

FUNCTIEBESCHRIJVING

1 CONTEXTINFORMATIE

Graad:	Maatschappelijk werker		Functietitel:	Maatschappelijk werker seniorenplus	
Niveau:	B	Rang:	Bv	Salarisschaal:	B1-B2-B3

Departement:	Mens en leven	Afdeling:	Senioren en mensen met een handicap	Dienst:	Seniorenplus
Organogrammen:	Departement mens en leven – Afdeling senioren en mensen met een handicap – Dienst seniorenplus				
Rapporteringslijnen:	rapporteert aan het Hoofd seniorenplus				
Thuiswerk:	Deze functie komt in aanmerking voor structureel thuiswerk overeenkomstig het arbeidsreglement.				

2 DOEL & RESULTAATSGBIEDEN

2.1 DOEL

Je geeft advies aan de doelgroep over de verschillende producten van het dienstencentrum en volgt de individuele dossiers op. Je bent aanspreekpunt en specialist in één of meer van de variaties (zie resultaatsgebied D tot en met H) binnen de functie.

2.2 RESULTAATSGBIEDEN

Resultaatsgebied 1: Dossieropvolging en barometer individuele dossiers

De consulent verzekert een flexibel en betrouwbaar dossierbeheer voor heel de organisatie. Hiertoe registreert hij nauwgezet het dossier van de klant volgens de afspraken die gemaakt zijn in samenwerking met de rest van de organisatie. Hij volgt de afgesproken interne SLA's voor zichzelf op. Na intake blijft de consulent de aan hem toevertrouwde dossiers verder opvolgen om zo de zorg steeds aan te kunnen passen aan de veranderende noden van de klant. De consulent detecteert als barometer van de individuele dossiers de noden van de klant en koppelt deze terug naar de collega's.

De consulent bouwt zijn specialiteit uit en neemt hierin steeds initiatieven om zo de werking van de organisatie voortdurend te verbeteren.

Resultaatsgebied 2: Eerstelijns dienstverlening

De consulent verzorgt de intake door actief te luisteren naar de klant en brengt zo de nood aan producten van het LDC plus in kaart. De consulent gaat steeds op zoek naar oplossingen om de klant verder te ondersteunen en beantwoordt concrete vragen. Indien nodig verwijst hij door naar zijn netwerk van interne en externe organisaties die de klant verder kunnen ondersteunen. Door betrouwbaar te handelen in zijn dagdagelijkse werking verzekert hij de maximaal nodige ondersteuning naar de klant toe. Hij ziet toe op de correcte toepassing van de voorgestelde oplossing

door nauw samen te werken met de ondersteunende cel.

Resultaatsgebied 3: Tweedelijns dienstverlening en barometer tendens

De consulent neemt initiatief rond zijn specialisatie en verstrekt hierrond intern advies om zo de dienstverlening te maximaliseren. Hij volgt actief de evoluties op in de specialisatie om deze voortdurend te verbeteren. De consulent zorgt voor extra meerwaarde en diepgang voor de producten in zijn specialisatie. Hij werkt hierbij nauw samen met de collega's in de eerste lijn en de ondersteuningscel.

De consulent is de barometer voor zorgbehoefte van individuele cliënten. Door actief te luisteren gaat hij op zoek naar tendensen en koppelt dit terug in de dossieropvolging. Daarnaast analyseert hij de algemene tendensen van de zorgbehoefte en vertaalt deze naar concrete initiatieven of producten, in samenwerking met zijn collega's. Hij bewaakt de goede doorstroming van deze informatie naar de rest van de dienst.

Resultaatsgebied 4: Variatie handicap: doelgroepenbeleid en adviesraad personen met een handicap

De consulent personen met een handicap werkt actief samen met de doelgroep door deel te nemen aan de adviesraad en geeft vorm aan het doelgroepenbeleid van de organisatie. Via sterke netwerking met stakeholders bouwt hij een gedragen netwerkorganisatie uit met een sterke regionale uitstraling. De consulent neemt zelf initiatief naar activiteiten voor zijn doelgroep en geeft deze vorm in samenwerking met andere medewerkers.

Resultaatsgebied 5: Variatie residentieel

A. Residentiele zorg

De consulent residentieel staat in voor het opnameproces van A-Z en is hierbij het gezicht en de ambassadeur van Ten Hove. Hij luistert actief, leeft zich in in de situatie van de potentiële bewoner en brengt zijn vraag/probleemsituatie in kaart. Op basis hiervan onderneemt de consulent residentieel gericht actie door het aanbieden van de geschikte interne dienstverlening (product van senioren plus of opname in het WZC) of verwijst gericht door naar externen. De consulent residentieel focust hierbij op een persoonlijke, respectvolle aanpak op maat van de cliënt en waarbij zijn zelfbeschikking steeds centraal staat.

De consulent residentieel begeleidt de overgang van de thuissituatie naar het WZC in nauwe samenwerking en overleg met alle betrokken partijen (bewoner, familie, huisarts, personeel van de bewonersafdeling). Hij zorgt voor de opstart van het opnamedossier en de voorlegging ervan op het opnamecomité.

Na opname staat hij in nauwe verbinding met de afdeling die instaat voor de zorg en het comfort van de bewoners. Hierbij wordt informatie uitgewisseld tussen de consulent residentieel en de betrokken afdeling. De consulent residentieel neemt de rol op van contactpersoon voor bewoners, familie, mutualiteit, dokters, ziekenhuizen, andere zorgverstrekkers,.... . Bij calamiteiten is de consulent residentieel de ombudsdienst voor de bewoners en neemt hij de rol van bemiddelaar op.

