

COMPETENTIESTEEKKAART

FUNCTIE: zorgkundige rusthuis

1) VOORTDUREND VERBETEREN

Definitie: Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

I. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie

- Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken
- Is bereid om nieuwe methodes aan te leren
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk
- Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is
- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen

2) KLANTGERICHTHEID

Definitie: Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren

I. Reageert vriendelijk, adequaat en correct op voor de hand liggende vragen van klanten

- Helpt klanten op een vriendelijke en adequate wijze voort
- Blijft beleefd bij klachten
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op te lossen
- Verleent een correcte service aan alle klanten, ongeacht hun afkomst, geslacht, handicap enz. (bv. houdt de wachttijd voor een klant minimaal, voert stipt uit wat werd vastgelegd, levert duidelijke producten af, neemt een lagedrempelhouding aan, is beschikbaar en bereikbaar)
- Stelt zich hulpvaardig op
- Reageert snel en gepast op vragen van klanten
- Kiest een aangepaste aanpak gezien de mogelijkheden en beperkingen van de klant (bv. kinderen, bejaarden, zieken)

3) SAMENWERKEN

Definitie: Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet onmiddellijk van persoonlijk belang is

I. Werkt mee en informeert anderen

- Houdt rekening met de mening van anderen
- Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen
- Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn
- Aanvaardt groepsbeslissingen
- Toont respect voor de verscheidenheid van mensen

4) BETROUWBAARHEID

Definitie: Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen

I. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplupolitiek toe)

- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.
- Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken

5) OMGAAN MET STRESSFACTOREN

Definitie: Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek

II. Blijft kalm en rustig in situaties van langdurig verhoogde druk of in crisissituaties die eigen zijn aan de opdracht

- Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn gesprekspartner het hem moeilijk
- Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding: vermijdt woordenwisselingen, reageert respectvol
- Blijft zich in crisismomenten open opstellen voor kritiek van anderen, en blijft bereid zijn eigen aanpak te toetsen
- Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen

6) OPTREDEN

Definitie: In verschillende situaties een geloofwaardige eerste indruk maken en handhaven

I. Verwerft aandacht en vertrouwen door zijn houding

- Speelt gepast in op zijn gesprekspartner
- Bepaalt vooraf zijn doelstellingen en past zijn aanpak en optreden daaraan aan
- Komt in contacten authentiek over
- Voelt goed aan wat gepast is (houding, voorkomen, reacties ...)

7) COACHEN

Definitie: Collega's expliciet helpen en ondersteunen bij hun professionele ontwikkeling en op die wijze mee verantwoordelijkheid opnemen voor het leren binnen de organisatie

I. Biedt hulp en steun bij het uitvoeren van taken en bij het behalen van resultaten

- Moedigt collega's aan om nieuwe taken te leren en om zich te vervolmaken in hun job
- Geeft duidelijke en constructieve feedback aan collega's over hun functioneren
- Legt aan collega's uit hoe iets op een bepaalde manier uitgevoerd moet worden en waarom
- Begeleidt nieuwe collega's tijdens het leren op de werkvloer
- Neemt verantwoordelijkheid op voor het eigen leren, past het geleerde zelf toe op de werkvloer, en neemt initiatieven om collega's daarbij te betrekken
- Houdt bij het leerproces rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de collega's

8) 360° INLEVINGSVERMOGEN

Definitie: Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en adequaat daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega's, klanten, hiërarchie ...

I. Ziet en begrijpt evidente gevoeligheden

- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van de andere in
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin de andere zich bevindt
- Betrekt sociaal-menselijke aspecten bij zijn analyse van de situatie
- Leidt uit het gedrag van de andere specifieke behoeften af

- Benadert de andere met oog voor een culturele context, geslachtsgebonden eigenheden, mogelijke beperkingen en kan daar vlot mee omgaan

9) RESULTAATGERICHTHEID

Definitie: Het ondernemen van concrete en gerichte acties met het oog op het behalen of overstijgen van doelstellingen

Werkt gericht en actief aan het bereiken van de vastgestelde doelen

- Formuleert de eigen doelstellingen in termen van concreet gedrag (meetbaar resultaat, deadline bepalen)
- Geeft aan de hand van concrete acties aan hoe de doelen bereikt zullen worden (wie, wat, wanneer)
- Evalueert op regelmatige momenten de stand van zaken ten opzichte van de beoogde doelstelling
- Neemt actie om bij te sturen als de doelstellingen in het gedrang komen
- Zoekt spontaan alternatieven als een bepaalde actie niet tot het beoogde resultaat heeft geleid

10) FLEXIBEL GEDRAG

Definitie: De eigen gedragsstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen

Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist

- Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften
- Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken)
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was
- Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen