

Aan de slag met competenties in de zorg: ook iets voor ons!



Ilse Janssens - groep Emmaüs - coördinator HR
Vakbeurs Healthcare – Brussel – 15 oktober 2010



Hoe begin ik er in godsnaam aan? 5 kapstukken voor het opmaken van competentieprofielen



5 kapstokken

- Bezint eer ge begint
- Op zoek naar 6 Maria's
- Het bad in
- Wortelsoep of pekessoep?
- Investering met hoge return

Bezint eer ge begint

Bezint eer ge begint

- **Waarom?**
 - bepaal je doelstelling
- **Voor en met wie?**
 - voor welke functies?
 - met welke betrokkenheid?
- **Wanneer?**
 - realistische timing
 - eventueel pilootproject
 - prioriteiten? vb. functies met veel vacatures
- **Op welke manier?**
 - workshops of niet, op basis van bestaand competentiewoordenboek of niet, competentieniveaus of niet, externe begeleiding of niet...

3 dimensies: missie, HR en... praktijk

- **Vanuit de missie en waarden**
 - = de afstemming van de competenties op de missie en de waarden van de organisatie
- **Rode draad bij personeelsbeleid (HR)**
 - = de afstemming van HR-activiteiten op elkaar
- **Met betrokkenheid vanuit de praktijk**
 - = opmaak in dialoog met alle relevante partijen: leidinggevendenden, medewerkers...

Op zoek naar 6 Maria's

Betrokkenheid: wie stelt de competentieprofielen op?

- **Functiehouders**
 - voordeel: spreken met kennis van zaken
 - nadeel: vooral focus op taken en competenties die op dit moment nodig zijn
- **Verantwoordelijken en directie**
 - voordeel: beter zicht op evolutie van de functie en op invloed veranderende omgeving op gewenste competenties
 - nadeel: onvoldoende zicht op dagelijkse praktijk en onderschatting van belang van bepaalde competenties in huidige situatie

→ gezonde mix is aanbevolen
- **Procesbegeleider**
 - goede beheersing van de competentiemethodologie
 - ervaring in het begeleiden van groepsprocessen

Het bad in

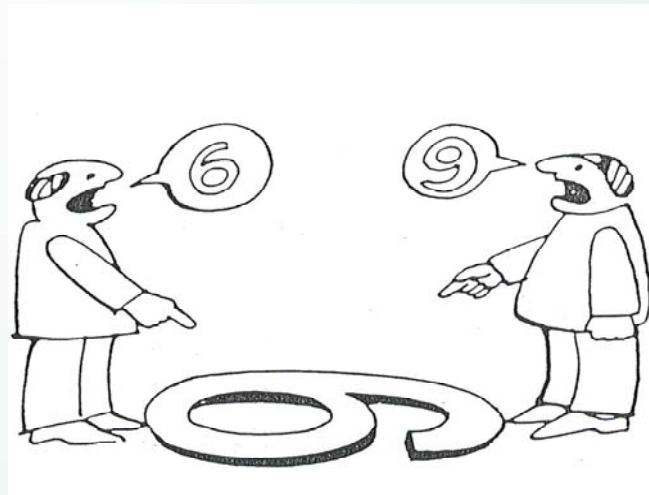
Workshops competentieprofielen

- 2 workshops van 2 uur
 - vertrekken van bestaand materiaal en ervaring
 - tussendoor aftoetsen met andere voorbeelden / resultaten
 - nadien samenbrengen op niveau van alle functies
- Per functie te weten komen welke kwaliteiten er nodig zijn om de job heel goed te doen
 - kennen, kunnen, vaardigheden, houding
- Met een groep van medewerkers en verantwoordelijken die de job goed kennen
 - zij zijn de experts, hebben de ervaring
 - ‘t is altijd juist’

Wortelsoep of pekessoep?

Spreek hun eigen taal

- Competenties en gedragsindicatoren zijn:
 - herkenbaar en observeerbaar op de werkvloer
 - verstaanbaar door de functiehouders
 - geformuleerd in hun taal / jargon
 - positief en gedragsgericht geformuleerd
- Dit vergemakkelijkt later:
 - feedback over gedrag
 - acties rond ontwikkeling
 - gebruik van instrumenten die op competenties gebaseerd zijn (vb. evaluatie einde proefperiode)



