

---

## FUNCTIEBESCHRIJVING

---

### Deskundige integrale kwaliteitszorg

Functietitel: Deskundige integrale kwaliteitszorg

Dienst: Administratie woonzorgcentrum

Niveau: B1 – B3

---

#### A. Plaats in de organisatie:

Deskundige integrale kwaliteitszorg → directeur ouderenzorg

#### B. Doel van de functie:

De voornaamste doelstellingen binnen deze functie zijn:

- Onderzoeken van en advies geven over het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening op de zorgcampus zodat aan de normen en interne kwaliteitsvoorschriften voldaan wordt en een optimale dienstverlening aan de bewoners geboden wordt.
- Ondersteunen van de directeur ouderenzorg en stafmedewerkers (deskundige personeelszaken, boekhouder,...) in de dagdagelijkse aansturing en het coördineren van organisatiebrede projecten.
- Stimuleren en opvolgen van organisatieontwikkeling en veranderingsmanagement stimuleren.
- Verlenen van de nodige informaticaondersteuning zodat het personeel kan beschikken over efficiënte, onderhouden en actuele informaticatoepassingen.
- Het waken over de ontwikkeling en het onderhoud van de interne en externe communicatie teneinde een goede informatiedoorstroming tussen de verschillende diensten van de instelling te verzekeren.

De focus van de deskundige integrale kwaliteitszorg ligt bijgevolg op het uitbouwen van kwaliteitszorg en -systemen in de organisatie, het uitwerken van een interne controlesysteem en het ondersteunen van organisatiebrede (veranderings)projecten. Daarnaast zal de deskundige integrale kwaliteitszorg in samenwerking met de externe ICT-consultant instaan voor het praktisch ICT-beheer. Ook het uitwerken, opvolgen en verbeteren van de interne en externe communicatie van de welzijnsvereniging behoort tot het takenpakket.

## C. Resultaatgebieden:

### • **COORDINATIE VAN KWALITEITSZORG EN ORGANISATIEBEHEERSING ZODAT EEN KWALITATIEVE DIENSTVERLENING GEWAARBORGD KAN WORDEN EN DOELSTELLINGEN EFFICIËNTER EN EFFECTIEVER GEREALISEERD KUNNEN WORDEN**

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- In samenwerking met de kwaliteitsverantwoordelijken binnen de verschillende diensten (zoals woonzorgcentrum, centrum voor dagverzorging, lokaal dienstencentrum,...) de wettelijke bepalingen inzake kwaliteitszorg en -beleid beheren, opvolgen en verbeteren (zoals opmaken en beheren van het kwaliteitshandboek, implementeren en evalueren van procedures en werkvoorschriften, registreren en opvolgen van klachten, ondersteunen in de opmaak en evaluatie van de jaarlijkse kwaliteitsplanning,...).
- Actief participeren aan de vergaderingen van de stuurgroep kwaliteitszorg.
- Mee opvolgen en coördineren van de acties uit de stuurgroep kwaliteitszorg.
- Het ondersteunen van de diensthoofden bij de uitwerking en implementatie van procedures en processen binnen de verschillende diensten.
- Ontwikkelen, implementeren en evalueren van administratieve procedures en werkvoorschriften in overleg met de directeur en administratieve staffuncties (deskundige personeelszaken, boekhouder,...).
- Uitwerken en organiseren van tevredenheidsonderzoeken bij bewoners, gebruikers en familieleden.
- Opmaken van periodieke klachtenanalyses.
- Ontwikkelen en opvolgen van kwaliteitssystemen en 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 organisatie, met aandacht voor vereenvoudiging.
- Adviseren van directie en bestuur op het vlak van kwaliteitszorg.
- Begeleiden van reorganisatietrajecten en veranderingsprocessen binnen de organisatie (vb. op vlak van personeelsaanleggelegenheden).
- Managen, opvolgen en evalueren van projecten op administratief vlak en op het vlak van kwaliteitsbeleid
- Het bieden van ondersteuning bij de opmaak van (de aanpassing van) het strategisch meerjarenplan en jaarverslag/jaarrekening.
- Meehelpen vertalen van het beleid en doelstellingen naar de medewerkers op de werkvloer.
- Intern controlesysteem uitwerken en opvolgen teneinde een efficiënte en effectieve werking te garanderen. Taken hierbij zijn:
  - Rapporteren en communiceren van wijze waarop deze interne controle wordt georganiseerd aan het managementteam en de betrokken medewerkers.
  - Opstellen van maatregelen en procedures die bepalen op welke wijze de interne controle wordt georganiseerd.
  - Opvolgen en indien nodig bijsturen van het ICS
  - Opvolgen van wetgeving en betrokken diensten hieromtrent informeren
  - Zorgen voor de uitbouw van een effectief intern communicatiesysteem

### • **COORDINATIE EN ORGANISATIE VAN ICT EN INFORMATIEVEILIGHEID ZODAT DE MEDEWERKERS KUNNEN BESCHIKKEN OVER EFFICIËNTE EN ACTUELE INFORMATICATOEPASSINGEN**

Opvolgen in samenwerking met de externe ICT-consultant van het IT-netwerk van de organisatie en instaan voor de dagelijkse werking van de computerinfrastructuur zodat de ICT-apparatuur, de hard- en softwarepakketten en het netwerk efficiënt werken.