Net als alle collega's draagt de consulent residentieel bij aan het creëren van een aangename en huiselijke sfeer in het WZC en draagt hij de visie, waarden en normen van Ten Hove uit. De consulent residentieel geeft mee vorm aan en neemt mee het voortouw in het bepalen van het opnamebeleid.

B. Input Strategie en visie 'Zorg op Maat'

De consulent residentieel geeft mee input aan de strategievorming en de algemene visie 'Zorg op Maat' van Ten Hove via actieve deelname aan thematische projectgroepen binnen Ten Hove. De consulent residentieel verwerft actief expertise over verschillende topics m.b.t. 'zorg op maat', deelt deze gericht met de collega's en draagt zo bij tot de inhoudelijke ondersteuning en ontwikkeling van de collega's.

Resultaatsgebied 6: Variatie poetsdienst: Leidinggeven aan de poetsploeg

De consulent poetsdienst organiseert zijn team zodat de vooropgestelde doelen gerealiseerd worden. Hiertoe ontwikkelt hij een visie die hij overbrengt op zijn medewerkers. Hij neemt operationele beslissingen binnen zijn bevoegdheid en hij volgt de vooruitgang op en bespreekt deze tijdens de overlegmomenten binnen de cel en binnen de dienst.

De consulent poetsdienst organiseert zijn cel zodat taken goed verdeeld en verantwoordelijkheden gedelegeerd worden. Hij zorgt voor duidelijkheid en stuurt de medewerkers direct aan. Hierbij ondersteunt hij zijn medewerkers door ze te coachen op resultaat, aandacht te hebben voor hun ontwikkeling en processen uit te werken en te optimaliseren.

De consulent poetsdienst voedt klantgerichtheid, efficiëntie en voortdurende verbetering bij zijn medewerkers door zijn leiderschap en voorbeeld. Indien nodig vervangt hij zijn medewerkers.

Resultaatsgebied 7: Variatie mobiliteit

De consulent mobiliteit organiseert de dagelijkse werking van de mobiliteitsproducten en neemt initiatieven naar de optimalisatie van deze dienst om zo het mobiliteitsaanbod permanent uit te bouwen en te verbeteren. Hij werkt hierbij nauw samen met de dispatch collega's. Door een actieve coaching van de betrokken vrijwilligers verhoogt hij de kwaliteit van de dienstverlening.

Resultaatsgebied 8: Variatie administratieve producten

De consulent administratieve producten heeft een sterk doorgedreven kennis over de interne en externe administratieve producten. De consulent stelt deze kennis ter beschikking van zijn interne en externe netwerk om zo de doelgroep van de organisatie maximaal te kunnen ondersteunen. De consulent analyseert de nood aan bepaalde administratieve producten en vertaalt deze nood naar een concreet product of aanpassing van een bestaand product, om op deze manier de werking en het aanbod van de organisatie voortdurend te verbeteren.

Resultaatsgebied 9: Alle opdrachten in het belang van het OCMW Mol

De consulent is betrokken bij het lokaal bestuur en tracht zich voortdurend te verbeteren en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de samenwerking met de directe collega's en de andere diensten. De consulent ondersteunt de leidinggevende in zijn taken.

3 COMPETENTIEPROFIEL

3.1 GEDRAGSCOMPETENTIES

A. Waardengebonden competenties

- **Samenwerken**
Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet onmiddellijk van belang is voor de eigen dienst of het persoonlijk functioneren.
- **Klantgerichtheid**
Het herkennen van de wensen, behoeften en belangen van de verschillende soorten (interne en externe) klanten en er gepast op reageren, zonder daarbij het algemeen belang uit het oog te verliezen.
- **Voortdurend verbeteren**
Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de afdeling door de bereidheid tot voortdurend leren en mee te groeien met veranderingen.

- **Betrouwbaarheid**

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.

B. Persoonsgerelateerd gedrag

- **Organisatiebetrokkenheid**

Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen.

C. Interpersoonlijk gedrag

- **Luisteren**

Tonen (non-)verbale boodschappen op te nemen en te begrijpen, en doorvragen bij onduidelijkheden.

- **Inlevingsvermogen**

Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en gepast daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega's, klanten, hiërarchie ...

- **Netwerken**

Ontwikkelen en bestendigen van relaties, allianties en coalities binnen en buiten de eigen organisatie of entiteit en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

D. Omgaan met informatie

- **Probleemanalyse**

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie.

E. Probleemoplossend gedrag

- **Initiatief**

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen.

F. Beheersmatig gedrag

/

G. Leiderschap

- **Richting geven**

Aansturen, ontwikkelen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit op een correcte manier kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband.

3.2 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

Vaktechnische kennis en vaardigheden	- Intellectuele capaciteiten op niveau van wat mag verwacht worden van de opleidingsvereisten. - Beheersing van de theoretische kennis van het vakgebied van toepassing voor de functie (wetgeving, regelgeving, ...).
--------------------------------------	--

	- Affiniteit met ouderen- en gehandicaptenzorg - Algemene kennis van en inzicht in de werking van een lokaal bestuur. - Vlotte pc-vaardigheden en kennis van relevante softwareprogramma's.
--	---

4 DIPLOMA EN ERVARING

Diploma:	- Houder zijn van ofwel een diploma van bachelor in het sociaal-agogisch werk met de titel van maatschappelijk assistent of een daarmee gelijkgesteld diploma, ofwel een diploma van bachelor in de sociale gezondheidszorg of een daarmee gelijkgesteld diploma. - Houder zijn van een rijbewijs B
Ervaring:	Cfr. rechtspositieregeling