



INVOERING IFIC WOON- EN ZORGBEDRIJF WERVIK

Huidige graad: **Maatschappelijk werker**

Weddeschaal Kelchtermans: **B1-B2-B3**

Functietitel IFIC: **medewerker sociale dienst in de residentiële ouderenzorg**

Functienummer IFIC: **5077**

IFIC categorie: **14**

19-01-2022

Functietitel: maatschappelijk werker residentiële ouderenzorg

Opgesteld op 22-05-2019

opgesteld door: Elien Dejaegere, Rik Leroy en Liesbeth Vermeersch

Doel van de functie:

Biedt administratieve en psychosociale ondersteuning aan de (kandidaat)bewoner en zijn netwerk zowel voorafgaand als tijdens hun verblijf om een bijdrage te leveren tot algemene tevredenheid van de bewoner en zijn netwerk.

Organogram



Contacten

- alle actoren binnen het werkveld

Resultaatgebieden

Resultaatgebied 1: vooronderzoek

- Juiste informatie geven aan de zorgvrager en diens familie/entourage
- Geïnteresseerde bewoners op de wachtlijst inschrijven en de wachtlijst beheren volgens de bepalingen van het opnamereglement, bij afwijkingen verslag voorleggen aan de raad van bestuur.
- Kandidaat bewoner wegwijs maken in de mogelijkheden tot financiële tegemoetkomingen.
- Huisbezoeken plannen, katz-schalen evalueren en interpreteren
- Overleg plegen met het multidisciplinair team.
- Analyse maken van de financiële draagkracht van de bewoner.
- Bewoner desgevallend doorverwijzen naar andere actoren binnen het zorgveld; groepswonen,

nachtopvang, thuiszorgdiensten

Resultaatgebied 2: opname

- Vastklikken van de toekomstige bewoner en hierrond de juiste informatie verstrekken en administratieve, financiële regeling treffen.
- Huisbezoek met hoofdverpleegkundige, de bewoner en familie mentaal voorbereiden op de verhuis.
- Nieuwe bewoner rondleiden in de voorziening.
- Concrete afspraken maken met interne en externe diensten om opname te regelen en alle formaliteiten in orde brengen voor opname.
- Lijst van opgenomen bewoners voorleggen aan raad van bestuur

Resultaatgebied 3: verblijf

- Inkomsten van de bewoner optimaliseren.
- Contacten leggen met de diverse pensioendiensten, mutualiteiten
- Ondersteuning bieden bij financiële of administratieve vragen.
- Bewindvoering opstarten en opvolgen.
- Samenwerking met multidisciplinair team
- Doorverwijzen naar de sociale dienst bij behoeftige personen en het dossier verder opvolgen.

Resultaatgebied 4: overlijden

- Familie ondersteunen bij overlijden van bewoner.
- Informatie bezorgen aan de erfgenamen.
- Ontruiming van de kamer regelen met de familie.
- Nodige diensten inlichten over het overlijden.
- Het administratief dossier afronden.

Vrijheid van beslissen

Volledig zelfstandig:

Afhankelijk van chef / andere verantwoordelijke:

Competenties

Generieke competenties

Integriteit en loyaliteit

- Praat niet over maar met mensen.
- Werkt volgens normen en waarden, ook als de verleiding of druk om het minder nauw te nemen groot is.
- Geeft aan wanneer zaken die van hem verwacht worden buiten zijn persoonlijke normen vallen.
- Past zich aan aan de waarden, normen en gedragsregels van de organisatie.
- Staat achter beslissingen die voor de organisatie nuttig zijn, zelfs als die minder populair of controversieel zijn.
- Werkt volgens normen en waarden, ook als de verleiding of druk om het minder nauw te nemen groot is. Toont zich hierop aanspreekbaar en spreekt anderen erop aan.
- Neemt zelf verantwoordelijkheid voor de in- en uitvoering van regels en procedures.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie van cliënten, behandelaars en familie.
- Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.

