



Algemeen doel: Het onderzoeken van en advies geven over het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, zodat aan de normen en interne kwaliteitsvoorschriften voldaan wordt en een optimale dienstverlening aan de patiënten/bewoners geboden wordt.

ACTIVITEITEN

- Onderzoeken van de kwaliteit van de dienstverlening

- Verbeteren van de kwaliteit in de instelling

TAKEN

- Neemt enquêtes af van de patiënten/bewoners en andere partijen (bv. personeel, familie, vrijwilligers) over de door hen waargenomen en verwachte kwaliteit van de dienstverlening;
 - Zet indicatoren op voor het meten van de gerealiseerde kwaliteit van de instelling;
 - Analyseert de resultaten van de bevestigingen en rapporteert deze aan de directie;
 - Definieert in overleg met de directie aandachtspunten, prioriteiten en de kwaliteitsobjectieven van de diensten;
 - Legt i.f.v. de prioriteiten een stappenplan vast in het kwaliteitssysteem met o.a. de objectieven, de termijnen, het gevolgde traject en de uit te voeren verbeteringsprocessen.
-
- Legt in samenspraak met de directie de kwaliteitsobjectieven van de dienstverlening vast;
 - Adviseert en biedt ondersteuning bij vragen en problemen van de diverse diensten betreffende de kwaliteit;
 - Sensibiliseert en overtuigt de medewerkers inzake kwaliteitsbewustzijn ten opzichte van de patiënt/bewoner teneinde een kwaliteitscultuur te creëren;
 - Begeleidt multidisciplinaire projectgroepen betreffende de kwaliteitsverbetering of kwaliteitsbewaking (vb. naleven van de ISO-normen):
 - Ondersteunt de projectleiders en definieert in samenwerking met hen de projectplanning;
 - Geeft uitleg en leidt werkgroepen op in het hanteren van kwaliteitsmethodes en werkinstrumenten;
 - Bevordert de werking van de werkgroepen door hen een kwaliteitsmethodologie aan te reiken om de problemen te identificeren, te evalueren en aan te pakken;
 - Volgt de vooruitgang van de werkgroepen op, evalueert de efficiëntie van hun actieplannen en rapporteert aan de directie;
 - Volgt de ondernomen acties op;
 - Informeert het personeel, de patiënten/bewoners en hun naasten omtrent de doorgevoerde veranderingen in de dienstverlening;
 - Legt de procedures, processen en kwaliteitsprojecten vast in het kwaliteitshandboek en verzekert de interne promotie.



CRITERIA

Kennis en kunde

- Kent de procedures, de deontologie en het functioneren van de instelling;
- Bezit kennis van onderzoeksmethoden en statistische verwerking;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;

- Inwerktijd: 1 tot 3 jaar

Leidinggeven

- Niet-hiërarchisch leidinggeven: begeleidt multidisciplinaire projectgroepen betreffende kwaliteitsverbetering of kwaliteitsbehoud.

Communicatie

- Bezit luistervaardigheden;
- Is vaardig in synthetiseren en rapporteren;
- Bespreekt de dienstverlening met de patiënten/bewoners en de medewerkers van de instelling;
- Adviseert de directie omtrent de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Probleemoplossing

- Identificeert de oorzaken van het disfunctioneren van de instelling en formuleert voorstellen voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Verantwoordelijkheid

- Staat in voor de kwaliteitsverbetering en het kwaliteitsbehoud van de dienstverlening van de instelling;
- Legt, in samenspraak met de directie, de actiepunten voor de kwaliteitverbetering van de dienstverlening vast;
- Houdt het Kwaliteitshandboek actueel.

Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie.



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° 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 functie (bv. 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 werkuren).
 - 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.