



Functiebeschrijving

Verantwoordelijke kwaliteit en operaties

1. FUNCTIE

- Concrete functie: Verantwoordelijke kwaliteit en operaties
- Niveau: IFIC 17
- Voltijds contractueel verband
- Contract onbepaalde duur
- Afdeling Mens

2. VISIE

De gemeente Hoeilaart streeft naar een optimale dienstverlening voor haar inwoners. Om dit te realiseren zoeken we enthousiaste en dynamische medewerkers. Mensen die waarden als samenwerken, klant- en resultaatgerichtheid, loyaliteit en zichzelf ontwikkelen belangrijk vinden.

3. HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE

De verantwoordelijke kwaliteit en operaties heeft als hoofdtaken het ontwikkelen, implementeren en monitoren van het kwaliteitsvisie en -beleid van de woonzorgsite (woonzorgcentrum, dagverzorgingscentrum, groep van assistentiewoningen, centrum voor kortverblijf, kinderdagverblijf). De functie speelt een sleutelrol in het verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening, het optimaliseren van werkprocessen en het naleven van wet- en regelgeving.

Als verantwoordelijke kwaliteit en operaties werk je nauw samen met de directie en de medewerkers in het realiseren van de (kwaliteits)visie op voor de verschillende entiteiten op de woonzorgsite en sta je in voor het ontwikkelen van een beleid rond de verschillende referentiedomeinen.

Samen met de directie zorg je voor het coördineren van kwaliteitsverbeteringsinitiatieven en het creëren van een cultuur van continue verbetering op het gebied van zorgkwaliteit en klanttevredenheid. Je bent verantwoordelijk voor het introduceren van proces- en projectmanagement.

4. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Je rapporteert aan en werkt onder leiding van de directeur van de woonzorgsite Den Dumberg. Bij afwezigheid van de directeur zorg jij voor de vervanging.

Als verantwoordelijke kwaliteit en operaties geef je leiding aan:

- De verantwoordelijke logistiek die leiding geeft aan de keukenmedewerkers en de logistiek medewerkers.
- De onthaalmedewerker(s)
- De administratie van het woonzorgcentrum Hof Ten Doenberghe

Je werkt nauw samen met de hoofdverpleegkundigen, verantwoordelijke seniorenzorg, verantwoordelijke kinderdagverblijf en alle medewerkers van de diensten op de woonzorgsite.

5. TAKEN

5.1 Adviserende en beleidsondersteunende taken

Je draagt bij tot de integrale visie op kwaliteit die past binnen de visie en de strategie van de gemeente Hoeilaart en de woonzorgsite in het bijzonder. Dit omhelst onder meer volgende concrete taken:

- Voorbereiden en ontwikkelen van een kwaliteitsvisie en -beleid in nauwe samenwerking met de directie en alle medewerkers
- Opzetten van een beleid rond de verschillende referentiedomeinen in ouderenzorg en zoals bepaald in de wet- en regelgeving voor woonzorgcentra, centra voor kortverblijf, groepen van assistentiewoningen, dagverzorgingscentra en kinderdagverblijven.
- Opzetten, implementeren en evalueren van het kwaliteitsmanagementsysteem
- Opzetten en implementeren van de kwaliteitsstructuur binnen de woonzorgsite (stuurgroepen, werkgroepen, referentiepersonen,...)
- Ondersteunen van referentiepersonen in hun opdracht
- Introduceren van de principes van proces- en projectmanagement
- Opvolging van (wijzigingen in de) wet- en regelgeving en formuleren van adviezen om deze te vertalen naar de praktijk.

