

FUNCTIE-OMSCHRIJVING

Kwaliteitscoördinator

FUNCTIE KWALITEITSCOÖRDINATOR

Afdeling	Overkoepelende diensten
Leidinggevende	Directeur Woonzorg
Type functie	Leidinggevende functie
Weddeschaal	Goudenaarde 509

Functiebeschrijving

Doel van de functie

Als kwaliteitscoördinator sta je in voor het onderzoeken van en advies geven over het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Op deze manier zorg je ervoor dat aan de normen en interne kwaliteitsvoorschriften voldaan wordt en een optimale dienstverlening aan de patiënten/bewoners geboden wordt.

Inhoud van de functie

Je bent verantwoordelijk voor het onderzoeken van de kwaliteit van de dienstverlening en het ondernemen van initiatieven om deze te verbeteren. Je neemt hiertoe verschillende taken op:

- Je neemt **enquêtes** af van patiënten/bewoners over de ervaren en gewenste kwaliteit van de dienstverlening.
- Je zet **indicatoren** op om de gerealiseerde kwaliteit van de instelling te meten, analyseert de resultaten van de bevraging en rapporteert deze aan de directie.
- Je definieert in overleg met directie **aandachtspunten, prioriteiten en kwaliteitsobjectieven** van de diensten/dienstverlening. Je legt een **stappenplan (met o.a. objectieven, termijnen, traject, verbeterprocessen,...)** vast in het **kwaliteitssysteem**.
- Je staat in voor de opmaak van een **kwaliteitshandboek** en neemt het **voortouw** in het **implementeren van procedures inzake kwaliteit** van de dienstverlening binnen de organisatie.
- Je adviseert en biedt **ondersteuning bij vragen/problemen van de diverse diensten** betreffende de kwaliteit. Je sensibiliseert en overtuigt de medewerkers inzake kwaliteitsbewustzijn om een **kwaliteitscultuur** te creëren.
- Je staat in voor het **initieëren, uitwerken en implementeren van projecten, evenals het (bege)leiden van multidisciplinaire projectgroepen**, binnen de organisatie (bv. over kwaliteit (bv. naleven ISO-normen) en organisatiebeheersing), in samenwerking met de directeur woonzorg. Je volgt deze op, rapporteert de stand van zaken aan de directeur woonzorg en stuurt bij waar nodig.
- Je informeert personeel, bewoners/patiënten en hun naasten omtrent de **doorgevoerde veranderingen in de dienstverlening**.
- Je staat in voor de **aansturing van een team** van 8 medewerkers (o.a.. diëtist, psycholoog, sociale dienst, referentiepersoon dementie, ...). Je stuurt hen aan zodat de doelstellingen van de dienst gehaald worden en de afgesproken processen en/of procedures gevolgd worden.
- Je fungeert als **intern aanspreekpunt** voor 1 van de 2 Woonzorgcentra binnen Woonzorg. Je staat in voor objectieve en transparante informatie over de coördinatie van zowel zorgplanning, als opname, ontslag als doorverwijzing van de bewoners. Dit om, samen met andere zorg- en welzijnsactoren, continuïteit van de zorg te realiseren, evenals zorg die optimaal afgestemd is.
- Je staat in voor de **behandeling en opvolging van klachten**.
- Je **informeert de bewoners, hun vertegenwoordigers of mantelzorgers** dat ze het recht/keuze hebben om niet in te gaan op het zorgaanbod of graag een ander zorgaanbod willen inzetten.

Kerncompetenties

Competenties	Omschrijving
Medewerkers Opvolgen	De leidinggevende kan op gestructureerde wijze prestaties opvolgen (zowel op kwantitatief als kwalitatief vlak), evenals het nakomen van gemaakte afspraken. Daarvoor systemen ontwikkelen en succesvol toepassen.
Coachen	De betrokkene kan systematisch feedback geven over geleverde prestaties en kan nagaan wat mogelijke oorzaken van falen zijn en door middel van oefeningen en verdere aanwijzingen verder falen in de toekomst te vermijden. Doel hiervan is maximale performantie van de medewerkers.
Positief beïnvloeden	De betrokkene beschikt over onderhandelingsvaardigheden en kan door de manier van handelen een positieve invloed op hen uitoefenen en hen daardoor de gepaste beslissingen laat nemen.
Overtuigen	De belanghebbende kan mensen aanspreken op basis van inhoudelijke argumenten en op basis van persoonlijke uitstraling. De betrokkene kan standpunten onderbouwen met rationele argumenten, is bereid om eigen ideeën ter discussie te stellen, kan standpunten laten aanvaarden door anderen met oog en begrip voor tegenargumenten en weerstanden.
Beleidsparameters bepalen	De betrokkene begrijpt variabelen die een invloed hebben op het succes van de organisatie, en volg deze parameters in de markt en bij concurrenten/collega's om zo steeds een stap voor te blijven.
Processen en procedures vormgeven	De persoon in kwestie kan processen en de structuur van de organisatie ontwikkelen en opzetten, verspreid over meerdere activiteitsdomeinen en functionaliteiten.
Organisatiesensitiviteit	De betrokkene is bewust van de gevolgen en invloed van eigen activiteiten en beslissingen op andere onderdelen en mensen van de organisatie.
Verantwoordelijkheid opnemen	De medewerker kan zichzelf aansprakelijk stellen voor correct geleverde prestaties binnen het gebied waarvoor men verantwoordelijk is en dit tegenover alle niveaus van de organisatie.

