
FUNCTIEBESCHRIJVING

Zorg- en welzijnscoach

Functietitel: Zorg- en welzijnscoach

Dienst: woonzorgcentrum

Niveau: B1 – B3

A. Plaats in de organisatie:

Zorg- en welzijnscoach → directeur

B. Doel van de functie:

De zorg- en welzijnscoach ondersteunt (kwetsbare) ouderen en hun mantelzorgers bij het organiseren van hun zorg en ondersteuning. Hij/Zij is een intern aanspreekpunt en zorgt voor objectieve en transparante informatie over de coördinatie van zorgplanning, opname, ontslag en doorverwijzing. Op deze manier zal de zorg- en welzijnscoach een optimale afstemming en continuïteit van zorg realiseren in samenwerking met de maatschappelijke werker en andere disciplines op onze zorgcampus of met andere externe zorg- en welzijnsactoren. De zorg- en welzijnscoach heeft hierbij bijzondere aandacht voor kwetsbare ouderen of personen met een bijzondere zorgnood.

De zorg- en welzijnscoach heeft aandacht voor het psychosociaal welzijn van bewoners, gebruikers en medewerkers. Hij/Zij biedt hen een luisterend oor, treedt op als vertrouwenspersoon en verhoogt het psychisch welbevinden van bewoners én medewerkers. Door jouw psychosociale ondersteuning vergroot je de zelfstandigheid en het gevoel van eigenwaarde van de bewoners en de emotionele draagkracht en motivatie bij de medewerkers.

C. Resultaatgebieden:

1. HET INFORMEREN EN SENSIBILISEREN VAN OUDEREN EN MANTELZORGERS OVER HET INTERNE EN EXTERNE ZORGAANBOD MET ALS DOEL HEN TE BEGELEIDEN DOORHEEN HET ZORGTRAJECT, OUDEREN MAXIMAAL TOE TE LEIDEN NAAR DE DIENSTVERLENING VAN DE ZORGCAMPUS EN ZORG OPTIMAAL AF TE STEMMEN IN SAMENWERKING MET ANDERE ZORGEN WELZIJNSFACTOREN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het informeren van ouderen en mantelzorgers/familieleden omtrent het opnamebeleid en de werking van de woonzorgvoorzieningen van welzijnsvereniging OPcura.
- Het afleggen van huisbezoeken zodat een betere inschatting gemaakt kan worden omtrent de zorgbehoefendheid en sociale situatie van kandidaat-bewoners.
- Het onderhouden van contacten met huisartsen, externe hulpverleners of sociale diensten met het oog op het uitwisselen van relevante gegevens.
- Het gericht doorverwijzen van ouderen en familieleden indien niet voldaan kan worden aan de aanvraag tot opname.
- Het fungeren als een aanspreekpunt voor ouderen en mantelzorgers en het opbouwen van een vertrouwensrelatie met hen.
- Samen met de oudere en zijn directe omgeving een zorgaanbod op maat uitwerken en zorg faciliteren samen met en voor de oudere.
- Het objectief en transparant informeren van ouderen en mantelzorgers over het zorgaanbod in de ruime regio en gericht doorverwijzen.
- Proactief verzamelen van gegevens én handelen (initiatief nemen, zich verdiepen, opvolgen en terugkoppelen) in functie van de uitbouw van een zorgtraject voor de oudere.
- Instaan voor het wachtlijstbeheer van de woonzorgvoorzieningen van de welzijnsvereniging in samenwerking met de maatschappelijk werker.
- Het voeren van intakegesprekken met kandidaat-bewoners en hun familieleden.
- Overleg plegen met de diensthoofden naar aanleiding van een nieuwe opname of zorgtraject van een bewoner.
- Doorgeven van relevante informatie over een (nieuwe) bewoner aan de verschillende diensten (zoals verpleging, EKA, keuken,...).
- Instaan voor de administratieve afhandeling van een nieuwe opname en zorgtrajecten.
- Het opvangen en begeleiden van nieuwe bewoners.
- Informeren van bewoners en familie omtrent administratieve en andere werkingsaspecten binnen de woonzorgvoorzieningen.
- Het interpreteren, invullen, helpen implementeren en opvolgen van schalen en meetinstrumenten m.b.t. de zorgbehoefendheid van ouderen (Katz-schaal, BelRAI,...).
- Het voorbereiden en opvolgen van de (ontwerp)besluiten van de bestuursorganen.
- Opmaken van een opname- of psychosociaal verslag.
- Signaleren van knelpunten binnen het huidige opnamebeleid en formuleren van aanpassingen aan het beleid.
- Tijdig en correct opmaken van jaarverslagen of registraties naar aanleiding van de erkenning en/of subsidiëring van de ouderenvoorzieningen.
- Samen met de directeur mee bewaken van een zo gunstig mogelijke opnamepolitiek in het kader van VAZG-subsidiëring in overleg met de administratieve medewerkers en de verpleegkundigen.

2. HET BIEDEN VAN PSYCHOSOCIALE ONDERSTEUNING AAN BEWONERS, GEBRUIKERS EN MANTELZORGERS VAN DE ZORGCAMPUS MET ALS DOEL DE EIGENWAARDE EN ZELFSTANDIGHEID VAN BEWONERS EN OUDEREN TE VERHOGEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het in kaart brengen en analyseren van de noden op psychosociaal vlak van bewoners, gebruikers, mantelzorgers.
- Het nemen van initiatieven ter bevordering van het psychosociaal welzijn van ouderen en mantelzorgers.
- Het onderzoeken en nagaan van de noden en behoeften van de bewoners inzake wonen en leven.
- Het verzamelen van relevante informatie over de levensloop en psychosociale situatie van ouderen.
- Opvangen van nieuwe bewoners en hun familie en wegwijs maken in het woonzorgcentrum.
- Uitdragen van een visie rond wonen en leven naar bewoners en personeel.
- Het informeren en begeleiden van partners en familieleden omtrent het omgaan met bewoners met beperkingen en dementie.

- Het ondersteunen van de uitbouw van een huiselijke omgeving.
- Het stimuleren van sociale en familiale contacten van de bewoners.
- Opvangen en eventueel doorverwijzen bij vragen of klachten van bewoners en familieleden.
- Het observeren van bewoners en gebruikers op het vlak van psychisch welzijn en de nodige follow-up en begeleiding invoeren.
- Het begeleiden op psychologisch vlak van ouderen en mantelzorgers, het registreren en evalueren van deze interventies en hierover communiceren en overleg plegen met andere disciplines.
- Gericht doorverwijzen naar en nauw samenwerken met artsen, psychologen en psychotherapeuten in het kader van psychologische dienstverlening aan bewoners en gebruikers.
- Het voeren van gesprekken met bewoners, gebruikers en familieleden in het kader van vroegtijdige zorgplanning, levenseinde en euthanasie en de nodige ondersteuning bieden.
- Het ondersteunen van bewoners en familieleden bij crisissituaties of emotionele problemen (angst, depressie, rouw,...) in de woonzorgvoorzieningen.
- Het afnemen en gebruiken van gedragsobservatieschalen of andere psychogeriatrische meetinstrumenten of schalen.
- Het optreden als bemiddelaar bij problemen en moeilijke situaties op de zorgcampus.
- Het organiseren van informatieve sessies in verband met psychosociaal welzijn.
- Het organiseren en begeleiden van praatafels en gespreksgroepen in verband met psychosociaal welzijn.
- Het verzorgen van een signaalfunctie m.b.t. geconstateerde noden en behoeften van bewoners en m.b.t. tekorten in de hulpverlening.
- Het bevorderen van de inspraak, autonomie en zelfwaarde van de bewoners.
- Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met hulpverleners, instanties en organisaties buiten de welzijnsvereniging die (psychologische) hulp aan de bewoners kunnen bevorderen.
- Actief deelnemen aan bewonersbesprekingen.
- Deelnemen aan familiegesprekken indien de situatie dit vereist.
- Actief participeren aan multidisciplinair bewonersoverleg en thematische werkgroepen.
- Een bijdrage leveren bij de uitbouw van buurtgerichte zorg op de zorgcampus en binnen de gemeente.

3. HET PSYCHOSOCIAAL ONDERSTEUNEN VAN MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS MET ALS DOEL HET VERHOGEN VAN DE EMOTIONELE DRAAGKRACHT EN MOTIVATIE VAN MEDEWERKERS EN HET VERBETEREN VAN EEN OPENFEEDBACKCULTUUR EN SAMENWERKING BINNEN DE TEAMS

