

Coordonator de îngrijire

FF10 Îngrijire și asistență medicală · ISCO-08 2221 · CBS 1012 Asistenți medicali specializați · vechime senior · Cunoscut și ca: Asistent medical coordonator de îngrijire, Coordonator de parcursuri de îngrijire

Coordonează îngrijirea unui client la nivel interdisciplinar și interorganizațional, supraveghează planul de îngrijire și semnalează când sunt necesare ajustări.

Coordonatorul de îngrijire supraveghează întregul parcurs de îngrijire al unui client, implicând mai multe discipline și organizații. Denumirea sugerează autoritate, dar coordonatorul nu deține, de obicei, niciun mandat ierarhic asupra disciplinelor implicate. Prin urmare, succesul activității depinde de capacitatea de a convinge și de a coordona fără a deține putere formală, un factor pe care procesul de recrutare îl ia rareori în considerare separat.

Cifre cheie pentru acest profil

24 competențe · 7 competențe de evaluat · 6 competențe esențiale · centrul de greutate: Domenii de cunoștințe profesionale 24%, Colaborare și eficacitate interpersonală 14%, Autogestionare, motivație și reziliență 14%

1 Competențe de măsurat

Acestea sunt constructele de comportament și de aptitudine din acest profil. Fiecare arată ce chestionar hrmforce îl măsoară.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrmforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
sensibilitate interpersonală Competență (cadrul 50): Sensibilitate Eliminatoriu	■■■■■ N5	Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)	Chestionar de personalitate	Îi instruiește pe ceilalți în recunoașterea semnalelor sociale și utilizează aceste cunoștințe atunci când concepe procese de schimbare delicate la nivelul întregii organizații.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrnforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
Toleranța la stres Competență (cadrul 50): Rezistența la stres Eliminatoriu	■■■■■ N5	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Chestionar de personalitate	Asigură funcționarea organizației în situații de criză, ia decizii în condiții de incertitudine ridicată și stabilește standardul pentru acțiuni calme sub presiune.
Precizie și atenție la detalii Competență (cadrul 50): Precizie	■■■■■ N4	Big Fifty, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.
Disciplina și respectarea angajamentelor Competență (cadrul 50): Domeniu	■■■■■ N4	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Își asumă doar ceea ce este fezabil, își monitorizează propriile angajamente și informează persoanele implicate imediat ce un termen limită este pus sub presiune.
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Competență (cadrul 50): Domeniu	■■■■■ N4	Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Recunoaște situațiile nesigure din cadrul propriului proces, intervine și se adresează colegilor fără a întrerupe desfășurarea activității.
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Competență (cadrul 50): Flexibilitate	■■■■■ N4	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check	Observarea la locul de muncă	Trece în mod autonom de la sarcinile de execuție la cele de consultanță, ține note pentru fiecare rol și reia corect activitatea întreruptă.
Forța fizică și rezistența Competență (cadrul 50): Energie	■■■■■ N4	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru	Deplasează sarcini grele în mod independent, cu ajutorul unor dispozitive, împarte efortul pe durata turei și menține ritmul convenit.

2 Profil complet al competențelor

Fiecare competență din acest profil, ordonată în funcție de pondere. Indicatorul comportamental de sub fiecare competență corespunde nivelului țintă.

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
G	sensibilitate interpersonală Îi instruește pe ceilalți în recunoașterea semnalelor sociale și utilizează aceste cunoștințe atunci când concepe procese de schimbare delicate la nivelul întregii organizații.	■■■■■ N5	5	da	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)
G	Toleranța la stres Asigură funcționarea organizației în situații de criză, ia decizii în condiții de incertitudine ridicată și stabilește standardul pentru acțiuni calme sub presiune.	■■■■■ N5	5	da	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
V	Practica în domeniul asistenței medicale și al îngrijirii personale Elaborează linii directoare pentru practica asistenței medicale în cadrul instituției, le evaluează în raport cu rezultatele cercetărilor și îndrumă echipele în procesul de implementare a acestora.	■■■■■ N5	5	da	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru, Competency Check