- Behandelt iedereen op een gelijkwaardige manier en dit onder alle omstandigheden.
- Doet wat hij zegt, staat voor gedane toezeggingen en verplichtingen en komt afspraken na.
- Geeft aan wanneer zaken die van hem verwacht worden buiten zijn beroeps- of organisatienormen vallen.
- Praat over 'wij' in plaats van over 'zij' als hij het over de eigen organisatie heeft.

Resultaatgerichtheid

- Werkt doelmatig en resultaatgericht.
- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen resultaat en handelingen.
- Signaleert wanneer een gemaakte afspraak niet gehaald kan worden en informeert tijdig de leidinggevende en/of opdrachtgever hierover.
- Evalueert regelmatig eigen geleverde prestaties.

Samenwerken

- Stelt gezamenlijk belang boven eigen belang.
- Uit zich positief over de goede prestatie van een collega.
- Levert een bijdrage, idee of voorstel voor een groepstaak die niet van persoonlijk belang is.
- Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct tot de eigen taak behoort. Bevordert daartoe de onderlinge communicatie.
- Past zich aan aan de groep als het erom gaat tot een gezamenlijk resultaat te komen.

Respect

- Respecteert de medewerker en de cliënt.
- Bepaalt niet zelf de grenzen van de ander maar luistert naar de betrokkene.
- Houdt rekening met de signalen die gegeven worden.

Cliëntgerichtheid

- Stelt het belang van de klant centraal.
- Beperkt zijn klantgerichtheid niet tot externe klanten maar beschouwt en behandelt zijn collega's (en/of medewerkers) ook als klanten.
- Reageert adequaat op een klacht, zonder zich defensief op te stellen.
- Stelt zich actief op de hoogte van hetgeen klanten verlangen.
- Legt in houding en gedrag duidelijk prioriteit bij de beleving van de zorg/diensten voor de klant.
- Toetst of aan verwachtingen, wensen of behoeften wordt voldaan, opent de mogelijkheid tot correctie of vraagt om suggesties voor verbeteringen.
- Onderzoekt (onuitgesproken) wensen en behoeften van de (interne) klant (medewerker, cliënt, behandelaar, gebruiker, afnemer, etc) en handelt hiernaar. Geeft hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid en weet een goede relatie met klanten op te bouwen en deze te behouden.
- Heeft bij beleids- en productontwikkeling expliciet aandacht voor ontwikkelingen in klantvraag en – populatie.
- Maakt duidelijke afspraken met zijn klant over de te leveren prestaties en diensten. Houdt zich vervolgens aan alle afspraken.
- Reageert adequaat op een klacht, zonder zich defensief op te stellen en opent mogelijkheid tot correctie of bijstelling van zijn acties.

Funciespecifieke competenties

Aanpassingsvermogen

- Werkt in een crisissituatie de belangrijkste taken goed af.
- Past zich snel aan in een nieuwe situatie of rol.
- Schakelt gemakkelijk over van de ene naar de andere activiteit.
- Blijft doelmatig handelen door zich aan te passen aan een veranderende omgeving of veranderende taken, andere vakgebieden of verantwoordelijkheden en/of mensen.
- Speelt gemakkelijk en effectief in op onverwachte maar belangrijke zaken.

- Heeft bij verandering oog voor prioriteiten.

Initiatief

- Brengt uit eigen beweging ideeën of oplossingen aan.
- Vraagt uit zichzelf nadere informatie.
- Neemt uit eigen beweging initiatieven zonder aansporing van iemand anders.
- Signaleert kansen en handelt ernaar. Begint liever uit zichzelf dan passief af te wachten.

Plannen en organiseren

- Onderscheidt hoofd- en bijzaken, alsmede belangrijk en urgent.
- Schept randvoorwaarden om de zaken ordelijk en efficiënt af te werken.
- Treft in een onverwachte of verwarde situatie adequate maatregelen om orde op zaken te stellen.
- Wijzigt plannen aan nieuwe inzichten en omstandigheden, houdt daarbij de oorspronkelijke doelen voor ogen.