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Controleren van de servers en het informaticamateriaal dat ter beschikking staat van de gebruikers op de goede werking en het ondernemen van acties tot herstelling of optimalisatie indien nodig.
- Het bieden van eerstelijns hulp bij ICT-problemen van medewerkers en het oplossen van dagdagelijkse problemen.
- Het verzorgen van interne opleidingen rond praktisch ICT-gebruik.
- Instaan voor het gebruikersbeheer (aanmaken en aanpassen van rechten van gebruikers op netwerk en in softwaretoepassingen).
- Detecteren van informaticabehoeften bij de medewerkers en deze opvolgen en/of signaliseren.

- Het formuleren van voorstellen voor het optimaliseren van digitale processen.
  - Het opvolgen en uitvoeren van acties op het vlak van informatieveiligheid (zoals opvolgen van het informatieveiligheidsplan, sensibiliseren van medewerkers, geven van opleiding,...).
  - Actief deelnemen aan werkoverleg op het vlak van ICT of informatieveiligheid.
  - Samenwerken met externe dienstverleners op het vlak van ICT en informatieveiligheid en het bieden van ondersteuning bij projecten.
- **COORDINATIE VAN DE INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE BINNEN DE ORGANISATIE ZODAT EEN GOEDE EN CORRECTE INFORMATIEDOORSTROMING VERZEKERD WORDT**

Uitbouwen van een communicatiebeleid in de organisatie, ontwikkelen en onderhouden van goede interne en externe contacten, organiseren van overlegvergaderingen teneinde ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die belangrijk is om zijn/haar taak optimaal te kunnen realiseren en de belangen van de dienst te verdedigen.

Dit bevat ondermeer de volgende concrete taken:

- Het coördineren van het (technisch) beheer van de website van de welzijnsvereniging en up-to-date houden van deze website.
  - Redactie van teksten voor de website, nieuwsbrieven of publicaties.
  - Het ondernemen van acties ter bevordering van de kwaliteit van de interne en externe communicatie.
  - Het opmaken, uitvoeren en evalueren van een communicatieplan voor de organisatie.
  - Het opvolgen en ontwikkelen van initiatieven op het vlak van sociale media.
  - Een bijdrage leveren op het vlak van communicatie bij projecten of activiteiten gericht naar het brede publiek (vb. opendeurdag).
- **EEN BIJDRAGE LEVEREN AAN DE UITBOUW VAN EEN KWALITEITSBELEID EN ADMINISTRATIEF BELEID 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 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.
- Meewerken aan de opmaak en de realisatie van (strategische en operationele) doelstellingen van de welzijnsvereniging.
- Actief participeren aan (multidisciplinair) overleg binnen de welzijnsvereniging.
- Mee behartigen van de public relations en positieve beeldvorming van de welzijnsvereniging.
- Meewerken aan enquêtes, onderzoeken, studies, ...
- Opmaken van notulen
- Behandelen van en toezicht op het opmaken van overeenkomsten en administratieve akten
- Nakijken van documenten op volledigheid, correctheid en wettelijkheid
- Schrijven van beleidsnota's en adviezen
- Budgetverantwoordelijke of budgethouderschap voor toegekende budgetten

## 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**

### **Plannen en organiseren**

- plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- verzekert continuïteit en behoudt overzicht

### **Visie ontwikkelen**

- neemt afstand van de dagelijkse problemen
- neemt tijd om vooruit te denken
- overziet grote gehelen en vereenvoudigt complexe situaties
- ziet trends of verbanden met andere situaties of evoluties
- richt zich op de hoofdlijnen en langere termijn
- kan strategieën op een heldere manier voorstellen

### **Adviseren**

- verwerkt informatie en vormt deze om in meerjarenplan, afsprakennota, ...
- vertaalt het beleid naar concrete doelstellingen
- houdt rekening met alle relevante aspecten van een dossier
- onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en argumenten
- betreft de juiste personen of instanties bij een dossier

### **Schriftelijk communiceren**

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

### **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

## **3. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES**

- Kennis van wetgeving inzake ouderen en kwaliteitszorg
- Kennis van wetgeving openbare besturen
- Kennis van projectmanagement
- Kennis technische beheerprocedures, gebruiks- en veiligheidsprocedures van de informaticastructuur en kennis inzake informatieveiligheid
- Kennis van communicatietechnieken