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Siguranța medicamentelor Verifică în mod independent prescripțiile medicale în ceea ce privește doza și interacțiunile medicamentoase, identifică efectele secundare și se consultă cu farmacia sau cu medicul în legătură cu acestea.		5	da	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Gestionarea părților interesate Menține o rețea care ajunge la organismele de guvernare și politice, face legătura între părți cu interese diferite și apără poziția organizației.		4	da	Centru de evaluare	Competency Check, 360 Feedback
V	Planificare și organizare Stabilește sistemul de planificare al organizației, corelează planul anual, capacitatea și bugetul și ia decizii în cazul cererilor conflictuale.		4	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, 360 Feedback, Testul cu probe de lucru
G	Precizie și atenție la detalii Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.		4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 360 Feedback

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Gestionarea conversațiilor Alege un tip de întrebare adecvat pentru fiecare etapă, face rezumate pe parcurs și readuce conversația la obiectivul inițial atunci când aceasta se abate de la subiect.	 N4	4	nu	Centru de evaluare	Communication Styles, Competency Check
V	colaborare multidisciplinară Analizează problema împreună cu specialiști din diferite discipline și elaborează o abordare comună, cu o repartizare clară a rolurilor.	 N4	4	da	Centru de evaluare	360 Feedback, Competency Check
G	Disciplina și respectarea angajamentelor Își asumă doar ceea ce este fezabil, își monitorizează propriile angajamente și informează persoanele implicate imediat ce un termen limită este pus sub presiune.	 N4	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
V	Procesul metodic de îngrijire și ținerea evidențelor Elaborează în mod independent un plan de îngrijire cu obiective măsurabile, îl evaluează periodic și îl ajustează atunci când nevoile de îngrijire se modifică.	 N4	4	nu	Portofoliu sau dovezi	Portofoliu, Test de cunoștințe (specific clientului)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Consultație privind îngrijirea multidisciplinară Structurează informațiile referitoare la un client cu o situație complexă, evaluează recomandările medicului și ale terapeutului și consemnează acorduri clare privind măsurile ulterioare.	 N4	4	nu	Observarea la locul de muncă	Competency Check, 360 Feedback
G	Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Recunoaște situațiile nesigure din cadrul propriului proces, intervine și se adresează colegilor fără a întrerupe desfășurarea activității.	 N4	4	nu	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	Analiza problemelor Analizează o plângere recurentă în funcție de cauzele posibile, le verifică pe baza datelor proprii și identifică cauza cea mai probabilă.	 N4	3	nu	Centru de evaluare	Competency Check, Ability Scan
K	Cunoașterea limbii olandeze la nivel profesional Redactează și discută cu fluență documente profesionale la nivelul B2 și își adaptează stilul de exprimare la situații formale și informale.	 N4	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor Precizează care limită este depășită atunci când comportamentul este nedorit, care este consecința și încheie conversația atunci când este necesar.	 N4	3	nu	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Big Fifty, Mental Resilience (4C)
G	Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Trece în mod autonom de la sarcinile de execuție la cele de consultanță, ține note pentru fiecare rol și reia corect activitatea întreruptă.	 N4	3	nu	Observarea la locul de muncă	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check
V	Învățarea din greșeli și incidente Analizează propriile erori și cele ale echipei, discută deschis cauza acestora în cadrul ședinței de lucru și ajustează acordurile.	 N4	3	nu	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
K	RGPD și confidențialitatea în practică Evaluează în cadrul propriilor procese dacă există un temei juridic, aplică principiul minimizării datelor și gestionează corect solicitările persoanelor vizate.	 N4	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Ridicarea și deplasarea în condiții de siguranță în domeniul îngrijirii Selectează în mod independent tehnica și mijloacele de sprijin pentru un client cu mobilitate limitată și îi instruește pe colegi pe loc.	 N4	3	nu	Observarea la locul de muncă	Testul cu probe de lucru
A	Forța fizică și rezistența Deplasează sarcini grele în mod independent, cu ajutorul unor dispozitive, împarte efortul pe durata turei și menține ritmul convenit.	 N4	3	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru
V	Lucrul în ture și programul de lucru neregulat Își planifică propria activitate pe parcursul turelor variabile, își alocă sarcinile în momentul zilei care i se potrivește cel mai bine și face schimburi cu atenție.	 N4	3	nu	Interviu structurat	Big Fifty, Interviu structurat
V	Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale Alege dispozitivul și aplicația potrivite pentru fiecare sarcină și remediază problemele obișnuite fără ajutorul altora.	 N3	2	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Intervenții în situații de urgență și prim ajutor Acordă primul ajutor în mod independent, coordonează evacuarea propriului departament și preia sarcina către serviciile de urgență într-un mod structurat.	 N3	1	nu	Certificat sau diplomă	Test de cunoștințe (specific clientului)

3 Niveluri în funcție de vechime

Același profil cu ajustarea vechimii în cadrul familiei de posturi aplicată. Nivelurile țintă sunt limitate la 1-5.