Beoordelingsvermogen

- Trekt juiste en realistische conclusies op basis van relevante informatie.
- Houdt rekening met mogelijke neveneffecten bij overwegingen.
- Benoemt de consequenties van verschillende acties die kunnen worden ondernomen op basis van de beschikbare informatie.
- Kan voorbeelden geven van moeilijke situaties die juist werden ingeschat achteraf bekeken.
- Geeft oordelen die logisch te herleiden zijn tot de feiten die onderbouwd zijn met beschikbare informatie en geldige argumenten.
- Betreft de juiste mensen en de juiste instanties bij de zaak, volgt niet klakkeloos meningen of adviezen van deskundigen en belanghebbenden.
- Herbekijkt beslissingen indien omstandigheden of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.
- Kent en bespreekt van zijn eigen oordeel zowel de positieve als de negatieve kanten.

Luisteren

- Laat de ander uitspreken.
- Vraagt opheldering, reden of oorzaak als hetgeen de ander zegt niet duidelijk is.
- Toetst vaak of hij goed begrijpt wat de ander zegt.
- Tracht tot een goed begrip van de inhoudelijke boodschap te komen.
- Laat blijken de inhoudelijke boodschap van de andere ontvangen en begrepen te hebben.
- Toont aan belangrijke informatie op te pakken uit mondelinge mededelingen; vraagt door en gaat in op reacties, ook op non-verbaal gedrag.
- Laat zien door middel van non-verbale gedrag aandachtig te luisteren en signalen op te pakken.
- Houdt voortdurend contact met gespreksdeelnemers.
- Geeft anderen de ruimte om een nieuwe mening of idee aan te brengen.
- Herkent de onderliggende, verborgen boodschap, wat de ander bedoelt te zeggen maar niet direct onder woorden brengt.
- Geeft – indien nodig – een goede samenvatting van hetgeen werd gezegd.

Inlevingsvermogen

- Probeert zich te verplaatsen in het standpunt van de ander.
- Spreekt geen oordeel uit over de gevoelens of ideeën van een ander.
- Toont empathie.

Netwerkopbouw

- Legt gemakkelijk contact en bouwt een persoonlijke band op.
- Ontwikkelt en bestendigt een net van formele en informele contacten binnen en buiten de eigen organisatie en benut deze voor het verkrijgen van informatie en steun om zaken voor elkaar te krijgen.
- Bouwt binnen en buiten de eigen organisatie relaties en netwerken op die van pas komen bij de realisatie van doelstellingen.

- Is in staat snel met de juiste mensen contact te maken en deze te mobiliseren.
- Overtuigt anderen van een gemeenschappelijk voordeel.
- Wekt belangstelling van anderen.
- Nodigt anderen uit voor netwerkactiviteiten.
- Brengt mensen uit verschillende netwerken met elkaar in contact.
- Speelt contacten en informatie door aan interne relaties zodat zij er voordeel kunnen uithalen.
- Regelt zaken en kan dingen voor elkaar krijgen.

Onderhandelen

- Behartigt het belang van de eigen afdeling of organisatie in directe contacten met gesprekspartners zodanig dat – met behoud van wederzijds respect – gunstige resultaten voor de eigen eenheid of organisatie worden behaald.
- Exploreert goed. Verkent vooraf realistische en haalbare resultaten.
- Houdt rekening met win-winsituaties op middellange termijn.
- Vraagt naar doelstellingen, argumenten en onderliggende belangen van de wederpartij.
- Creëert voldoende onderhandelingsruimte wanneer namens een achterban onderhandeld wordt.
- Zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen en brengt tijdens de onderhandelingen de punten helder naar voren die aansluiten bij de belangen en doelstellingen van de wederpartij.
- Geeft argumenten waarom voorstellen van de wederpartij niet acceptabel zijn. Laat zien wat de negatieve effecten zijn van deze voorstellen.
- Is hard op de inhoud en zorgvuldig met betrekking tot de relatie.
- Aanvaardt de consequenties van de uitkomst van onderhandelingen en de gemaakte afspraken.

