

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Verzorgende
Afdeling – Dienst	Onthaal en dienstverlening – Team zorgverlening
Functiefamilie	Verzorgende
Niveau	C1-C3
Graad	C

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Afdeling onthaal en dienstverlening – team zorgverlening
Leiding krijgen van	Teamleider zorgverlening
Leiding geven aan	-

3. Doel van de functie

Als verzorgende binnen team zorgverlening (m/v) bied je sociale en praktische thuishulp in de algemene huishouding bij gezinnen en senioren, en draag je hierdoor bij tot het in stand houden van een zo goed mogelijk gezinsleven of ondersteuning bij het zelfstandig wonen.

4. Kernresultaatsgebieden

1. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- o Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...
- o Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- o Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

2. Informeren, helpen en begeleiden van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Geven van inlichtingen
- o Doorverwijzen van de klant indien nodig
- o Uitleg geven omtrent de procedure
- o Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures

3. Realiseren van een collegiale samenwerking

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Fungeren als aanspreekpunt*
- *Helpen en begeleiden van collega's, bvb. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten*
- *Geven van duidelijke uitleg aan collega's*

4. Instaan voor allerlei praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Plaatsen van materiaal op de juiste plaats*
- *Instaan voor onderhoud van het materiaal, gebouwen en plantsoenen*
- *Respectvol behandelen van het materiaal*

5. Indien de werking en dienstverlening dit vereisen kunnen bijkomende taken en verantwoordelijkheden opgenomen worden

- Het verlenen van huishoudelijke hulp onder de vorm van koken, wassen, strijken, verstellen, bedden opmaken, boodschappen doen, afwassen, poetsen;
- Sanitaire en hygiënische verzorging van de cliënt: o.a. wassen en helpen aankleden;
- De zelfredzaamheid van de cliënt zoveel mogelijk stimuleren en activeren;
- Ondersteuning bij het in orde brengen van de persoonlijke administratie;

Kerncompetentie

Integriteit

Discreet handelen

- 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 en betrouwbaarheid

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Neemt het werk ter harte
- Durft verantwoordelijkheid te nemen
- Zet door, ook wanneer het moeilijker gaat of bij tegenslagen

Klantgerichtheid

Actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

- 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

Samenwerken

Meewerken en helpen

- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Helpt anderen
- Deelt informatie en kennis met anderen
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering

Essentiële competentie

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Zelfstandig werken

Je regelt je eigen werk

- Je brengt structuur aan in je eigen werk
- Je onderneemt pogingen om een onbekend probleem op te lossen vooraleer extra hulp in te roepen (steeds binnen de eigen bevoegdheden)
- Je kan ook langere tijd zonder opdrachten en externe controle
- Je neemt verantwoordelijkheid voor de eigen taken en opdrachten

Belangrijke competentie

Initiatief

Je onderneemt acties en je neemt verantwoordelijkheid op binnen je eigen takenpakket

- Je ziet werk liggen en je komt uit eigen beweging tot actie
- Je start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe taak
- Je signaleert problemen
- Je onderneemt iets om de voortgang van het werk te versnellen
- Je vraagt spontaan bijkomende informatie om je werk zo efficiënt mogelijk te kunnen uitvoeren.

Nauwgezetheid

- Werkt aandachtig geconcentreerd
- Controleert secuur de kwaliteit van het werk
- Heeft oog voor detail

Resultaatgericht werken

Doelgericht en efficiënt werken

- Legt de lat hoog en stelt zichzelf haalbare doelen
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Spreekt anderen aan om de doelen te bereiken