Competență	medior	senior
sensibilitate interpersonală	N4	N5
Toleranța la stres	N4	N5
Practica în domeniul asistenței medicale și al îngrijirii personale	N4	N5
Siguranța medicamentelor	N3	N4
Gestionarea părților interesate	N4	N5
Planificare și organizare	N4	N5
Precizie și atenție la detalii	N3	N4
Gestionarea conversațiilor	N3	N4
colaborare multidisciplinară	N4	N4
Disciplina și respectarea angajamentelor	N3	N4
Procesul metodic de îngrijire și ținerea evidențelor	N3	N4
Consultație privind îngrijirea multidisciplinară	N4	N4
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță	N3	N4
Analiza problemelor	N3	N4
Cunoașterea limbii olandeze la nivel profesional	N3	N4
dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor	N3	N4
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul	N3	N4
Învățarea din greșeli și incidente	N3	N4
RGPD și confidențialitatea în practică	N3	N4
Ridicarea și deplasarea în condiții de siguranță în domeniul îngrijirii	N3	N4
Forța fizică și rezistența	N3	N4
Lucrul în ture și programul de lucru neregulat	N3	N4
Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale	N2	N3

Competență	medior	senior
Intervenții în situații de urgență și prim ajutor	N2	N3

4 Scala de competență

Nivel	Etichetă	Autonomie	Complexitate	Domeniul de aplicare	Nivelul de cunoștințe
N1	Ghidat	lucrează sub supraveghere și respectă instrucțiunile	rutină, câte o variabilă pe rând	sarcină proprie	înțelegere de bază a terminologiei
N2	Aplicare	lucrează în mod independent în cadrul unor limite stabilite	situații familiare, cu variații limitate	propria funcție	cunoștințe practice, aplică o abordare standard
N3	Competență avansată	își stabilește propria abordare și solicită în mod proactiv opinii	mai multe variabile, o anumită ambiguitate	propria echipă sau propriul proces	cunoștințe aprofundate, evaluează alternativele
N4	Nivel avansat	coordonează activitatea altora și decide asupra abordării	complex, cu interese contradictorii	mai multe echipe sau un departament	cunoștințe aprofundate, oferă sfaturi altora
N5	Conducere	stabilește standardul și politica	strategic, în condiții de incertitudine ridicată	organizație, lanț valoric sau profesie	autoritate, contribuie la dezvoltarea profesiei

5 Repere comportamentale pentru fiecare competență

Punctele de referință se află la N1, N3 și N5. N2 și N4 nu sunt ancorate în mod deliberat: evaluatorii interpoolează între ele, urmând convenția O*NET.

Competență	N1	N3	N5
sensibilitate interpersonală Observarea semnalelor verbale și nonverbale ale celorlalți, identificarea aspectelor care ies în evidență și adaptarea propriului comportament în consecință pe parcursul interacțiunii.	Observă când interlocutorul își pierde interesul sau ezită și întreabă dacă explicația este clară.	Observă tensiunea sau reticența din timpul unei conversații și își adaptează tonul, ritmul și formularea în consecință.	Îi instruește pe ceilalți în recunoașterea semnalelor sociale și utilizează aceste cunoștințe atunci când concepe procese de schimbare delicate la nivelul întregii organizații.

