p>
Omgaan met eigen functioneren	<p>Empathie (groepscompetentie)</p> <p>Effectief luisteren, oprecht betrokken zijn en zich inleven in de al dan niet uitgesproken gedachten en gevoelens van anderen en er in zijn handelingen rekening mee houden. Effectief luisteren door te tonen belangrijke informatie op te pikken uit verbale en non-verbale boodschappen, door te vragen en in te gaan op reacties. Aandacht en ruimte geven aan de gesprekspartner.</p>

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

	<p>Flexibiliteit (groepscompetentie)</p> <p>Opvangen van problemen of plotse veranderingen in de omgeving, taken, verantwoordelijkheden of mensen door zich aan te passen. Kunnen omgaan met problemen, plotse veranderingen en diversiteit en actief nieuwe denkkaders opzoeken. De mogelijkheid om zich snel aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Verschillende taken kunnen combineren.</p>
--	---

Technische competenties

De definities en gradaties van de technische competenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven

Cluster	Competentie	Niveau		
		elementair	voldoende	grondig
Digitale vaardigheden	Algemene computervaardigheden (PC, laptop)		X	
	Mobile devices (smartphone, tablet)	X		
	Tekstverwerking (Word)			X
	Rekenbladen (Excel)			X
	Presentaties (Powerpoint)		X	
	Digitaal e-mail-, agenda-, taakbeheer (Outlook)		X	
	Digitale communicatie- en vergaderplatforms (Teams, Skype)			X
	Zoekmachines en internet (Google)			X
	Software eigen aan de functie			X
	Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie		
Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie				X
Werking en werkmiddelen	Werking van de organisatie		X	
	Werkmiddelen en werkmethoden			X
	Procedure en procesbeheer			X

Functiebeschrijving Stafmedewerker Zorg

	Projectmatig werken			X
Management en beleid	Strategisch management	X		
	Communicatiemanagement			X

Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		