5.2 Analytische en controlerende taken

Je staat mee in voor het waken over de kwaliteit van de geleverde diensten. Dit veronderstelt de volgende taken:

- Uitvoeren van interne audits, ondersteunen bij externe audits en inspecties
- Uitvoeren van kwaliteitsmetingen en het bijhouden van relevante data (kwaliteitsindicatoren)
- Periodieke rapportage aan de stuurgroep kwaliteit met betrekking tot de realisatie van de objectieven, aandachtspunten van de werking en evoluties met betrekking tot de kwaliteitsvolle dienstverlening.
- Formuleren en bespreken van aanbevelingen voor verbeteringen.
- Opstellen, implementeren en opvolgen van een geïntegreerd kwaliteitsverbeterplan afgestemd op de jaaractieplannen van de organisatie
- Signaleren van knelpunten en aandachtspunten aan alle betrokkenen.

5.3 Leidinggevende taken

Als leidinggevende ben je verantwoordelijk voor de algemene leiding, organisatie en coördinatie.

Je ziet er op toe dat de leden van je team hun capaciteiten voldoende kunnen ontwikkelen via coaching en permanente vorming zodat zij over de nodige kennis en vaardigheden beschikken als ook beschikken over de nodige motivatie om het gewenste kwaliteitsniveau te houden.

Dit omhelst onder meer volgende concrete taken:

- Aansturen, coachen en begeleiden van de medewerkers
- Delegeren van duidelijk afgebakende taken
- Weten waar de sterkte van medewerkers liggen en daarop durven vertrouwen
- Medewerkers verantwoordelijk maken voor het eindresultaat
- Zorgen voor een goede afstemming tussen de verschillende taken die door het team worden opgenomen.
- Voeren van functionerings- en waarderingsgesprekken. Bepalen van doelstellingen en regelmatig opvolgen en bespreken. Duidelijk en open positieve en negatieve feedback geven met het oog op de te bereiken doestellingen.
- Bevorderen van de teamgeest.
- Maximaliseren van de klantgerichtheid van de dienst en de betrokkenheid van het personeel bij het verbeteren ervan.
- Alle medewerkersgebonden aanvragen rond o.a. vakantie, overuren,....
Dienstcontinuïteit dient steeds verzekerd te zijn.

5.4 Communicatie

Het instaan voor een vlotte en correcte communicatie met de verschillende interne en externe partijen.

Dit omhelst onder meer volgende concrete taken:

- Deelnemen aan het intern overleg met alle leidinggevendenden binnen het woonzorgcentrum en dagverzorgingscentrum (maandoverleg, weekoverleg,..)
- Onderhouden van contacten met diverse stakeholders, binnen en buiten de woonzorgsite
- Stimuleren van een open feedbackcultuur en organiseren van collectieve inspraak voor bewoners en hun naasten.
- Fungeren als aanspreekpunt voor klachten, suggesties en zorgen van bewoners en hun familie, en zorgen voor een snelle en adequate afhandeling.
- Bewaken van alle gehanteerde communicatiekanalen naar juistheid en doelgroepgerichtheid. Dit in samenwerking met de Communicatiedienst.

5.5 Specifiek functiegebonden taken

Je draagt actief bij tot het naleven van kwaliteitsnormen en procedures en tot het streven naar zorgkwaliteit en klanttevredenheid door het enthousiasmeren en begeleiden van medewerkers in het algemeen

- Creëren van een cultuur van continue verbetering op het gebied van zorgkwaliteit en klanttevredenheid,
- Opvolging van de wetgeving die van belang is voor de erkenning en subsidiëring van de diensten van de woonzorgsite.
- Opmaken en opvolgen van de procedures en beleidsteksten zoals voorzien in de regelgeving betreffende het kwaliteitshandboek.
- Organiseren en stimuleren van opleidingen in het kader van kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening.

6. COMPETENTIES

6.1 Kerncompetenties

Competenties waarover elke medewerker van de gemeente Hoeilaart dient te beschikken. Ze hebben betrekking op de waarden van de organisatie.

Samenwerking

- Werkt mee aan het behalen van afgesproken doelstellingen.
- Deelt kennis en informatie op een transparante manier.
- Bevordert de groepsgeest.