Competență	N1	N3	N5
Toleranța la stres Continuă să furnizeze rezultate de aceeași calitate chiar și sub presiunea timpului, în fața opoziției sau a unor situații neprevăzute și menține un ton profesional în relațiile cu ceilalți.	Continuă să lucreze la sarcina curentă pe măsură ce presiunea crește și îl întreabă pe superior care dintre sarcini poate aștepta.	Lucrează în mod structurat chiar și în perioadele de vârf, menține claritate în acordurile cu clienții și semnalează din timp care rezultate sunt expuse riscului.	Asigură funcționarea organizației în situații de criză, ia decizii în condiții de incertitudine ridicată și stabilește standardul pentru acțiuni calme sub presiune.
Practica în domeniul asistenței medicale și al îngrijirii personale Efectuează proceduri de îngrijire medicală și personală pentru clienți, de la igiena personală până la proceduri specializate, urmărind în același timp starea lor de sănătate.	Se ocupă de un client sub supraveghere, conform planului de îngrijire, și raportează imediat observațiile neobișnuite persoanei responsabile.	Efectuează în mod independent proceduri de îngrijire medicală pentru pacienții cu un tablou clinic fluctuant și solicită intervenția medicului în timp util.	Elaborează linii directoare pentru practica asistenței medicale în cadrul instituției, le evaluează în raport cu rezultatele cercetărilor și îndrumă echipele în procesul de implementare a acestora.
Siguranța medicamentelor Pregătește, verifică, administrează și înregistrează medicamentele conform protocolului și identifică riscurile de erori, interacțiuni și efecte secundare.	Distribuie medicamentele conform listei de semnături, verificând de două ori, și transmite comenzile neclare unui coleg autorizat.	Verifică în mod independent prescripțiile medicale în ceea ce privește doza și interacțiunile medicamentoase, identifică efectele secundare și se consultă cu farmacia sau cu medicul în legătură cu acestea.	Elaborează politica instituției privind administrarea medicamentelor, analizează rapoartele privind erorile de administrare a medicamentelor și implementează îmbunătățiri pe întregul lanț.
Gestionarea părților interesate Identificarea persoanelor interesate de o inițiativă și menținerea contactului cu acestea, astfel încât deciziile să beneficieze în continuare de sprijinul lor.	Menține o listă a persoanelor implicate și le informează cu privire la progresul înregistrat, conform ritmului convenit.	Evaluează influența și interesul fiecărei părți, alege o formă adecvată de contact și discută dorințele contradictorii înainte de luarea unei decizii.	Menține o rețea care ajunge la organisme de guvernare și politice, face legătura între părți cu interese diferite și apără poziția organizației.

Competență	N1	N3	N5
Planificare și organizare Situarea activităților, a persoanelor și a resurselor în timp, stabilirea priorităților și organizarea dependențelor astfel încât rezultatele convenite să fie livrate la termen.	Își întocmește un program zilnic sau săptămânal pentru propriile sarcini și respectă ordinea și orele convenite.	Planifică activitatea echipei pentru câteva săptămâni, distribuie sarcinile și le reorganizează în cazul apariției unor perturbări, fără a depăși termenele limită.	Stabilește sistemul de planificare al organizației, corelează planul anual, capacitatea și bugetul și ia decizii în cazul cererilor conflictuale.
Precizie și atenție la detalii Lucrează cu atenție, își verifică propria muncă pentru a depista eventualele erori și respectă angajamentele privind exhaustivitatea și corectitudinea datelor.	Verifică propria muncă cu ajutorul unei liste de verificare și corectează erorile găsite înainte ca lucrarea să fie predată.	Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.	Stabilește standardele privind exhaustivitatea și corectitudinea, verifică eșantioanele și atrage atenția echipelor asupra neglijențelor structurale.
Gestionarea conversațiilor Inițierea, orientarea și încheierea unei conversații în mod intenționat, prin adresarea de întrebări, sintetizarea discuției și stabilirea unor acorduri concrete cu privire la pașii următori.	Urmează o listă pregătită de întrebări, le pune în ordinea indicată și consemnează acordurile la care s-a ajuns.	Alege un tip de întrebare adecvat pentru fiecare etapă, face rezumate pe parcurs și readuce conversația la obiectivul inițial atunci când aceasta se abate de la subiect.	Conduce discuții cu părți cu interese opuse la nivel de consiliu de administrație, elaborează modele de dialog pentru organizație și le testează în practică.
colaborare multidisciplinară Colaborarea cu persoane din alte discipline prin învățarea limbajului și a metodelor acestora și stabilirea unor puncte de plecare comune pentru activitatea în echipă.	Întreabă un coleg dintr-o altă disciplină ce înseamnă termenii tehnici și îi rezumă răspunsul.	Analizează problema împreună cu specialiști din diferite discipline și elaborează o abordare comună, cu o repartizare clară a rolurilor.	Stabilește forme durabile de colaborare între discipline și soluționează conflictele dintre standardele profesionale în funcție de interesul organizațional.
Disciplina și respectarea angajamentelor Respectă acordurile, procedurile și angajamentele chiar și fără supraveghere și raportează în timp util atunci când un angajament se dovedește a fi imposibil de îndeplinit.	Sosește la ora stabilită cu munca convenită și raportează orice întârziere superiorului.	Își asumă doar ceea ce este fezabil, își monitorizează propriile angajamente și informează persoanele implicate imediat ce un termen limită este pus sub presiune.	Stabilește standardul pentru respectarea consecventă a acordurilor de lucru și se adresează oricărei persoane, de la orice nivel, care nu respectă acest standard.

