

FUNCTIEBESCHRIJVING

- **Functie:** referentiepersoon dementie
- **Niveau-graad:** IFIC 15
- **Functiefamilie:** staffuncties dienstniveau

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Functie: **referentiepersoon dementie**
- Niveau-graad: **IFIC 15**
- Functiefamilie: **staffuncties dienstniveau**

DOEL VAN DE FUNCTIE

De referentiepersoon dementie neemt een sensibiliserende, raadgevende en ondersteunende functie op met als doel goede zorg aan onze bewoners met dementie te garanderen en een cultuur van maximale zorgverlening aan bewoners met dementie uit te bouwen en te behouden.

.

RESULTAATSGBIEDEN

KENNIS & EXPERTISE

- **Uitdragen en verder ontwikkelen van de kennis en expertise op vlak van dementie binnen het woonzorgcentrum:**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Volgen van bijscholing volgen mbt de thematiek van dementie
- Opvolgen van nieuwe tendensen en wetgeving op vlak van dementie & om evidence based te kunnen werken
- Verder delen van kennis en kunde door het opleiden en begeleiden van individuele medewerkers
- Verder delen van kennis en kunde door het geven van opleidingssessies aan teams
- ...

ADVIES & ONDERSTEUNING

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

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Opbouwen van een vertrouwensrelatie met de bewoner met dementie en zijn context ten einde hen te begeleiden in het proces van dementie
- Bijstaan van de zorgverlener tijdens het toedienen van de zorg aan bewoners met dementie
- Mee bijdragen aan de totaalzorg van de bewoner
- Behartigen van belangen van bewoners met dementie
- Actief mee zoeken naar en adviseren van hulpmiddelen ten einde de levenskwaliteit van de bewoner met dementie te maximaliseren
- ...

ADMINISTRATIEF BEHEREN DOSSIERS

- **Administratief beheren van dossiers**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Toepassen en bewaken van verplichtingen inzake subsidiedossiers, registratieverplichtingen, budgethouderschap...
- Voeren van financiële verrichtingen, nazicht van facturen
- (Meewerken aan het) voeren van gunningsprocedures
- 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 en reglementering
- Opzetten, opvolgen en/of uitvoeren van procedures, draaiboeken, planningen, opleidingen
- Opmaken, bijhouden en aanpassen van een kwaliteitshandboek
- Opmaken van het jaarverslag
- Voorbereiden, opmaken en verwerken van allerlei documenten die voorgelegd worden aan de beleids- en/of beslissingsorganen
- Op vraag bijwonen van de Bijzondere Comités en de Raad en instaan voor de verslaggeving

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

KWALITEITSZORG

- **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 tevredenheidsenquêtes

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...

- **Informeren, 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

KLANTGERICHTHEID

- **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, bv. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten

COMPETENTIEPROFIEL

KERNCOMPETENTIES

Competenties	Gedragindicatoren
Inzet: <i>doelgericht en efficiënt werken (2)</i>	○ 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
Interne en externe klantgerichtheid: <i>actief meedenken, inspelen op vragen van de klant (2)</i>	○ 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
Integriteit: <i>discreet handelen (2)</i>	○ 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.
Loyaal zijn: <i>handelen in het belang van de organisatie (2)</i>	○ 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

FUNCTIESPECIEKE COMPETENTIES

Competenties	Gedragsindicatoren
Adviseren: <i>alternatieven afwegen en innemen van standpunten, vertalen van beleid naar acties (2)</i>	○ 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
Ondernemen: <i>ondernemerschap, verbeteringsgericht en vernieuwend handelen, anderen ondersteunen (2)</i>	○ Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren ○ Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten ○ Betreft 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
Inlevingsvermogen: <i>zich verplaatsen in en ondersteunen van anderen, vertrouwen opbouwen (2)</i>	○ Leeft zich in de situatie van anderen in ○ Gaat goed om met de emoties van anderen ○ Denkt mee en ondersteunt anderen
Zelfstandig werken: <i>organiseren eigen werk</i>	○ 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
Probleemoplossend werken: <i>alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven (2)</i>	○ 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

Samenwerken: op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen) (2)	○ 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
Flexibiliteit: <i>snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen (2)</i>	○ 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
Vaktechnische competenties	○ 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