Algemeen doel:

Het bijstaan van de bewoners en hun familie op psychosociaal en administratief vlak teneinde hun opname optimaal voor te bereiden, hun verblijfsomstandigheden te verbeteren en in voorkomend geval hun overplaatsing of ontslag uit de instelling vlot te laten verlopen.

ACTIVITEITEN

- Voorbereiden en organiseren van de opname van bewoners

TAKEN

- Verstrekt inlichtingen aan toekomstige bewoners en hun familie vóór, tijdens en na de opname;
 - Onderzoekt en evalueert de mogelijkheid tot opname: informeert zich over de gezondheidsstoestand van de bewoner (bij familie, huisarts, ziekenhuis...) en bespreekt onduidelijke of problematische situaties met de hiërarchisch verantwoordelijke;
 - Organiseert de opname van nieuwe bewoners: plaatst de bewoner indien nodig op een wachtlijst, onderzoekt in multidisciplinair overleg en in functie van de Katz-schaal van de kandidaat-bewoner welke afdeling geschikt is en informeert de bewoner en familie hierover;
 - Verwittigt de betrokken diensten/afdelingen wanneer een nieuwe bewoner opgenomen wordt;
 - Volgt het opnamebeleid van de instelling op in samenspraak met de directie;
 - Onthaalt de bewoners en hun familie bij hun aankomst in de instelling.
 - Vergezelt de bewoners en hun familie bij een bezoek aan de instelling;
 - Helpt de bewoners bij het invullen van diverse formulieren (zoals aangifte van inkomsten, aanvraag tot schadeloosstelling);
 - Bemiddelt tussen de bewoners, de familie en de instelling en/of de administratieve en juridische diensten;
 - Verdedigt de belangen van de bewoners wat betreft sociale zekerheid, belastingen, logies....
 - Biedt de nodige informatie en begeleiding (zowel administratief als psychosociaal) aan kandidaat-bewoners en hun familie vóór de opname;
 - Helpt de bewoners en hun familie in geval van problemen tijdens hun verblijf;
 - Staat de bewoner en de familie bij in geval van een interne of externe overplaatsing of de terugkeer naar huis (bv. door te zoeken naar dienstencentra en systemen ter ondersteuning van de bewoners zoals huishoudelijke hulp, verpleegkundige bijstand, herstellingsoorden);
 - Zorgt voor de nodige psychosociale en administratieve begeleiding van de familie in geval van een overlijden;
 - Komt tussen in crisissituaties.
 - Maakt een rapport over elke bewoner en actualiseert het;
 - Verzekert de contacten met externe instanties (bv. OCMW, mutualiteiten, advocaten, rusthuizen) en rapporteert mondeling of schriftelijk aan hen.
- Sociale dossiers van de bewoners opmaken

Medewerker sociale dienst in de residentiële ouderenzorg

(M/V/X)

Code
5077



14

CRITERIA

Kennis en kunde

- Bezit administratieve vaardigheden;
- Bezit een goede kennis van de aandoeningen van de bewoners;
- Bezit een basiskennis van de sociale wetgeving, de sociale kaart en de mogelijkheden om de bewoners bij te staan;
- Bezit een goede kennis van de organisatie van de instelling en van de externe organisaties (OCMW, de mutualiteiten, verzekeringsmaatschappijen);
- Inwerktijd: 6 tot 12 maanden

Leidinggeven

- Niet van toepassing.

Communicatie

- Bezit luistervaardigheden;
- Rapporteert aan de directie om in samenspraak een opnamebeleid uit te stippen;
- Begeleidt en informeert de bewoners en hun naasten op psychosociaal vlak;
- Wisselt informatie uit met verscheidene interne en externe diensten en met diverse dienstverlenende centra.