Competență	N1	N3	N5
Procesul metodic de îngrijire și ținerea evidențelor Parcurge etapele de clarificare a problemei de îngrijire, stabilirea obiectivelor, planificare, punere în aplicare și evaluare, și le consemnează în dosarul clientului.	Înregistrează îngrijirile acordate și observațiile în dosar în aceeași zi, utilizând formatul standard de raportare.	Elaborează în mod independent un plan de îngrijire cu obiective măsurabile, îl evaluează periodic și îl ajustează atunci când nevoile de îngrijire se modifică.	Elaborează politica organizației privind ținerea evidențelor și raportarea și coordonează introducerea unui nou standard metodic de îngrijire.
Consultație privind îngrijirea multidisciplinară Aduce contribuții proprii cu privire la un client, în consultare cu alte discipline, evaluează sfaturile acestora și ajunge la acorduri comune.	Aduce contribuții cu propriile observații despre un client în cadrul ședinței și consemnează în dosar acordurile la care s-a ajuns.	Structurează informațiile referitoare la un client cu o situație complexă, evaluează recomandările medicului și ale terapeutului și consemnează acorduri clare privind măsurile ulterioare.	Proiectează structura de consultare a instituției, asigură calitatea deciziilor și mediază în cazul în care disciplinele nu ajung la un acord.
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Este mereu atent la situațiile și acțiunile nesigure la locul de muncă, le semnalează celorlalți și alege metoda de lucru sigură chiar și sub presiunea timpului.	Respectă regulile de siguranță la locul de muncă și solicită confirmare atunci când are îndoieli cu privire la o operațiune.	Recunoaște situațiile nesigure din cadrul propriului proces, intervine și se adresează colegilor fără a întrerupe desfășurarea activității.	Stabilește standardul de siguranță pentru organizație, face ca siguranța să fie un subiect de discuție la toate nivelurile și orientează comportamentul și cultura organizațională.
Analiza problemelor Descompune o problemă în părți, separă cauzele de efecte și precizează ce informații sunt necesare pentru a avansa.	Precizează exact ce anume nu funcționează corect și ce date lipsesc, și aduce aceste informații la cunoștința superiorului.	Analizează o plângere recurentă în funcție de cauzele posibile, le verifică pe baza datelor proprii și identifică cauza cea mai probabilă.	Identifică câteva cauze fundamentale ale problemelor organizaționale persistente și stabilește metoda de analiză pe care o vor utiliza celelalte echipe.
Cunoașterea limbii olandeze la nivel profesional Stăpânirea limbii olandeze, atât în vorbire, cât și în scris, la un nivel din Cadrul European Comun de Referință care corespunde cerințelor postului.	Poate gestiona conversații simple legate de muncă și poate citi instrucțiuni scurte la nivelul A2-B1 din Cadrul european de referință.	Redactează și discută cu fluență documente profesionale la nivelul B2 și își adaptează stilul de exprimare la situații formale și informale.	Stăpânește limba olandeză la nivelul C1-C2, editează publicații scrise de alții și utilizează cu precizie formulările profesionale și juridice.

