



## FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

# NAAM FUNCTIE: LEVEN & WELZIJN – THUISDIENSTEN - POLYVALENT VERZORGENDE ZOR GKUNDIGE

---

### 1. Algemene informatie

Dienst/afdeling: Thuisdiensten, cluster Leven en Welzijn  
Salarisschaal: IFIC, cat. 201

### 2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de thuisdiensten en werkt onder de directe leiding van en rapporteert aan het begeleidend personeelslid van de dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

### 3. Doel van de functie

Door het aanbieden van gezinszorg er voor zorgen dat zorgbehoevenden zo lang mogelijk waardig en kwaliteitsvol in hun vertrouwde omgeving kunnen leven.

### 4. WAT - welke zijn mijn taken?

#### Resultaatsgebied 1: Ondersteuning huishoudelijke taken

De verzorgende **organiseert** het huishouden in overleg met de hulpvrager, **klantgerichtheid** en **initiatief nemen** staat hierbij centraal. De verzorgende zorgt voor de bereiding van maaltijden en de daarbij horende taken. De verzorgende heeft oog voor het woon- en leefklimaat, veiligheid en hygiëne in de woning.

De verzorgende doet de levensnoodzakelijke boodschappen en draagt zorg voor kleding en linnen.

#### Resultaatsgebied 2: Persoonsgerichte zorg

De verzorgende helpt bij de hygiënische zorg van hulpvrager en of gezinsleden.

De verzorgende helpt bij bewegen en verplaatsen, het omkleden en toiletbezoek, het eten en drinken. De verzorgende ondersteunt de fysieke veiligheid door gebruik te maken van aangepaste hulpmiddelen en verzorgingsmaterialen. Hij verleent comfortzorg, neemt maatregelen, past handelingen en technieken toe die het verzorgen van zwaar zorgbehoevenden comfortabeler laten verlopen met minder pijn en ongemak.

#### Resultaatsgebied 3: Psychosociale en pedagogische ondersteuning

De verzorgende is aanwezig, geeft aandacht en **luistert** naar de cliënt. Hij bouwt een contact op in **vertrouwen** met de cliënt en zijn naaste omgeving. Hij merkt psychosociale en emotionele problemen op en tracht deze te begrijpen door middel van zijn **inlevingsvermogen**. Hij ondersteunt bij sociale contacten, ontspanning, administratie en gezinsbudget.

De verzorgende draagt zorg voor en ondersteunt specifieke doelgroepen zoals kansarmen, psychisch zieken, personen met dementie, terminaal zieken, allochtonen,...

De verzorgende heeft oog voor de noden en de draagkracht van de van de mantelzorger.

#### Resultaatsgebied 4: Interne administratie en communicatie.

De verzorgende heeft contact en overlegt met collega's en leidinggevende..

Hij participeert actief aan dienstoverleg, werkvergaderingen en bijscholingen met oog op **voortdurend verbeteren**. De verzorgende is **flexibel** en informeert de direct leidinggevende bij gewijzigde situaties van de hulpvrager indien deze relevant zijn voor de verdere hulpverlening. De verzorgende registreert en geeft tijdig en correct gegevens m.b.t facturatie door.

#### Resultaatsgebied 5: Alle bijkomende opdrachten in het belang van de thuisdiensten en het OCMW van Diest

De verzorgende is **betrokken** bij het OCMW van Diest en tracht zich **voortdurend** te **verbeteren** en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de **samenwerking** met de directe collega's en de andere diensten. De verzorgende verricht ondersteunende taken van de eigen dienst of andere diensten op vraag van de leidinggevende. De verzorgende neemt stagiaires mee op de werkvloer en evalueert deze samen met en onder leiding van de referentiepersoon thuisdiensten.

#### Resultaatsgebied 6: bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De verzorgende voert zijn werk uit volgens instructies en veiligheidsvoorschriften van het OCMW Diest om veilige werkomstandigheden en een aangename werksfeer voor zichzelf, collega's en klanten te bewaken en verbeteren.

