Functie- en competentieprofiel

Hoofdverpleegkundige

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functietitel	Hoofdverpleegkundige
Functiefamilie	Operationeel leidinggevenden
Cluster – Dienst	Departement Mens – Directie Zorg – Woonzorg
Niveau	IFIC
Graad	IFIC17

2 POSITIONERING IN HET ORGANOGRAM

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Dagelijks verantwoordelijke
Geeft leiding aan	Afdeling woonzorgcentrum

3 DOEL VAN DE FUNCTIE

De hoofdverpleegkundige coördineert zijn dienst met het oog op een optimale werking van de dienst en een efficiënte dienstverlening aan de bewoner.

4 RESULTAATGEBIEDEN

A Opnemen van medische verantwoordelijkheid op de afdeling met het oog op comfort en veiligheid van de bewoners

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Opvolging van dossiervorming (zorgdossier, medische luik)
- Organiseren van bewonersbespreking bij problemen
- Coördineren van aanpak naar individuele bewoners toe, bij problemen
- Contact houden met de betrokken huisarts
- Toezien op medische procedures
- Organiseren van en het toezien op infectiebeleid
- Bijstand verlenen bij of toezien op verpleegkundig-technisch handelingen
- Toezien op procedures medicatie (belevering, controle, toediening)
- Overnemen van verpleegkundige taken als er geen verpleegkundige op de eigen afdeling aanwezig is

B Administratief beheer van dossiers

Dit omvat onder meer volgende taken :

- 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 beleids- en/of beslissingsorganen
- Op vraag bijwonen van de Bijzondere Comités en de Raad en instaan voor verslaggeving
- Opvolgen van bewonersdossiers
- Bijhouden van data allerlei in toepassende softwareprogramma's
- Kleine bestellingen uitvoeren en opvolgen

C Coördineren van projecten

Dit omvat onder meer volgende taken :

- 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 ontplooien of activiteiten aansturen om een project/dossier te realiseren
- Inwinnen van informatie
- Voeren van onderzoek, onder meer op vlak van reglementering en/of detecteren van behoeften bij klanten
- Opmaken van planningen/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

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

Dit omvat onder meer volgende taken :

- 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

E Coachen en begeleiden van de medewerkers zodat de dienst/afdeling beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Begeleiden van de medewerkers door middel van de instrumenten uit de evaluatiecyclus en door middel van regelmatige feedback en functioneringsgesprekken
- Zorgen voor een duidelijke formulering van taken, rollen, opdrachten, verantwoordelijkheden
- Openstaan voor vragen van de medewerkers
- Helpen oplossen van conflicten indien nodig
- Versterken van de samenhorigheid en de goede sfeer binnen de dienst
- Leiden van de dienst naar een gezamenlijk resultaat
- Uitvoeren van het personeelsbeleid en het beleid omtrent preventie en bescherming op het werk
- Toepassen van de verschillende personeelsinstrumenten zoals optreden als jurylid bij selectiegesprekken, onthaalbeleid, evaluatiebeleid, verzuimbeleid, tijdsregistratie, …

F Instaan voor de werkplanning, de coördinatie van de activiteiten en het toezien op een kwalitatieve uitvoering van de administratieve, technische of operationele taken in functie van een kwaliteitsvolle en vlotte dienstverlening

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Opstellen van de planning en dienstroosters
- Medewerkers voorzien van de juiste middelen om hun taak tot een kwaliteitsvol einde te brengen
- (mee)instaan voor de taakverdeling
- Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein
- Bestellen en controleren van materiaal
- Toepassen van het beleid inzake kwaliteitszorg
- Ingrijpen in de taakuitvoering bij tegenslag of moeilijkheden, oplossen van operationele problemen, bijspringen bij moeilijke dossiers of opdrachten
- Toezien op veilig werken en onderhoud van het materiaal
- Toepassen van de richtlijnen met betrekking tot personeel

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

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Ontwikkelen van procedures/systemen/projecten/controlepunten/… omtrent kwaliteitszorg
- Implementeren en opvolgen van kwaliteitszorg binnen de dienst/sector/organisatie
- 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
- Toepassen van het klachtenmanagementsysteem binnen de dienst
- Regelmatig de werking van de dienst in vraag stellen en voorstellen tot verbetering formuleren & implementeren
- Organiseren en of deelnemen aan werkgroepen omtrent kwaliteit
- Audits en zelfevaluaties uitvoeren of eraan meewerken
- Voorbereiden en begeleiden van inspecties
- Organiseren van tevredenheidsenquêtes

H Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn, zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Organiseren van en constructief deelnemen aan een werkoverleg of situationeel overleg naar aanleiding van een specifiek project, dossier, knelpunt of evenement
- Ervoor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij nodig heeft om zijn taken goed te kunnen uitvoeren
- Verzorgen van top-down en bottum-up communicatie tussen de overlegfora
- Geven van duidelijke informatie aan collega's, informatieoverdracht
- Deelname aan diverse werkgroepen
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement …
- Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlenging en/of samenwerking
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten, … die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

I Informeren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maar van de doelgroep

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Communiceren met de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van een passend antwoord op de vraag, rekening houdende met bestaande regels en procedures
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Afwerken van de opdracht op een klantgerichte wijze
- Telefoneren op een correcte en klantvriendelijke wijze
- Bevorderen van de goede samenwerkingsrelatie met externen en internen

5 GEDRAGSCOMPETENTIES

- **KERNCOMPETENTIES**

Inzet

Trap 3 sturen op resultaat, anderen ondersteunen

- Stelt zichzelf uitdagende doelstellingen die een impact hebben op de werking van anderen (ook buiten de eigen afdeling)
- Richt zich krachtig op het behalen van eindresultaten en zet zich in om deze alsnog te behalen bij tegenvallende resultaten
- Maakt afspraken met alle betrokken om de gestelde doelstellingen te bereiken
- Is erop gericht de dingen steeds beter te doen en realiseert verbeteringen in werkzaamheden en randvoorwaarden, zowel binnen als buiten het eigen werkgebied
- Ondersteunt anderen of neemt obstakels voor anderen weg
- Neemt verantwoordelijkheid op voor eigen professionele ontwikkeling en dat van anderen

Interne en externe klantgerichtheid

Trap 3 proactief en structureel werken aan een klantgerichte dienstverlening, anderen stimuleren om klantgericht te werken

- Ziet en/of zoekt kansen om de klantentevredenheid te verhogen
- Speelt in op signalen vanuit klanten en doet voorstellen naar structurele acties
- Anticipeert op zaken in functie van een optimale dienstverlening of werking van de afdeling of de organisatie
- Stimuleert anderen om klantgericht te werken

Integriteit

Trap 3 integer handelen in complexe situaties en onder druk, stimuleren van integer gedrag

- Blijft correct en integer in complexe situaties en onder (externe) druk
- Onderneemt actie bij signalen of vaststelling van niet integer gedrag
- Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook waar er geen eenduidige richtlijnen voor bestaan

- Stimuleert respect en openheid voor anderen en de toepassing van de deontologische code

Loyaal zijn

Trap 3 stimuleren van betrokkenheid

- Vertegenwoordigt de organisatie op passende wijze bij anderen en externe contacten
- Kan anderen motiveren en stimuleert de betrokkenheid met de organisatie
- Handelt in overeenstemming met de belangen van de organisatie
- Is mee verantwoordelijke voor de realisatie van de gewenste organisatiecultuur
- Draagt de doelen en waarden binnen en buiten de organisatie uit en verdedigt de belangen

- **SPECIFIEKE COMPETENTIES**

Ondernemen

Trap 2 ondernemerschap, verbeteringsgericht en vernieuwend handelen, anderen ondersteunen

- 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

Leidinggevenden

- Stelt een gedrag dat in overeenstemming is met de visie op leidinggeven in de Stad Oostende
- Neemt een mensgerichte leidinggevende stijl aan (rol van mentor en stimulator)
- Stuurt medewerkers aan op het behalen van resultaten en doelstellingen (rol van producent)
- Geeft als leidinggevende het goede voorbeeld
- Volgt medewerker op door een gepaste begeleidings- en controlesysteem

Plannen en organiseren

Trap 2 structuur aanbrengen in eigen werk en dat van anderen, coördineren

- 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

Probleemoplossend werken

Trap 2 alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven

- 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
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem

Kwaliteitsvol werken

Trap 2 de kwaliteit van het werk bewaken, garanderen en verbeteren

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Grijpt in als de kwaliteit van de diensten/producten binnen de dienst niet in orde is
- Voelt zich mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst
- Probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren
- Werkt kwaliteitsvol en nauwgezet om fouten te voorkomen
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

Samenwerken

Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)

- 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

Vaktechnisch 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

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.