Competență	N1	N3	N5
dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor Reducerea tensiunilor crescânde sau a comportamentelor nedorite prin păstrarea calmului, stabilirea clară a limitelor și orientarea sau încheierea conversației.	Își păstrează calmul atunci când se confruntă cu o reacție furioasă, lasă cealaltă persoană să vorbească și apelează la un coleg sau la un manager.	Precizează care limită este depășită atunci când comportamentul este nedorit, care este consecința și încheie conversația atunci când este necesar.	Stabilește acorduri la nivel de organizație privind comportamentul neconform, organizează sprijinul și urmărirea cazurilor și asigură respectarea acestor reguli de către manageri.
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Alternează între sarcini, roluri și interlocutori în cadrul unei zile de lucru și adaptează conținutul, tonul și ritmul la situația respectivă.	Schimbă sarcina atunci când i se solicită acest lucru și urmează instrucțiunile de lucru primite pentru fiecare sarcină, fără a le amesteca cu cele ale sarcinii anterioare.	Trece în mod autonom de la sarcinile de execuție la cele de consultanță, ține note pentru fiecare rol și reia corect activitatea întreruptă.	Ocupă simultan funcții în mai multe organisme cu interese contradictorii și menține claritatea rolurilor la vedere pentru organizație.
Învățarea din greșeli și incidente În urma unei erori sau a unui incident, investighează ce s-a întâmplat, identifică cauza fără a atribui vina și modifică metoda de lucru în acel aspect.	Raportează imediat o eroare proprie superiorului și repetă sarcina urmând instrucțiunile corectate.	Analizează propriile erori și cele ale echipei, discută deschis cauza acestora în cadrul ședinței de lucru și ajustează acordurile.	Se asigură că incidentele sunt raportate în condiții de siguranță la nivelul întregii organizații, că cauzele sunt analizate în mod structurat și că lecțiile învățate sunt integrate în politici și standarde.
RGPD și confidențialitatea în practică Cunoaște cerințele legislației privind protecția datelor cu caracter personal relevante pentru propria activitate, știe care este temeiul juridic și perioada de păstrare aplicabile și recunoaște când este necesară notificarea.	Prelucreză datele cu caracter personal numai în conformitate cu instrucțiunile de lucru aplicabile și sesizează cazurile îndoielnice responsabilului cu protecția datelor.	Evaluează în cadrul propriilor procese dacă există un temei juridic, aplică principiul minimizării datelor și gestionează corect solicitările persoanelor vizate.	Stabilește politica de confidențialitate, ia decizii cu privire la operațiunile de prelucrare cu risc ridicat și reprezintă organizația în fața autorității de supraveghere.

Competență	N1	N3	N5
Ridicarea și deplasarea în condiții de siguranță în domeniul îngrijirii Deplasează și asistă clienții folosind tehnici de ridicare și dispozitive auxiliare, astfel încât efortul depus de client și de asistentul social să rămână limitat.	Deplasează un client sub îndrumare, cu ajutorul echipamentului prescris, urmând instrucțiunile specialistului desemnat.	Selectează în mod independent tehnica și mijloacele de sprijin pentru un client cu mobilitate limitată și îi instruiește pe colegi pe loc.	Stabilește politica privind efortul fizic, analizează cifrele privind incidentele și asigură instituției o reducere demonstrabilă a efortului fizic.
Forța fizică și rezistența Oferă forța și rezistența necesare pentru a ridica, transporta și muta sarcini pe parcursul unei zile de lucru.	Ridică și transportă sarcini ușoare pe distanțe scurte, utilizând tehnica prescrisă în cadrul sarcinilor proprii.	Deplasează sarcini grele în mod independent, cu ajutorul unor dispozitive, împarte efortul pe durata turei și menține ritmul convenit.	Stabilește, pentru întregul proces, modul în care este distribuită munca grea și care sunt mijloacele de sprijin standard, și justifică această alegere.
Lucrul în ture și programul de lucru neregulat Își organizează propria activitate în funcție de schimburile variabile și programul neregulat, asigură predarea completă a sarcinilor și coordonează planificarea și disponibilitatea împreună cu echipa.	Lucrează conform graficului de serviciu, ajunge la timp și predă sarcinile restante la sfârșitul turei.	Își planifică propria activitate pe parcursul turelor variabile, își alocă sarcinile în momentul zilei care i se potrivește cel mai bine și face schimburi cu atenție.	Elaborează modele de liste de serviciu pentru organizație, evaluează raportul dintre continuitate și fezabilitate și încheie acorduri cu echipa și reprezentanții.
Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale Utilizează calculatoare, dispozitive mobile și aplicații standard pentru a îndeplini sarcinile de serviciu, ajustează setările și rezolvă probleme simple de utilizare fără ajutor.	Deschide și utilizează aplicațiile prescrise pentru sarcinile proprii și solicită ajutor ori de câte ori apare un mesaj necunoscut.	Alege dispozitivul și aplicația potrivite pentru fiecare sarcină și remediază problemele obișnuite fără ajutorul altora.	Stabilește la nivel de organizație ce facilități ale mediului de lucru digital sunt utilizate și ghidează implementarea acestora în toate echipele.

