


KWALITEITSHANDBOEK  	HOOFDSTUK 2: BASISVEREISTEN EN VOORWAARDEN	
	3. Personeelsbeleid 3.2. Functieprofielen/ pleegzorgwerker	
Opgesteld door werkgroep i.s.m. Ascento	Goedgekeurd door directieteam	Geldig vanaf 01/01/2014
Beoordeeld door Leen Moors en Ellen Denckens	Proceseigenaar: Ann Vandersanden	

## PLEEGZORGWERKER

### DEEL 1: CONTEXT, DOEL EN OPDRACHTEN

---

#### Plaats in de organisatie

De pleegzorgbegeleider rapporteert rechtstreeks aan de teamverantwoordelijke. De pleegzorgwerker maakt deel uit van het begeleidingsteam.

#### Functiedoel

De pleegzorgbegeleider staat in voor het begeleiden van alle betrokkenen in de pleegzorgsituaties.

#### Opdrachten en verantwoordelijkheden

##### Beleidsmatig

- Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid van de organisatie m.b.t. de hulpverlening;
- Meewerken aan de sensibilisering van pleegzorg en de werving van pleegzorgers;
- Signaleren van hiaten en structureel gebruikers overstijgende noden.

##### Hulpverlening

- Opvolgen van concrete afspraken in de voorbereidingsfase;
- Begeleiden van kind/ouders/pleegzorgers;
- Begeleiden van contacten tussen ouder en kind;
- Zicht hebben op de behoeften/noden van het kind;
- Op indicatie zoeken naar extra hulpaanbod voor het kind en dit opvolgen
- Bieden van nazorg.

##### Intern en extern overleg

- Overleg school;
- Overleg verwijzer/ andere hulpverleners/ collega's (kindonderzoeker, PP medewerker, ouderbegeleider, intaker, selectiemedewerker, administratief medewerkers...);
- Participeren aan begeleidingsteam;
- Participeren en organiseren aan ronde tafels;
- Participeren aan intervisie en supervisie;
- Participeren aan ad hoc werkgroepen zowel intern als extern.

### Administratie

- Open verslaggeving;
- Dossiers samenstellen en beheren;
- Correct en tijdig doorgeven van wijzigingen in de pleegzorgsituatie;
- Registratie;
- Afsprakennota's.

### Kwaliteitszorg

- Volgen van systemen , procedures, stramien vanuit het kwaliteitshandboek;
- Meewerken aan tevredenheid van gebruikers en pleegzorgers;
- Meewerken aan interne audits en inspecties.

## DEEL 2: COMPETENTIEPROFIEL

---

### Gedragscompetenties

#### Kerncompetenties

<b>Kwaliteitsgerichtheid</b>
<i>Met de beschikbare middelen de best mogelijke kwaliteit bereiken en in stand houden door haalbare eisen te stellen aan het resultaat van opdrachten, diensten, van zichzelf en van anderen.</i>
<b>Niveau 2: Bewaakt de kwaliteit van eigen werk</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Streeft de beste kwaliteit na, legt de lat hoog.</li><li>- Controleert of het eigen werk beantwoordt aan de gestelde kwaliteitsnormen.</li><li>- Verbeterf fouten in de eigen werkaanpak zodat een kwalitatieve dienstverlening wordt geleverd.</li><li>- Ziet er op toe dat het eigen werk een constante kwaliteit heeft en stuurt bij waar nodig.</li></ul>
<b>Clïëntgerichtheid</b>
<i>Het onderzoeken van, het anticiperen op en het handelen naar noden van de interne en externe cliënt, met een hoge prioriteit voor dienstverlening en cliënttevredenheid.</i>
<b>Niveau 2: Ontwikkelt en onderhoudt cliëntenrelaties</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verdiept zich in de concrete situatie van de cliënt, richt zich op verbetering, ontwikkelt een relatie met de cliënt en neemt effectieve acties om de tevredenheid van de cliënt te vergroten.</li><li>- Onderneemt acties om voor de cliënt een geschikte oplossing te bieden voor specifieke, minder voor de hand liggende vragen en problemen.</li><li>- Speelt flexibel in op noden van de cliënt en toetst zijn/haar tevredenheid op regelmatige basis af.</li><li>- Signaleert en herkent uitgesproken cliëntenodden uit de directe omgeving en vertaalt deze correct naar activiteiten binnen de organisatie.</li></ul>
<b>Samenwerken</b>
<i>Het bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen rechtstreeks eigen belang is, en zich coöperatief opstellen en inzetten om gezamenlijke doelstellingen te bereiken.</i>
<b>Niveau 2: Helpt anderen en pleegt overleg</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen.</li></ul>

