

FUNCTIEBESCHRIJVING

- **Functie:** Zorgcoördinator
- **Niveau-graad:** B1-3
- **Functiefamilie:** Staffuncties dienstniveau

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Functie: **Zorgcoördinator**
- Niveau-graad: **B1-3**
- Functiefamilie: **staffuncties dienstniveau**

DOEL VAN DE FUNCTIE

De zorgcoördinator formuleert, werkt uit, volgt op en coördineert verbeterinitiatieven met betrekking tot zorgprocessen binnen de sector seniorenzorg, ten einde een intern draagvlak te creëren voor een dynamische kwaliteitszorg als gedeelde verantwoordelijkheid. Dit met het oog op het bewaken en verder optimaliseren van de kwaliteit van het zorgaanbod binnen de sector seniorenzorg.

RESULTAATSGBIEDEN

- **Instaan voor het coördineren van kwaliteitsprojecten in functie van het structureren van de kwaliteitswerking binnen de sector seniorenzorg met als doel de zorgprocessen en het zorgaanbod te optimaliseren**

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
- Uitvoeren van onderzoek, bvb. op vlak van reglementering 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
- Coördineren van opmaak van jaarverslag
- Periodieke en tijdelijke sturing en opvolging van kwaliteitsprojecten
- Coördineren van de opvolging jaar –en kwaliteitsplanning
- Meewerken aan het opstellen en het implementeren van de strategische stuurkaarten
- Coördineren van verplichtingen omtrent zelfevaluatie en andere door de overheid opgelegde kwaliteitsmodellen
- Informeren, helpen en begeleiden van het leidinggevend team en medewerkers met het oog op de uitbouw van de kwaliteitswerking
- Bieden van periodieke en tijdelijke ondersteuning van interne en externe communicatieprojecten
- ...

KWALITEITSPROJECTEN

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

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- 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
- Instaan voor 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
- Ontwikkelen en implementeren van een klachtenmanagementsysteem binnen de dienst/sector/organisatie
- Regelmatig de werking van de dienst in vraag stellen en voorstellen tot verbetering formuleren & implementeren
- Organiseren en of deelnemen aan werkgroepen omtrent kwaliteit
- Uitvoeren of meewerken aan audits en zelfevaluaties
- Voorbereiden en begeleiden van inspecties
- Organiseren van tevredenheidsquêtes

- **Administratief beheren van dossiers**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Verplichtingen inzake subsidiedossiers, registratieverplichtingen, ... toepassen en bewaken
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling
- Registreren, verwerken, controleren en beheren van gegevens
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk)
- Bewaken van deadlines en nauwkeurigheid van dossiers
- Controleren, klasseren en archiveren van afgewerkte dossiers
- Onderzoeken, opvolgen en toepassen van procedures, wetgeving & reglementering in kader van een dossier
- Opzetten, opvolgen en/of uitvoeren van procedures, draaiboeken, plannings, opleidingen
- Opmaken, bijhouden en aanpassen van een kwaliteitshandboek
- Meewerken aan de opmaak van het jaarverslag
- Polyvalent optreden om continuïteit van de dienst te verzekeren
- Uitvoeren van administratieve en communicatieve opdrachten

BELEIDSVOORBEREIDEND
WERKEN

- **Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst/afdeling gerealiseerd worden en/of de werking van de dienst geoptimaliseerd wordt**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- 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

SAMENWERKINGSVERBANDEN
EN EXTERNE COMMUNICATIE

- **Invulling geven aan samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van de dienst, afdeling of sector met het oog op een optimale externe communicatie**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Invulling geven aan samenwerkingsverbanden met andere diensten uit het werkveld en overheden
- Deelnemen aan diverse werkgroepen buiten het bestuur
- Deelnemen aan extern overleg
- Fungeren als contactpersoon, op vlak van de werkdomeinen naar toezichthoudende overheid en andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties

INTERNE COMMUNICATIE

- **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 kan onder meer volgende taken omvatten:

- 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,...

-

KLANTGERICHTHEID

- **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:

- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste 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 procedures
- Begeleiden en helpen van de klant bij het vervullen van administratieve formaliteiten
- Verzorgen van permanentiefunctie aan de balie, kassa, front-office, helpdesk ...(indien van toepassing binnen de dienst)
- Bevorderen van de goede samenwerkingsrelatie met externen en internen

AANSTUREN/ONDERSTEUNEN/BEGELEIDEN COLLEGA'S

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

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- *Fungeren als aanspreekpunt*
- *Geven van duidelijke uitleg*
- *Kennis delen en opleiding geven*
- *Bijsturen waar nodig*

Helpen en begeleiden, bvb. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten

COMPETENTIEPROFIEL

KERNCOMPETENTIES

Competenties	Gedragsindicatoren
<p>Inzet: <i>doelgericht en efficiënt werken (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Legt de lat hoog en stelt zichzelf uitdagende (maar haalbare) doelen ○ Zoekt naar de meest optimale werkmethoden ○ Zet door bij tegenslag of problemen ○ Ondersteunt anderen om de doelen te bereiken ○ Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling in functie van de organisatie
<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>Adviseren: <i>alternatieven afwegen en innemen van standpunten, vertalen van beleid naar acties (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Plaatst dossiers of problemen in een ruimere context ○ Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en argumenten ○ Verwerkt informatie en vormt deze om in correcte en gestructureerde documenten, (afspraken)nota's, (meerjaren)plannen ... ○ Vertaalt het beleid naar concrete doelstellingen ○ Participeert in kennisnetwerken
<p>Onafhankelijk denken: <i>vasthoudendheid, streven naar objectiviteit (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid ○ Plaatst vragen of problemen in een ruimere context ○ Is consequent bij het toepassen van beleid, doelstellingen, afspraken,... ○ Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling ○ Is weerbaar bij tegenstand
<p>Ondernemen: <i>ondernemerschap, verbeteringsgericht en vernieuwend handelen, anderen ondersteunen (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren ○ Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten ○ Betrekt personen (binnen of buiten de eigen dienst) die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering ○ Stimuleert en ondersteunt anderen om verbeteringsgericht en/of vernieuwend te werken
<p>Plannen en organiseren: <i>verankeren in systemen en procedures, voortgangscontrole, kwaliteitsbewaking (3)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ontwikkelt systemen, procedures en werkmethodes om de doelstellingen van de afdeling of organisatie op een efficiënte manier te realiseren ○ Ontwikkelt systemen en methodes om te anticiperen op onvoorziene omstandigheden ○ Houdt bij de planning en uitvoering van het werk rekening met de lange termijn ○ Ziet toe op een efficiënte en effectieve besteding van middelen ○ Stuurt het beleid bij op basis van duidelijke gedocumenteerde analyse
<p>Creativiteit: <i>met alternatieve ideeën, werkwijzen en oplossingen voor de dag komen (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en stelt alternatieven voor ○ Bedenkt nieuwe werkwijzen ○ Kan improviseren en experimenteren ○ Durft te breken met tradities Toont voorbeeldgedrag door onder grote druk en in complexe situaties positief te blijven

<p>Flexibiliteit: <i>snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken ○ Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen ○ Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden ○ Is flexibel inzetbaar op vlak van werktijden ○ Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
<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 Personeelsdienst.

Contactadres:
personeel@oostende.be

Secretarisbesluit door Guy-Paul Libin: 24/01/2017