Competență	N1	N3	N5
Intervenții în situații de urgență și prim ajutor Acționează conform procedurii de urgență în caz de accident, incendiu sau evacuare, acordă primul ajutor în limita competențelor sale și preia cazul serviciilor de urgență.	Știe unde se află echipamentele și căile de evacuare, declanșează alarma conform procedurii și urmează instrucțiunile personalului de intervenție în situații de urgență.	Acordă primul ajutor în mod independent, coordonează evacuarea propriului departament și preia sarcina către serviciile de urgență într-un mod structurat.	Organizează planul de intervenție în situații de urgență pentru organizație, planifică exerciții și scenarii și evaluează performanța împreună cu autoritatea regională de siguranță.

6 Metode de evaluare și validitate

Validitățile sunt estimările meta-analitice corectate ale lui Sackett, Zhang, Berry și Lievens (2022) din Journal of Applied Psychology, care înlocuiesc cifrele mai vechi ale lui Schmidt și Hunter (1998). Dispersia este la fel de importantă ca media: cu o deviație standard ridicată, validitatea variază puternic în funcție de context.

Metodă de măsurare	rho	SD	Ce este
Chestionar de personalitate	0.40	0.15	Autoevaluarea preferințelor comportamentale. La adresa hrmforce se găsesc testele „Big Fifty” și „15PF”.
Testul cu probe de lucru	0.33	0.09	Candidatul realizează o probă de lucru reprezentativă în condiții standardizate.
Test de cunoștințe	0.40	0.13	Test de cunoștințe declarative privind posturile, elaborat de obicei pentru fiecare client în parte.
Centru de evaluare	0.29	0.09	Exerciții multiple, evaluatori multipli, notare pe dimensiuni.
Portofoliu sau dovezi	-	-	O colecție de lucrări sau rezultate anterioare, evaluate în funcție de criterii prestabilite.
Observarea la locul de muncă	-	-	Observarea structurată a locului de muncă cu ajutorul unui formular bazat pe repere comportamentale.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenariu cu opțiuni de răspuns, notat în funcție de cunoștințe sau de tendințe comportamentale.
Interviu structurat	0.42	0.19	Interviu bazat pe comportament, cu întrebări fixe și o scală de evaluare pentru fiecare întrebare.
Certificat sau diplomă	-	-	Dovada oficială a studiilor absolvite sau a examenelor susținute.

7 Instrumente de evaluare pentru acest post

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Competency Check	10	Evaluarea competențelor la nivel comportamental
Big Fifty	8	Chestionar de personalitate, 150 de itemi, 25 de factori
360 Feedback	8	Evaluări multiple bazate pe repere comportamentale

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Test de cunoștințe (specific clientului)	7	Test de cunoștințe profesionale, personalizat pentru fiecare client
Testul cu probe de lucru	6	Eșantion reprezentativ de muncă în condiții standardizate
Colour Profile (Jung)	2	Patru tipuri de culori, corelate cu factorii „Big Fifty”
15PF	2	Profilul de personalitate, o alternativă mai succintă la Big Fifty
Mental Resilience (4C)	2	Reziliența mentală conform modelului 4C
Communication Styles	1	Stilul preferat de comunicare
Portofoliu	1	Evaluarea activității anterioare în raport cu criterii prestabilite
Ability Scan	1	Test de aptitudini: abilități de raționament verbal, numeric și abstract
Conflict Styles	1	Stilul preferat în situații de conflict
Interviu structurat	1	Interviu comportamental cu structură fixă

8 Cum se utilizează acest profil

1. Conveniți asupra profilului cu managerul de recrutare înainte de evaluarea primului candidat. Modificările de ponderare efectuate ulterior fac ca rezultatul să fie de nejustificat.
2. Alegeți metoda de evaluare pentru fiecare competență din coloana „Metoda de evaluare”. Combinați cel mult trei metode pentru fiecare candidat.
3. Calibrați evaluatorii într-o sesiune de două ore, utilizând punctele de referință din capitolul 5. Punctele de referință fără instruirea evaluatorilor au un efect redus.
4. Completați calculatorul de compatibilitate și discutați lacunele în cadrul conversației privind dezvoltarea profesională. Tipurile A și G sunt criterii de selecție, nu obiective de dezvoltare trimestriale.

Sursă: hrmforce Skills Framework 2.0, versiunea 2.0.0, creată la 2026-09-08. Corelații cu ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 și clasificarea ocupațională olandeză CBS BRC 2014, ediția 2025. Acest profil reprezintă un punct de plecare, nu un standard: adaptați-l la propria organizație înainte de a-l utiliza ca bază pentru selecție.