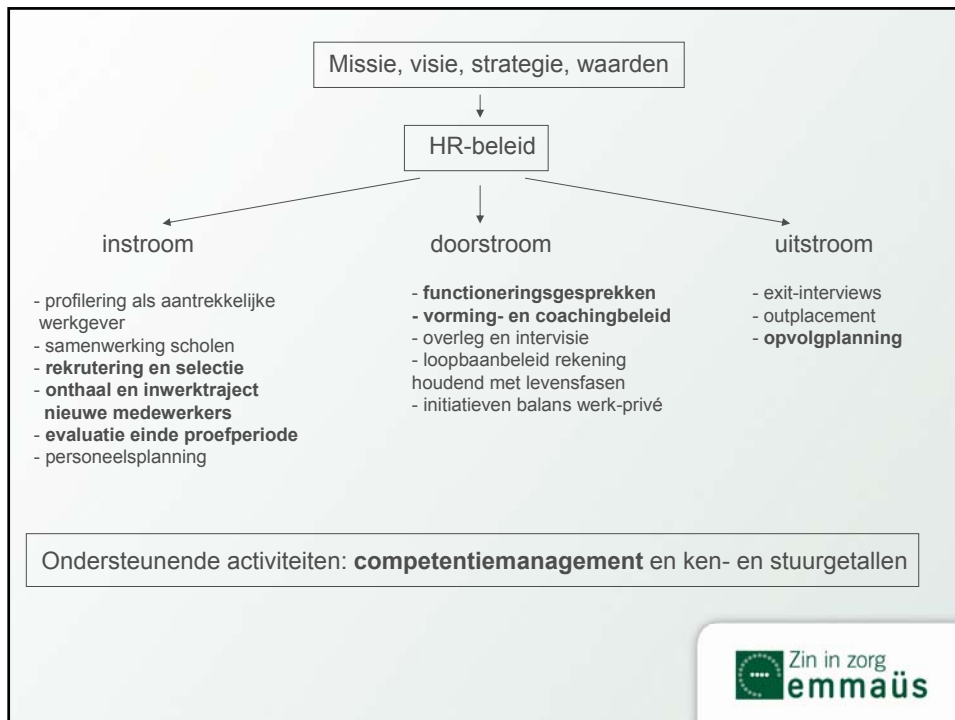
Voorbeeld 'samenwerken'

- Medewerker schoonmaak dvc Zevenbergen (zorg voor personen met een handicap)
 - Je spreekt af met collega's en opvoeders wanneer welke poetswerkzaamheden het best gebeuren
 - Je geeft door aan collega's wat nog niet gedaan is (mondeling of via briefje)
 - Je maakt duidelijke en tijdige afspraken over taken en verantwoordelijkheden, ook met opvoeders
 - Je geeft informatie door over bewoners die collega's die in je woning komen, moeten weten om hun functie goed uit te oefenen
 - Je geeft positieve commentaar op mekaars werk
 - Je doet spontaan iets voor een collega, ook al behoort dit niet strikt tot je takenpakket
 - Je geeft op een respectvolle manier opmerkingen aan collega's als dit de kwaliteit van het werk en de samenwerking ten goede komt
 - Je staat open voor opmerkingen van collega's en past je gedrag aan wanneer dit de kwaliteit van het werk en de samenwerking ten goede komt

Voorbeeld 'samenwerken'

- Leefgroepbegeleider CKG Betlehem (kinderzorg & gezinsondersteuning)
 - Geeft op een constructieve manier feedback en past gedrag aan na feedback
 - Neemt op een actieve manier deel aan overlegorganen binnen CKG: geeft mening, doet voorstellen tot verbetering, komt met nieuwe ideeën
 - Uit eigen mening en gevoelens (stelt zich kwetsbaar op, durft zeggen 'ik weet het niet') en luistert naar de mening en gevoelens van anderen
 - Wisselt tijdig nuttige informatie uit met collega's m.b.t. cliënt en cliëntsysteem
 - Geeft en vraagt steun aan collega's zowel formeel (teamoverleg) als informeel (vb. ondersteuning bij frustraties over moeilijke dossiers)
 - Houdt zich aan beslissingen, ook al stroken deze niet met de persoonlijke mening
 - ...

Investering met hoge return



Groep Emmaüs

- 22 voorzieningen in de provincie Antwerpen
- 5 sectoren
 - algemene ziekenhuizen
 - geestelijke gezondheidszorg
 - ouderenzorg
 - zorg voor personen met een handicap
 - kinderdagopvang, bijzondere jeugdzorg, kinderzorg & gezinsondersteuning
- > 5500 medewerkers
 - 83% vrouwen
 - 59,3% deeltijds
 - 24,2% ouder dan 50
 - 58,3% verpleegkundig / verzorgend / paramedisch / sociaal
- Meer info op www.emmaus.be





Mijn inspiratie voor deze workshop

- Lou Van Beirendonck, Quintessence, 'Iedereen competent'
- Dirk Vandecruys, Itineris Advies
- Maria, Maria, ..., Rosa, Irène, Ann, Kris...
- Ann Van den Brande (CKG Betlehem), Kris Van Dyck (dvc Zevenbergen), Dirk Doucet (wzh Ten Kerselaere), Luc Claessens (Huize Bethanië – De Grote Robijn) ...

