

Algemeen doel: Coördineren en organiseren van de opstart van thuishulp- en zorgdienstverleningen om het ondersteuningsplan voor begunstigen in complexe situaties op te volgen.

Deze functiebeschrijving is een basis referentiedocument over de analyse en de weging van de taken op sectoraal niveau. Zij mag aan de werknemers toegewezen worden, met respect voor het sleutelprincipe van minimum 80% overeenkomst van de inhoud met de structurele taken die uitgevoerd worden door de werknemer (zie de toewijzingsprincipes van de IFIC functies).

ACTIVITEITEN	TAKEN
- Ontvangen en analyseren van hulp- en zorgvragen	<ul style="list-style-type: none">• Ontvangt aanvragen van diverse partijen (bv. begunstigen/context, zorgverleners/zorginstellingen, maatschappelijk werkers);• Verzamelt en verduidelijkt de vereiste informatie om een dossier te openen (bv. persoonlijke gegevens, aard van de vraag, specifieke behoeften en psycho-medische-sociale situatie);• Gaat na of de aanvraag in aanmerking komt en verwijst, zo nodig, door naar andere diensten;• Voert een gesprek met de begunstigde en/of de context per telefoon en/of op de woonplaats om informatie te verschaffen en uit te leggen welke sociale rechten en voordelen van toepassing zijn, hoe de organisatie tewerk gaat, de procedures, de mogelijkheden om toegang te krijgen tot de hulp- en zorgdiensten;• Analyseert de algemene behoeften en bepaalt de uitvoering van de nodige thuishulpdiensten.
- Organiseren van de hulp- en zorgverlening en de begeleiding van de begunstigen	<ul style="list-style-type: none">• Stelt het ondersteuningsplan op in overleg met de begunstigde/de context;• Begeleidt de begunstigde door het ondersteuningsplan regelmatig met de begunstigde/context en de professioneel betrokken partijen te evalueren; past het zorgplan zo nodig aan;• Geeft elke verandering i.v.m. de situatie van de begunstigde (bv. hospitalisatie) of informatie over de invoering of de opvolging van de diensten door (bv. verandering van dienstverlener, planning);• Organiseert coördinatievergaderingen over de verstrekte hulp- en zorgdiensten aan de begunstigen met de betrokken partijen (bv. begunstigde/context, dienstverleners), treedt waar nodig op als verzoener en zorgt voor de opvolging van de overeengekomen beslissingen.
- Bijdragen aan de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening	<ul style="list-style-type: none">• Zoekt en/of wisselt informatie uit over de aangeboden diensten;• Verbindt verschillende partijen/organisaties om de dienstverlening te vergemakkelijken en te optimaliseren.
- Uitvoeren van administratieve taken in lijn met de opvolging van de dossiers	<ul style="list-style-type: none">• Bereidt diverse documenten met betrekking tot de hulp- en zorgverlening voor, stelt ze op en stuurt ze door (bv. samenwerkingsovereenkomst, verslag van de coördinatievergaderingen, opvolging van de dienstverlening);• Werkt mee aan de realisatie van activiteitenrapporten.
- Andere activiteiten	<ul style="list-style-type: none">• Adviseert over en/of bestelt aangepast materiaal en zorgt ervoor dat kleine aanpassingen in de woonplaats worden gedaan (bv. douchestoel, speciale matras, aangepast bed).

CRITERIA

Kennis en kunde

- Kent de procedures en het dienstenaanbod van de organisatie;
- Bezit een grondige kennis van het hulp- en zorgnetwerk;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;
- Inwerktijd: 6 tot 12 maanden

Leidinggeven

- Niet van toepassing.

Communicatie

- Luistert naar de begunstigden en de naasten;
- Treedt op als tussenpersoon tussen hen en de externe dienstverleners;
- Informeert de begunstigde en/of context over de ondersteuningsmogelijkheden en de administratieve procedures.

Probleemoplossing

- Identificeert de behoeften van de begunstigden, beoordeelt hoe deze in de loop van de tijd evolueren en formuleert voorstellen om de dienstverlening te verbeteren;
- Is de contactpersoon tussen de begunstigden en de externe dienstverleners bij problemen met de geboden ondersteuning (bv. aanpassing van de diensten, conflict met een hulp-/zorgverlener);
- Contacteert de hiërarchische verantwoordelijke bij onregelmatigheden of problemen.

Verantwoordelijkheid

- Coördineert de invoering van de hulp- en zorgdienstverleningen in overeenstemming met de procedures van de organisatie en het wettelijke kader;
- Werkt mee aan de continuïteit en kwaliteit van de hulp- en zorgverlening;
- Verwijst naar de hiërarchische verantwoordelijke door in geval van uitzonderlijke situaties.

Omgevingsfactoren

- Regelmatige deelname aan het verkeer;
- Werken aan een beeldscherm (<80%) is een vereiste voor het uitoefenen van de functie;
- Regelmatig persoonlijk contact met ziekte, lijden of dood;
- Af en toe contact met verbaal of fysiek agressieve personen.