### 5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

#### 5.1. Kerncompetenties – deze competenties vindt de stad voor iedereen belangrijk

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Kerncompetentie	Niveau	Voorbeelden
Voortdurend verbeteren	2. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden)</li> <li>• Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan opleidingen)</li> <li>• Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk</li> <li>• Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden</li> <li>• Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen</li> </ul>
Klantgerichtheid	2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen</li> <li>• Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze</li> <li>• Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren</li> <li>• Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening</li> <li>• Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp</li> <li>• Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> De klantgerichtheid is in de functie essentieel.</p>
Samenwerken	2. Helpt anderen en pleegt overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen</li> <li>• Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen</li> <li>• Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht</li> <li>• Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Dienstverlening vanuit eenzelfde invalshoek en gedragen door de ganse groep is essentieel.</p>
Betrouwbaarheid	1. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt volgens de deontologische code van de stad Diest</li> <li>• Respecteert formele regels en afspraken (veiligheidsvoorschriften)</li> <li>• Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers)</li> <li>• Geeft volledige en juiste informatie door</li> <li>• Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie, is discreet</li> <li>• Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na</li> <li>• Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden</li> </ul>

## 5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Funciecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Optreden	1. Heeft een verzorgd voorkomen en een gepaste gedragsstijl.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt zorg voor zijn voorkomen (netjes en verzorgd, aandacht voor persoonlijke hygiëne)</li> <li>• Past zijn kleding en voorkomen aan naar gelang van de gedragscode die in de situatie van toepassing is</li> <li>• Gebruikt correcte omgangsvormen naar gelang van de omstandigheden (bv. spreekt anderen niet aan met de voornaam in bepaalde situaties, verontschuldigt zich bij te laat komen)</li> <li>• Gaat gepast om met de verscheidenheid van mensen</li> </ul>
Organisatiebetrokkenheid	1. Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uit naar buitenstaanders toe geen kritiek op beslissingen die voor de entiteit nuttig zijn, zelfs als die minder populair of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen</li> <li>• Voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen</li> <li>• Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv. informeert zich regelmatig)</li> <li>• Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enzovoort kritiek uiten op de organisatie</li> <li>• Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures</li> </ul>
Luisteren	1. Neemt een luisterende houding aan; toont zich luisterbereid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat anderen uitspreken</li> <li>• Geeft door gedrag en houding blijk van interesse voor wat de andere brengt</li> <li>• Handhaaft een actieve luisterhouding</li> <li>• Geeft anderen de ruimte om een mening of idee in te brengen</li> <li>• Toetst of hij goed begrijpt wat de andere wil zeggen</li> </ul>
Assertiviteit	1. Geeft (als ernaar gevraagd wordt) eigen standpunten weer, geeft eigen grenzen aan (reactief)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt uit voor zijn eigen mening als ernaar gevraagd wordt</li> <li>• Maakt duidelijk als hij het niet eens is met zijn gesprekspartner</li> <li>• Maakt duidelijk als zijn eigen grenzen worden overschreden (bv. durft 'nee' te zeggen)</li> </ul>
Inlevingsvermogen	1. Ziet en begrijpt evidente gevoeligheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van de andere in</li> <li>• Houdt rekening met de omstandigheden waarin de andere zich bevindt</li> <li>• Betrekt sociaal-menselijke aspecten bij zijn analyse van de situatie</li> <li>• Leidt uit het gedrag van de andere specifieke behoeften af</li> <li>• Benadert de andere met oog voor een culturele context, geslachtsgebonden eigenheden, mogelijke beperkingen en kan daar vlot mee omgaan</li> </ul>
Initiatief	1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen</li> <li>• Gaat uit zichzelf achter informatie aan</li> </ul>

	ondernemen (reactief en ad hoc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziet werk liggen en gaat over tot actie</li> <li>• Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken</li> <li>• Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen.</li> </ul>
Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften</li> <li>• Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken)</li> <li>• Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was</li> <li>• Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen.</li> </ul>
Organiseren	1. Organiseert het eigen werk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af</li> <li>• Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn werk afronden</li> <li>• Pakt de zaken efficiënt aan</li> <li>• Kan inspelen op wijzigende omstandigheden</li> <li>• Ontwikkelt een aanpak die blijk geeft van doorzicht en overzicht.</li> <li>• Maakt duidelijk waarom bepaalde volgorde van taken belangrijk is</li> </ul>

### 5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Cluster	Kennis	Toelichting
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grondige praktische kennis van verzorgingstechnieken, koken ,naaien verstelwerk, onderhoudstechnieken en materialen, ...</li> <li>• Kent de veiligheidsvoorschriften en past ze toe</li> </ul>	
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de psychologie van een persoon met een verminderd zelfzorgvermogen</li> <li>• Kennis van de werking en nevenwerking van courante medicatie</li> <li>• EHBO</li> </ul>	Op te frissen tijdens bijscholingen
regelgeving	Kennis regelgeving mbt de functie: in te vullen documenten, .....	Basiskennis en praktische kennis eigen te maken op de werkvloer

*Alle functieprofielen van het OCMW en de stad Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.*

Medewerker :

Datum :

Handtekening :