
FUNCTIEBESCHRIJVING

maatschappelijk werker ouderenzorg

Functietitel: Maatschappelijk werker ouderenzorg

Dienst: woonzorgcentrum

Niveau: IFIC classificatie 14

A. Plaats in de organisatie:

Maatschappelijk werker → directeur

B. Doel van de functie:

De maatschappelijk werker coördineert het opname- en ontslagproces, bouwt de kwaliteitszorg binnen de afdeling ouderenzorg uit en biedt individuele sociale dienstverlening aan de bewoners en familie aan zodat een kwaliteitsvolle woon-, leef- en zorgomgeving gecreëerd kan worden.

C. Resultaatgebieden:

1. COORDINEREN VAN HET OPNAME- EN ONTSLAGPROCES IN UITVOERING VAN HET VASTGELEGDE BELEID BINNEN DE AFDELING OUDERENZORG ZODAT EEN OPTIMALE BEZETTING GEGARANDEERD KAN WORDEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het informeren van ouderen en mantelzorgers/familieleden omtrent het opnamebeleid en de werking van de ouderenvoorzieningen van de welzijnsvereniging.
- Het voeren van intakegesprekken met kandidaat-bewoners en hun familieleden.
- Het afleggen van huisbezoeken zodat een betere inschatting gemaakt kan worden omtrent de zorgbehoefte 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.
- Instaan voor het wachtlijstbeheer van woonzorgcentrum en serviceflats
- Het gericht doorverwijzen van ouderen en familieleden indien niet voldaan kan worden aan de aanvraag tot opname.
- Overleg plegen met de diensthoofden naar aanleiding van een nieuwe opname.
- 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.
- Het opvangen en begeleiden van nieuwe bewoners.
- Informeren van bewoners en familie omtrent administratieve en andere werkingsaspecten.
- Het verzorgen van de administratieve afhandeling van een nieuwe opname.
- Mee opvolgen van de administratieve afhandeling met betrekking tot (huur)waarborgen en Systeem-I.
- Het voorbereiden en opvolgen van de (ontwerp)besluiten van de bestuursorganen.
- Opmaken van een opnameverslag.
- 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 RIZIV-subsidiëring in overleg met de administratieve medewerkers en de verpleegkundigen.

2. COORDINEREN VAN EEN KWALITEITZORGSYSTEEM BINNEN DE AFDELING OUDERENZORG ZODAT EEN KWALITATIEVE DIENSTVERLENING GEWAARBORGD KAN WORDEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Beheren en opvolgen van de kwaliteitshandboeken van de ouderenvoorzieningen.
- Ontwikkelen, implementeren en evalueren van procedures en werkvoorschriften in overleg met de diensthoofden en de directeur.
- Plannen, voorbereiden en leiden van de vergaderingen van de stuurgroep kwaliteitszorg.
- Opvolgen en coördineren van de acties uit de stuurgroep kwaliteitszorg.
- Uitwerken en organiseren van tevredenheidsonderzoeken bij bewoners, gebruikers en familieleden.
- Registreren van klachten en opvolgen van de te ondernemen acties. Optreden als klachtenbehandelaar van de afdeling ouderenzorg.
- Opmaken van periodieke klachtenanalyses.
- Ontwikkelen en opvolgen van een intern beheerssysteem / zelfevaluatie binnen de afdeling.
- Ontwikkelen, implementeren en evalueren van verbeteracties n.a.v. klachtenanalyses, tevredenheidsonderzoek, zelfevaluatie,...
- Signaleren van de noodzaak tot bijsturing van administratieve processen en werkprocessen binnen de afdeling.
- Opmaken van een jaarlijkse kwaliteitsplanning en opvolging van deze planning.
- Adviseren van directie en bestuur op het vlak van kwaliteitszorg.
- Ontwikkelen en implementeren van visies en beleid (zoals de palliatieve visie, visie omtrent dementie, ...) in samenspraak met de directeur en de diensthoofden.
- Meehelpen vertalen van het beleid en doelstellingen naar de medewerkers op de werkvloer.