Probleemoplossing

- Helpt de bewoners bij het oplossen van hun sociale en administratieve problemen;
- Bespreekt de complexere of andere problemen gerelateerd aan de bewoners binnen het multidisciplinair werkoverleg en met de hiërarchisch verantwoordelijke.

Verantwoordelijkheid

- Staat in voor de psychosociale en administratieve begeleiding van de bewoners;
- Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.

Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie;
- Regelmatig persoonlijk contact met ziekte, lijden of dood;
- Af en toe contact met verbaal of fysiek agressieve personen.



IFIC RAADT U AAN OM VOLGENDE INFORMATIE ZORGVULDIG DOOR TE NEMEN

- O MET UITZONDERING VAN DOOR DE WETGEVING BESCHERMDE FUNCTIETITELS, ZIJN SECTORALE FUNCTIETITELS STRIKT INDICATIEF, M.A.W. ZE DIENEN ENKEL OM DE IDENTIFICATIE VAN DE FUNCTIE BINNEN DE SECTORALE FUNCTIEWIJZER TE VERGEMAKKELIJKEN (GEBRUIKMAKEND VAN DE MEEST GEBRUIKTE TITEL). EENZELFDE TITEL KAN SOMS VERSCHILLENDE REALITEITEN OP HET TERREIN DEKKEN. DAAROM DIENT EN MOET ALLEEN DE INHOUD (EN NIET DE TITEL) VAN DE FUNCTIE TE WORDEN GEBRUIKT ALS BASIS VOOR DE TOEWIJZING VAN EEN SECTORALE FUNCTIE.
- O OMWILLE VAN DE LEESBAARHEID ZIJN ONZE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN IN MANNELIJKE VORM GESCHREVEN. ALLE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN ZIJN ECHTER VAN TOEPASSING OP ALLE GENDERS (M/V/X).
- O DE VOLGENDE ELEMENTEN WORDEN BESCHOUWD ALS STANDAARD VOOR ALLE FUNCTIES EN WORDEN DAAROM NIET BESCHREVEN / OPGENOMEN IN IEDERE FUNCTIEBESCHRIJVING BEHALVE WANNEER ZE EEN SPECIFIEK ONDERDEEL VAN DE ACTIVITEIT VORMEN.
 - De naleving van de wetgeving is de norm voor alle functies die moeten worden uitgeoefend in overeenstemming met de modaliteiten en voorwaarden die zijn vastgelegd in de verschillende wettelijke, regelgevende of conventionele bronnen van toepassing op zowel sectoraal als institutioneel niveau (wetten, codes, conventies, procedures, protocollen enz.).
 - Vertrouwelijkheid of beroepsgeheim bij de uitoefening van de functie: van toepassing op allen in overeenstemming met de wetgeving betreffende de arbeidsovereenkomst (artikel 17, 3^o van de wet van 3 juli 1978).
 - Bijdragen aan projecten en de ondersteuning van collega's maken deel uit van de normale uitoefening van de functiebv. deelname aan vergaderingen, solidariteit en steun aan collega's bij projecten).
 - Deelname aan het sociale leven van de instelling maakt deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelnemen aan activiteiten, festiviteiten binnen en buiten de werkkuren).
 - Kennis behouden: functiehouders worden gedurende hun hele loopbaan verwacht om zich aan te passen aan veranderingen in hun beroep (bijvoorbeeld door het volgen van een door de werkgever georganiseerde opleiding, door op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het beroep of door documentatie op te zoeken over hun werkdomein). Het vereiste opleidingsniveau voor het uitoefenen van een sectorfunctie wordt opgenomen in de rubriek "kennis en kunde" en bevat zowel de opleiding op zich als wettelijk verplichte bijscholing voor de uitoefening van de functie in kwestie.