Klantgerichtheid

- Behandelt de externe en interne klant op een snelle, klantvriendelijke, respectvolle, integere en objectieve manier.
- Toont begrip voor opmerkingen of klachten van klanten.
- Stelt vragen, stelt oplossingen voor of verwijst naar de juiste dienst of persoon.
- Maakt concrete afspraken en komt die ook na.

Loyauteit

- Voert de genomen (beleids)beslissingen op een correcte manier uit.
- Staat constructief-kritisch tegenover genomen (beleids)beslissingen.

Resultaatgerichtheid

- Neemt doel- en oplossingsgericht en op de meest efficiënte manier de nodige initiatieven om de afgesproken taken of doelstellingen binnen de afgesproken termijn af te werken of te bereiken.

Zichzelf ontwikkelen

- Verwerft nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis die belangrijk zijn voor het eigen functioneren.
- Stelt zichzelf professionele doelen.
- Staat open voor en past zich flexibel aan veranderingen van de functie of de organisatie aan.

6.2 Functie specifieke competenties

Competenties die in de uitoefening van deze specifieke functie belangrijk zijn.

Analytisch vermogen:

- Kan problemen en afwijkingen snel herkennen en oorzaken achterhalen.
- Heeft het nodig inzicht om gegevens en complexe situaties overzichtelijk te maken en deze systematisch te ordenen om tot conclusies te komen.
- Neemt informatie niet zomaar aan maar beoordeelt de gegevens op juistheid en betrouwbaarheid.
- Heeft inzicht in oorzaak en gevolg en is in staat te zien hoe verschillende factoren elkaar beïnvloeden.
- Is in staat om op basis van analyse van gegevens onderbouwde adviezen formuleren

Initiatief nemen en veranderingsgericht zijn

- Doet zelf voorstellen ter verbetering van het eigen werk, de dienst of de organisatie.
- Kan proactief handelen bij kwaliteitsproblemen
- Staat open voor innovatie en continue verbetering
- Stimuleert de kwaliteitscultuur binnen de organisatie.

Procesgericht denken

- Is in staat zijn processen in kaart te brengen en te optimaliseren met het oog op het realiseren van de doelstellingen van de organisatie
- Zorgt dat processen voldoen aan de wet- en regelgeving en kwaliteitsnormen.
- Kan het geheel overzien en begrijpen hoe verschillende stappen binnen een proces en verschillende processen op elkaar inwerken.

Coachen en richting geven

- Fungeert als klankbord en versterkt het inzicht van anderen in hun functioneren: geeft opbouwende feedback, stelt vragen ter bewustwording, voorziet mogelijkheden voor overleg.
- Communiceert op regelmatige momenten over de opdracht van de entiteit of de organisatie en over het belang daarvan (de missie van de entiteit of organisatie).
- Begeleidt teams bij het naleven van de (kwaliteits) procedures en afspraken.
- Stimuleert een open feedbackcultuur waar men in een "veilige" omgeving kan leren. Taint medewerkers en motiveert ze om kwaliteitsbewust te werken.
- Vervult diverse rollen, naargelang de omstandigheden.

Verantwoordelijkheid nemen

- Draagt de doelen en waarden binnen en buiten de organisatie uit.
- Vertoont voorbeeldgedrag rond sociale, ethische en professionele normen en spreekt ook anderen erop aan.
- Zorgt ervoor dat iedereen binnen de entiteit of organisatie op de hoogte is van de doelen, waarden en normen en biedt hen de nodige ondersteuning om ze te respecteren.
- Stelt zich expliciet achter de genomen beslissingen en initieert ze, waar mogelijk, binnen en buiten de organisatie.

Plannen en organiseren

- Structureert informatie, situaties en problemen en handelt deze efficiënt en effectief af.
- Weet wat er aan tijd, mensen en middelen nodig is om het gewenste resultaat te behalen.
- Maakt een helder plan voor de eigen en andermans werkzaamheden met doelen en activiteiten (concreet, volledig, overzichtelijk).
- Verdeelt werkzaamheden en maakt afspraken met betrokkenen over de uitvoering.
- Bouwt meetmomenten in om de voortgang van het werk te volgen.