- Streeft gezamenlijke doelen na en stemt de eigen inbreng/prioriteiten af op de noden van de groep.
- Houdt rekening met de gevoeligheden en verscheidenheid van mensen.
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.
- Bevraagt spontaan en proactief de mening van anderen.

### **Mondelinge en Schriftelijke Communicatie**

*Het in een begrijpelijke taal overbrengen, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling, van ideeën en meningen aan anderen. Het aanpassen van taal en terminologie aan het doelpubliek, de specifieke vraagstelling en de situatie.*

#### **Niveau 3: Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen**

- Communiceert op een authentieke en eenduidige wijze.
- Richt zich tot zijn gesprekspartner en gaat regelmatig na of de boodschap door de andere correct begrepen is.
- Biedt de gesprekspartner de mogelijkheid om vragen te stellen.
- Geeft de gesprekspartner ruimte om zich te uiten en laat hem uitspreken.
- Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden van de gesprekspartner aan.
- Stelt eenduidig leesbare documenten op, beknopt, gestructureerd en to-the-point; gebruikt een attractieve schrijfstijl.

### **Verantwoordelijkheidszin**

*Zich op een plichtsbewuste manier engageren om zijn takenpakket te realiseren en de gemaakte afspraken na te komen. Hierin handelen op een integere, zorgvuldige, objectieve en transparante wijze, uitgaande van de basisregels van de sociale en ethische normen.*

#### **Niveau 2: Lost verwachtingen in, rekening houdend met de vooropgestelde doelstellingen en de sociale en ethische normen**

- Neemt verantwoordelijkheid op voor zijn eigen handelen.
- Doet zijn best om het vooropgestelde doel te bereiken.
- Leeft de deontologie na en handelt consequent.
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken en spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen.
- Is geïnteresseerd in de uiteindelijke output van het werk.

## Specifieke competenties

<b>Autonomie</b>
<i>Een bepaald doel bereiken zonder sturing van anderen, door zelfstandigheid in het denken en handelen te tonen.</i>
<b>Niveau 3: Werkt autonoom en neemt verantwoordelijkheid</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gedraagt zich onafhankelijk en neemt passende acties/beslissingen zonder onnodige inmenging van anderen.</li><li>- Geeft aan wanneer de eigen bevoegdheden ontoereikend zijn; weet waar de grenzen van zijn/haar verantwoordelijkheid zich situeren.</li><li>- Neemt daar waar nodig zelf beslissingen, ook wanneer het zaken betreft die niet tot het directe takenpakket behoren.</li></ul>
<b>Emotionele Draagkracht</b>
<i>Efficiënt gedrag vertonen in situaties met verhoogde complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek.</i>
<b>Niveau 2: Blijft kalm en rustig in situaties van langdurig verhoogde druk of in crisissituaties die eigen zijn aan de opdracht.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al biedt de gesprekspartner de nodige weerstand.</li><li>- Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding; vermijdt woordenwisselingen, reageert constructief, professioneel en respectvol.</li><li>- Blijft zich in crisismomenten open stellen voor feedback, opmerkingen van anderen, en blijft bereid de eigen aanpak bij te stellen.</li><li>- Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren en/of neemt in dergelijke situaties initiatief om indien nodig ondersteuning te vragen.</li><li>- Blijft doorzetten in geval van tegenslag en teleurstelling.</li></ul>
<b>Flexibiliteit</b>
<i>Indien zich problemen of kansen voordoen de eigen gedragsstijl aanpassen teneinde het gestelde doel alsnog te kunnen bereiken.</i>
<b>Niveau 3: Past zich vlot aan bij plotselinge en elementaire veranderingen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Blijft doelmatig handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring ontoereikend zijn. Verandert bij weerstand op het juiste moment van gedrag.</li><li>- Blijft rustig en doelmatig handelen in situaties waar meerdere elementen plots veranderen. Verliest doelstellingen niet uit het oog.</li><li>- Anticipeert: schat de mogelijke hindernissen vooraf in.</li></ul>