3. HET BIEDEN VAN INDIVIDUELE SOCIALE ONDERSTEUNING AAN BEWONERS EN GEBRUIKERS EN HUN SOCIALE RELATIES ZODAT HET TOTALE WELZIJN VAN DE BEWONERS EN GEBRUIKERS GEGARANDEERD KAN WORDEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het voeren van een sociaal onderzoek naar aanleiding van betalingsproblemen en opvolgen van de verblijfskost en onderhoudsplicht.
- Het voeren van een sociaal onderzoek naar bijkomende financiële dienstverlening naar de bewoners toe (zoals gewaarborgd inkomen).
- Aanvragen en in stand houden van sociale voordelen en inkomens.
- Het afwerken van en hulp bieden bij administratieve zaken voor de bewoner.
- Het bieden van sociale dienstverlening met betrekking tot de problematiek die de bewoner aanbrengt (onthaal, hulpverlenende gesprekken, praktische dienstverlening, verstrekken van informatie en advies, stellen van een diagnose).
- Overleg plegen en samenwerken met andere OCMW-afdelingen en/of maatschappelijk werkers ten behoeve van de bewoner.
- Het verzorgen van een signaalfunctie m.b.t. geconstateerde noden en behoeften van bewoners en m.b.t. tekorten in de hulpverlening.
- Opstellen en presenteren van een sociaal verslag ter voorbereiding van beslissingen m.b.t. financiële steun, onderhoudsplicht en opnamedossiers via de geëigende structuren en kanalen.
- Uitoefenen van een voorbeeldfunctie op het gebied van animatieve grondhouding.
- Meewerken aan de uitbouw van een gezellige, huiselijke en natuurlijke leef- en woonomgeving voor de bewoners, familieleden en bezoekers.
- Streven naar een vertrouwensrelatie met de bewoners.
- Begeleiden van bewoners in hun psychosociale behoeften.
- Het bevorderen van de inspraak van de bewoners.
- Begeleiden van de bewonersraden en zorgen voor de verslaggeving.
- Opvangen en verwelkomen van nieuwe bewoners.
- Informeren van bewoners en familie omtrent administratieve en andere werkingsaspecten.
- Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met hulpverleners, instanties en organisaties buiten het OCMW die hulp aan de bewoners kunnen bevorderen.
- Actief deelnemen aan bewonersbesprekingen.
- Deelnemen aan familiegesprekken indien de situatie dit vereist.

4. COORDINEREN VAN DE VRIJWILLIGERSWERKING BINNEN DE AFDELING OUDERENZORG ZODAT DEZE WERKING OPTIMAAL KAN UITGEBOUWD WORDEN

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- 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.
- Opmaak van een uurrooster / werkplanning voor de vrijwilligers.
- Het voeren van een functioneringsgesprek met een vrijwilliger.
- Organiseren en actief deelnemen aan overleg met vrijwilligers.
- Actief deelnemen aan werkoverleg binnen gemeente of OCMW inzake vrijwilligerswerking.
- Mede instaan voor de bekendmaking van de vrijwilligerswerking van de afdeling ouderenzorg.

5. EEN BIJDRAGE LEVEREN AAN DE UITBOUW VAN EEN KWALITEITSBELEID IN HET WOONZORGCENTRUM ZODAT MEEGEWERKT KAN WORDEN AAN DE MISSIE EN DE VISIE VAN HET OCMW

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Opvolgen van relevante evoluties in de ouderenzorg en OCMW-wetgeving.
- 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 afdeling ouderenzorg en OCMW.
- Meewerken aan de opmaak en de realisatie van (strategische en operationele) doelstellingen van het OCMW en het woonzorgcentrum.
- Begeleiden van veranderingsprocessen.
- Actief participeren aan (multidisciplinair) overleg binnen het woonzorgcentrum en het OCMW.
- Ondersteunen en adviseren bij het opstellen van budgetten, meerjarenplanning en jaarverslag.
- Gedelegeerd budgethouderschap bij afwezigheid van de directeur.
- Mee behartigen van de public relations en positieve beeldvorming van de afdeling ouderenzorg.
- Deelnemen als vertegenwoordiger van de afdeling ouderenzorg 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 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

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)

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

Flexibiiteit

- 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 het OCMW, sociale wetgeving en sociale kaart
- grondige kennis van de relevante regelgeving
- communiceert vlot met verschillende doelgroepen