
FUNCTIEBESCHRIJVING

administratief medewerker ouderenzorg

Functietitel: administratief medewerker ouderenzorg

Dienst: woonzorgcentrum

Niveau: C1 – C3

A. Plaats in de organisatie:

administratief medewerker ouderenzorg → directeur ouderenzorg

B. Doel van de functie:

De administratief medewerker ouderenzorg draagt bij tot een efficiënte en effectieve werking van de afdeling ouderenzorg door te zorgen voor een vlotte behandeling van de administratieve taken en een klantvriendelijk onthaal.

C. Resultaatgebieden:

1. VERZEKEREN VAN EEN KLANTVRIENDELIJK ONTHAAL ZODAT VRAGEN VAN MEDEWERKERS EN EXTERNEN GEPAST BEANTWOORD WORDEN EN/OF GERICHT DOORVERWEZEN KUNNEN WORDEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het beantwoorden van vragen via telefoon of email.
- Optreden als aanspreekpunt voor bewoners, familie, vrijwilligers en personeel.
- Het verstrekken van algemene informatie aan externen zoals bezoekers, leveranciers.
- Het gericht doorverwijzen naar andere medewerkers (zoals directeur, maatschappelijk werker,...), diensten of afdelingen.
- Het opvangen van en doorverwijzen bij klachten.

2. MEE INSTAAN VOOR DE VOORBEREIDING, OPVOLGING EN AFHANDELING VAN DE FACTURATIE ZODAT DE INKOMSTEN CORRECT EN VLOT KUNNEN GEIND WORDEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het beheren van de gelden van de bewoners via Systeem-I onder toezicht van de directeur voor kosten voortvloeiende uit het verblijf.
- Het voorbereiden van de verblijfsfacturatie van de bewoners en gebruikers in overleg met de administratief medewerker en de financiële dienst.
- Het verspreiden van de verblijfsfacturen.
- Het tijdig en correct opmaken en opvolgen van aanvragen voor tegemoetkoming/einde huisvesting aan de mutualiteiten.
- Het bezorgen van informatie omtrent de zorgbehoefte (Katz-scores) en RVT-statuuut van de bewoners aan andere diensten in het woonzorgcentrum (zoals verpleging, kiné) ter controle.
- Het opmaken en opvolgen van de trimesteriële e-WZCfin - facturatie bij afwezigheid van de administratief medewerker.

3. IN OVERLEG MET DE DIRECTEUR OUDERENZORG HET BIEDEN VAN ADMINISTRatieve ONDERSTEUNING BIJ INFORMATIEVERWERKING EN INFORMATIEBEHEER ZODAT DE DIENSTVERLENING EFFICIENT KAN VERLOPEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het ontvangen en verdelen van de inkomende post van de afdeling ouderenzorg.
- Het doorgeven van de uitgaande post van de afdeling ouderenzorg.
- Ondersteuning bieden inzake voorbereiding en opvolging van de dossiers bestemd voor de bestuursorganen.
- Administratieve ondersteuning bieden inzake voorbereiding en opvolging van de dossiers inzake erkenning en subsidiëring.
- Het opmaken van verslagen van interne vergaderingen.
- Het opmaken van lijsten, statistieken en grafieken.
- Klasseren en archiveren van documenten en onderhouden van archieven.
- Het opvolgen van bestellingen en leveringen van kantoor- en bureelmateriaal.
- Op vraag van de directeur hulp bieden bij de administratieve taken van andere diensten in het woonzorgcentrum.
- Op vraag van de directeur inspringen voor collega's van andere afdelingen m.b.t. administratieve taken tijdens piekmomenten of bij afwezigheden.
- Verzorgen van een vlotte doorstroming van de juiste informatie naar de verschillende diensten van de afdeling ouderenzorg.
- Uitvoeren en opvolgen van mailings naar aanleiding activiteiten of projecten binnen de afdeling.
- Registreren van de inschrijvingen voor het sociaal restaurant en de administratieve afhandeling ervan.
- Het doorgeven van afwezigheden / ziektes aan de diensthoofden en/of personeelsdienst.
- Het opstellen van ontwerpen van brieven.
- Administratieve ondersteuning bieden bij aankopen en bij de uitvoering van onderhoudscontracten.

4. EEN BIJDRAGE LEVEREN AAN DE UITBOUW VAN EEN KWALITEITSBELEID IN HET WOONZORGCENTRUM ZODAT MEEGEWERKT WORDT AAN DE MISSIE EN VISIE VAN HET WOONZORGCENTRUM

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Initiatief nemen en suggesties formuleren voor het verbeteren en het optimaliseren van de eigen werking.
- Deelnemen aan bijscholingen, trainingen en praktijkoefeningen.
- Actief deelnemen aan werkoverleg.
- Deelnemen aan werkgroepen met het oog op verbetering van de werkorganisatie.
- Meehelpen aan de uitbouw van een bewonersgerichte werking in het woonzorgcentrum (zoals aandacht schenken aan de privacy van de bewoner).
- Luisteren naar het verhaal van de bewoner en hierop in de mate van het mogelijke ingaan tijdens de uitvoering van het administratief werk zonder de effectiviteit uit het oog te verliezen.

D. Competentieprofiel:

1. GENERIEKE COMPETENTIES

Resultaatgerichtheid

- inventariseert beschikbare middelen
- streeft naar een maximaal resultaat
- zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- zet door bij tegenslag of problemen

Klantgerichtheid

- leeft zich in de situatie van klanten in
- stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- streeft naar klanttevredenheid

Samenwerking

- helpt anderen
- stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid
- overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- leeft afspraken met leidinggevenden en collega's stipt na
- blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- zoekt mee naar oplossingen bij conflicten

Organisatiegerichtheid / loyaliteit

- voelt zich verbonden met de belangen/problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- toont maatschappelijke dienstbaarheid of 'public service' gezindheid
- bouwt mee aan een positief imago van de organisatie.

Integriteit

- houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid
- geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten.
- kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar.
- wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of functie en motiveert hen om deze na te leven.
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie

2. FUNCTIESPECIFIEKE GEDRAGSCOMPETENTIES

Inzet

- werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- stelt zich positief op
- staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- gaat ervoor om de taken uit te voeren
- durft verantwoordelijkheid te nemen

Nauwgezetheid

- komt gemaakte afspraken na
- controleert het eigen werk op fouten en stuurt bij indien nodig
- houdt zich aan de afgesproken norm qua detail en afwerking
- is aandachtig en werkt geconcentreerd

Zelfvertrouwen

- heeft vertrouwen in eigen standpunten en draagt deze uit
- geeft gemaakte fouten openlijk toe
- heeft een stevige en weerbare opstelling in contacten
- laat zich aanspreken op gedrag en staat open voor feedback
- straalt gezag en vertrouwen uit
- treedt consequent en vastberaden op

Schriftelijke communicatie

- schrijft teksten in een duidelijke structuur en logische opbouw
- past taalgebruik aan de doelgroep aan
- hanteert een correct taalgebruik
- schrijft helder, beknopt en foutloos

3. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

Administratieve procedures

- voldoende kennis van en ervaring met procedures van informatieverstrekking, informatieverwerking en informatiebeheer

PC-vaardigheden

- grondige kennis tekstverwerking (Word)
- grondige kennis rekenbladen (Excel)
- grondige kennis e-mail software (Outlook)
- goede kennis van de software eigen aan de functie