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het ondersteunen op de werkvloer van medewerkers en vrijwilligers bij de zorg en dienstverlening aan bewoners of gebruikers met een psychische kwetsbaarheid of problematisch gedrag.
- Het psychosociaal begeleiden van medewerkers en vrijwilligers en hierover correct en met respect voor de privacy communiceren met diensthoofden, personeelsverantwoordelijke, interne vertrouwenspersoon, arbeidsgeneesheer of directie.
- Het opvangen van medewerkers betrokken bij een ingrijpende ervaring op de werkvloer (vb. agressief gedrag, plots overlijden,...).
- Het opbouwen van een sterke band met medewerkers en luisteren naar hun noden.
- De diensthoofden ondersteunen in het coachen van hun medewerkers en hen mee helpen begeleiden tot uitstekende zorgverleners waarbij je fungeert als een vertrouwenspersoon.
- Het ondersteunen van teams bij moeilijkheden in de omgang met bewoners (vb. agressief gedrag, euthanasieaanvraag,...).
- Detecteren van vormingsnoden en behoeften van medewerkers op het vlak van psychosociaal welzijn.
- Het ondernemen van acties ter bevordering van het psychosociaal welzijn van medewerkers en vrijwilligers.
- Het organiseren van opleiding, coaching en intervisie in verband met omgaan met ouderen met dementie, psychiatrische achtergrond, kwetsbaarheid,... in samenwerking met de referentiepersoon dementie, CRA en diensthoofden.
- Het stimuleren en verbeteren van de samenwerking en communicatie binnen en tussen de verschillende teams.
- Het verbeteren van een openfeedbackcultuur in de organisatie.
- Het begeleiden van veranderingsprocessen op het vlak van teamwerking en communicatie.
- Het correct informeren van medewerkers en diensthoofden op het vlak van de eigen taken en bevoegdheden.
- Het stimuleren van de werktevredenheid, motivatie en waardering van de medewerkers.
- Het leveren van een bijdrage bij de organisatie van teambuilding en personeelsactiviteiten.
- Het adviseren van directie en bestuur op het vlak van psychosociaal welzijn en het signaleren van knel- en verbeterpunten.
- Voeren van intakegesprekken met kandidaat-vrijwilligers.
- Zorgen voor de administratieve verwerking van de vrijwilligerswerking (zoals de vrijwilligersovereenkomst).

- Introduceren van een nieuwe vrijwilliger bij de diensthoofden / diensten.
- Het voeren van een functioneringsgesprek met een vrijwilliger.

4. EEN BIJDRAGE LEVEREN AAN DE UITBOUW VAN EEN KWALITEITSBELEID ZODAT MEEGEWERKT KAN WORDEN AAN DE MISSIE EN DE VISIE VAN DE WELZIJNSVERENIGING

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Opvolgen van relevante evoluties in de ouderenzorg en psychogeriatric.
- Signaleren van knelpunten in en formuleren van bijstellingen m.b.t. de werking en de organisatie.
- Volgen van bijscholingen, trainingen en praktijkoefeningen en implementeren van de geleerde kennis en vaardigheden in de praktijk.
- Deelnemen aan en eventueel leiden van werkgroepen met het oog op verbetering van de dienstverlening en werkorganisatie.
- Medewerking verlenen bij de organisatie van festiviteiten en activiteiten binnen de welzijnsvereniging.
- Meewerken aan de opmaak en de realisatie van (strategische en operationele) doelstellingen van de welzijnsvereniging.
- Begeleiden van veranderingsprocessen.
- Actief participeren aan (multidisciplinair) overleg binnen de welzijnsvereniging.
- Ondersteunen en adviseren bij het opstellen van budgetten, meerjarenplanning en jaarverslag.
- Mee behartigen van de public relations en positieve beeldvorming van de welzijnsvereniging.
- Deelnemen als vertegenwoordiger van de welzijnsvereniging aan gemeentelijk of regionaal overleg op het vlak van ouderenzorg.

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 leidinggevend 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

Inlevingsvermogen

- toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)
- geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen
- past zijn/haar gedrag aan dat van de andere(n) aan
- toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- toont erkenning en respect voor de andere(n)

Mondeling communiceren

- formuleert helder en duidelijk
- houdt een samenhangend betoog
- sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- kan de aandacht vasthouden, zowel in groep als ten opzichte van één persoon
- vraagt door op gegeven informatie
- toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- brengt structuur en geeft houvast
- gaat strategisch om met argumenten

Probleemoplossend werken

- signaleert problemen op tijd
- onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- kan tot synthese/beoordeling komen
- onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem
- formuleert praktische en haalbare oplossingen
- bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Flexibiliteit

- 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
- herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Zelfstandig werken

- kan met de nodige instructies aan de slag
- is stipt in het nakomen van afspraken
- kan werken zonder externe controle
- stuurt bij indien er fouten optreden
- werkt taken volledig en tijdig af

3. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- kennis van de courante software toepassingen, PC vaardig
- kennis van wetgeving inzake ouderen, sociale wetgeving en sociale kaart
- grondige kennis van gesprekstechnieken
- communiceert vlot met verschillende doelgroepen