- Ontwikkelt meerdere strategieën: bekijkt voorafgaand meerdere opties om het doel te bereiken en heeft alternatieven voorhanden.
- Weet de impact van de wijziging van één aspect op de andere elementen snel en correct in te schatten.

### **Inlevingsvermogen**

*Het aanvoelen en het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen en zich daarin kunnen inleven. Doorvragen daar waar nodig en hierop adequaat reageren, zowel ten aanzien van medewerkers, collega's, cliënten, ...*

#### **Niveau 3: Houdt rekening met de gevoelens van anderen**

- Communiceert begripvol over gevoelens en behoeften van anderen, ook al stroken deze niet met de eigen overtuigingen.
- Toont begrip voor afwijkende visies, ideeën, omgangsvormen en gewoonten en laat anderen in hun waarde.
- Spreekt het vertrouwen in de ander uit en geeft complimenten.
- Bevraagt anderen actief over mogelijke problemen en beperkingen.
- Stemt het eigen gedrag op een gepaste wijze af, ook bij persoonlijke en/of emotionele gesprekken en speelt hier adequaat op in.

### **Plannen en organiseren**

*Doelstellingen en prioriteiten bepalen en de benodigde acties, tijd en middelen aangeven om deze doelstellingen te bereiken.*

#### **Niveau 1: Plant en organiseert het eigen werk**

- Plant de eigen werkzaamheden goed en werkt volgens een opgestelde planning.
- Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af.
- Stelt prioriteiten, heeft overzicht over de eigen werkzaamheden en toetst nauwkeurig de eigen voortgang.
- Werkt ordelijk en systematisch volgens logische stappen en plannen die vooraf opgesteld zijn.

### **Positioneren**

*In verschillende situaties een geloofwaardige, professionele eerste indruk maken en handhaven. Zich positioneren in de rol van deskundige en dit waarmaken in het contact met anderen.*

### **Niveau 2: 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, blijft ten allen tijden doelgericht handelen.
- Komt in contacten toegankelijk en authentiek over.
- Voelt goed aan welke houding, communicatie, ... gepast en professioneel is.

### **Zelfontwikkeling**

*Zoekt en benut kansen voor de eigen ontwikkeling, besteedt zichtbaar tijd en energie aan de eigen ontwikkeling en beïnvloedt de werking van de dienst hierdoor in positieve zin.*

### **Niveau 3: Leert over andere methodes en technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de dienst**

- Heeft belangstelling voor aanverwante onderwerpen om zijn kennis te verruimen.
- Benut informatie die afkomstig is uit andere vakgebieden om de eigen aanpak en werking te optimaliseren.
- Onderkent de impact van nieuwe technieken en methodes op de eigen werking.
- Stuurt de eigen werking proactief bij naargelang de wijzigingen op het niveau van de organisatie.
- Zoekt naar mogelijke verbeteringen die de eigen functie en het eigen takenpakket overstijgen.

## **Werkomstandigheden**

De functie van pleegzorgwerker moet minimaal uitgevoerd worden in een 70% jobtijd.

### **Nodig/ nuttig:**

- GSM: alleen tijdens de kantooruren en noodgevallen
- Gespreksruimte: pleegouders/ ouders vaker uitnodigen op de dienst/ antennes
- Doos met materiaal om te werken met kinderen

### **Noodzakelijk:**

- Werken als pleegkinderen/pleeggasten thuis zijn
- Avondwerk
- Minimaal zicht op ontwikkeling van het kind
- Standaard vorming rond een aantal thema's