Waarden

Waarden	Omschrijving
Respect	Zich respectvol opstellen voor elkaar, onszelf, onze klanten en onze omgeving en stad. Beleefd, vriendelijk en behulpzaam zijn, ongeacht onze functie. Waardering tonen voor de inzet en engagement van onze collega's. Bereid zijn elkaar te helpen waar nodig, om zo elkaar te versterken. Samenwerken en elkaars werk en expertise erkennen.
Vertrouwen	Vertrouwen geven en krijgen, kunnen reken op onze collega's en leidinggevenden en zorgen dat zij ook kunnen rekenen op ons. Zorgen dat het gekregen vertrouwen niet geschonden wordt. Betrouwbaar en plichtsbewust zijn, onze taken uitvoeren met een zekere autonomie en op de best mogelijke manier. Loyaal zijn ten opzichte van onze collega's, leidinggevende en organisatie. Genomen beslissingen respecteren en uitvoeren en deze durven in vraag stellen, in overleg met onze leidinggevende en op een constructieve en beleefde manier.
Mensgericht	De mens centraal stellen: klanten, collega's, leidinggevenden, bestuurders, ... Andere meningen respecteren, begripvol en verdraagzaam zijn en om kunnen gaan met verschillen. Onze collega's behandelen op een gelijkwaardige en menswaardige manier en openstaan voor veranderingen. Klantvriendelijk en empathisch zijn, begrip hebben voor de problemen van de burgers en stevast zoeken naar de beste oplossing voor hen. Luisterbereid en sociaal zijn, positief in het leven staan en het aangeven wanneer ons iets dwars zit.
Verantwoordelijkheid	Verantwoordelijkheid nemen en voor het beste resultaat gaan. Eigenaarschap tonen, betrokken zijn en ons vastbijten in onze opdrachten. Ons inzetten om onze taken binnen de vooropgestelde deadline op een goede manier af te werken en daar trots op zijn. Als expert optreden door competent en professioneel te handelen en de zaken op een kwaliteitsvolle manier af te handelen. Op een open en eerlijke manier aangeven wanneer een toegewezen taak voor ons moeilijk haalbaar is. Ons flexibel opstellen bij het uitvoeren van onze taken en onze persoonlijke grenzen durven aan te geven.
Ondernemend	Ondernemend en zelfredzaam zijn en niet wachten tot een taak ons wordt toegewezen. Proactief op zoek durven gaan naar oplossingen en deze laten valideren door de leidinggevende. Blijvend op zoek gaan naar de beste oplossingen, zelfs bij tegenslag. Gemotiveerd zijn om telkens het beste van zichzelf te geven. Innovatief zijn en 'out-of-the-box' durven denken. Goed om kunnen met veranderingen en openstaan voor nieuwe ideeën.

Kennisvereisten

- De titularis is binnen 1 domein de eindverantwoordelijke en heeft expertise betreffende eenvoudige tot matig complexe materie.
- Kennis van de wetgeving m.b.t. woonzorg
- Kennis van de wetgeving m.b.t. de functie
- Kennis van de informaticatoepassingen m.b.t. de functie
- Kennis van onderzoeksmethoden en statistische verwerking
- Kennis van de interne procedures inzake personeelsbeleid

Resultaatsvereisten

- De titularis beheert geen beduidend budget.
- De titularis heeft eindverantwoordelijkheid als manager binnen een afgebakend domein en binnen 1 hoofddiscipline.
- De titularis neemt leiderschap op tot en met 15 personen.

Verruimende bepaling

Het is de bedoeling om via de functiebeschrijving een beeld te vormen van de functie en de belangrijkste taken aan te halen. Deze opsomming heeft dus geenszins de intentie om volledig te zijn. De functie kan dus ook taken omvatten opgedragen door de algemeen directeur en die niet in deze lijst zijn opgesomd waaronder ook het verrichten van ondersteunende taken aan collega's van andere diensten van het lokaal bestuur.