

Medewerker:

Functienaam: Praktijkondersteuner GGZ A + B

1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het ondersteunen van de huisarts bij de zorg voor mensen met psychische, psychosociale of psychiatrische problematiek, door middel van vraagverheldering, advisering, eerstelijnsbehandeling en zorgprocessturing.

2. Plaats in de organisatie

De Praktijkondersteuner GGZ is in dienst van dan wel gedetacheerd bij een (samenwerkingsverband van) Huisarts(en). De werkzaamheden worden verricht op één of meer praktijklocaties. De Praktijkondersteuner GGZ valt hiërarchisch gezien onder de Huisarts (of daartoe gemandateerd leidinggevende huisarts). De Huisartsen, werkzaam binnen het samenwerkingsverband, verzorgen de functionele aansturing van de Praktijkondersteuner GGZ.

3. Resultaatgebieden

3.1 Vraagverheldering, advisering en hulpverlening

Verzorgt, op basis van vastgestelde protocollen, op methodische wijze doelgerichte (gedelegeerde) zorgverlening voor patiënten met psychosociale, psychische of psychiatrische problemen, met als doel de patiënt zo adequaat mogelijk te voorzien van of toegang te geven tot medische zorg:

- Verzorgt de intake van de patiënt in opdracht van, en waar nodig in samenspraak met, de huisarts;
- Verheldert de vraagstelling door middel van het vier-fasengesprek (*introductie, inventarisatie, evaluatie/conclusie en advies*);
- Concludeert tot verdere behandeling/begeleiding of verwijzing naar tweede lijn in een advies aan huisarts en patiënt, e.e.a. vanuit het principe van “stepped care”, d.w.z. eerst de lichtst mogelijke vorm van effectieve zorg;
- Stelt daar waar nodig en gewenst een zorgplan op;
- Overlegt met de huisarts over alternatieven voor de patiënt;
- Informeert patiënt over de aard, prognose en beloop van de gediagnosticeerde stoornis en adviseert hem/haar over (eigen) aanpak, behandelinterventies en de te verwachten resultaten;
- Adviseert zo nodig ook andere betrokkenen, zoals gezinsleden;
- Begeleidt de (niet doorverwezen) patiënt door middel van:
 - A. kortdurende begeleiding in aanvulling op de huisartsenzorg, bestaande uit cognitieve-, emotie- en gedragsbeïnvloedende interventies;
 - B. ondersteunende en stabiliserende begeleiding van GGZ-problematiek zoals deze voorkomt binnen de huisartsenpraktijk; daarbij zorgt de POH-GGZ voor een, qua expertise en persoon matchend, dienstverleningscontact op maat (met instanties zoals maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, verslavingszorg, GGD enz.);
- Draagt zorg voor informatie, afstemming en terugkoppeling van geboden zorgverlening aan Huisarts en andere hulpverleners (liaison-functie);
- Coördineert en monitort de voortgang van het integrale begeleidingsproces zowel in- als extern en bewaakt daarbij de gezondheidsrisico's van de patiënt;
- Draagt zorg voor de administratieve afhandeling in het patiëntendossier.

3.2 Educatie en voorlichting

Verzorgt doelgerichte (psycho-)educatie en voorlichting aan individuele patiënten en groepen gericht op kennis, het realiseren van mogelijke gedragsveranderingen en het leren omgaan met de (gevolgen van de) stoornis en met gebruikmaking van de beschikbare middelen:

- Geeft voorlichting, adviezen, instructie en educatie aan patiënten (en zo nodig diens leefomgeving) over ziektebeeld, behandeling, leefregels en hulpmiddelen;
- Begeleidt en coacht patiënten (en zo nodig diens leefomgeving) ten aanzien van zelfmanagement van de ziekte, het leren omgaan met en het hanteren van de consequenties van de aandoening en het hanteren van de leefregels;
- Geeft informatie en adviezen aan relevante andere interne of externe hulpverleners;
- Geeft instructie over medicatie en behandeling en hoe zelf te handelen bij problemen;
- Beoordeelt voorlichtingsmateriaal op functionaliteit en kwaliteit.

3.3 Beheer en organisatie

Draagt zorg en verantwoordelijkheid voor een doelgerichte organisatie van de eigen zorgverlening in de huisartsenpraktijk met een effectieve en efficiënte inzet van beschikbare mensen en middelen, opdat er een goede afstemming plaatsvindt met activiteiten van andere teamleden en externe hulpverleners/ instellingen:

- Coördineert de hulpverlening rond patiënt vanuit het zorgplan;
- Registreert en rapporteert aan de huisarts – en, in overleg, aan derden – binnen de geldende richtlijnen over patiëntenbestand, verleende diensten, eventuele kosten en opbrengsten;
- Draagt in voorkomend geval bij aan informatieverzameling ten behoeve van onderzoek;
- Overlegt met andere relevante interne of externe disciplines/hulpverleners en draagt, in overleg met huisarts, zorg voor het doorverwijzen van patiënten;
- Zet een sociale kaart op en onderhoudt die t.a.v. de eigen taak resp. de eigen patiëntengroep;
- Bevordert de samenwerking met een eigen in- en extern netwerk, e.e.a. in overleg met de huisarts.

3.4 Kwaliteit

Analyseert en toetst de kwaliteit van de zorgverlening en eigen praktijkvoering in de huisartsenzorg, aan de hand van landelijke en wettelijke richtlijnen, teneinde de kwaliteit van de zorg te allen tijde te borgen:

- Voert taken uit ten behoeve van Zorgbeleid en -beheer binnen de huisartsenpraktijk;
- Levert een bijdrage aan onderzoek ten behoeve van de functie POH-GGZ binnen de huisartsenpraktijk;
- Stelt praktische protocollen en werkplannen voor de eigen activiteiten op;
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid van de samenwerkende huisartsenpraktijken;
- Toetst en analyseert de kwaliteit van de geboden (POH-GGZ-)zorgverlening, educatie en voorlichting en adviseert inzake verbeteringen;
- Draagt zorg voor een efficiënte beroepsmatige/inhoudelijke afstemming met Huisarts en andere hulpverleners;
- Benoemt verbeterpunten en stelt prioriteiten t.a.v. verbetering. Kiest en voert de verbeteracties uit.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Kennis van psychische, psychosociale en psychiatrische stoornissen alsmede van psychopathologie;
- Kennis van de voor de doelgroep relevante sociale kaart, regelingen, hulpmiddelen en aanpassingen;
- Kennis van de organisatie, globale werkprocessen, werkwijzen en externe organisaties alsmede van de functies van de andere teamleden en andere relevante hulpverleners;
- Verdiept zich zo nodig in verschillende culturen, levensgewoonten en levensbeschouwelijke invloeden;
- Houdt zijn/haar kennis actueel d.m.v. bij- en nascholing.

4.2 Zelfstandigheid

- De werkzaamheden worden binnen de door de huisarts bepaalde kaders, alsmede samenwerkingsafspraken en protocollen, naar eigen inzicht uitgevoerd;
- De praktijkondersteuner GGZ is inhoudelijk autonoom in het professioneel adviseren aan huisarts, patiënt en patiëntstelsel en, in voorkomend geval, in het coördineren van het GGZ-gerelateerde zorgproces (casemanagement);
- Bij complexe problemen of vragen wordt overlegd met de huisarts(en) en/of andere hulpverleners;
- Het opstellen van een zorgplan geschiedt binnen vastgestelde kaders, protocollen en/of richtlijnen.
- Daarbinnen maakt de praktijkondersteuner GGZ zelfstandig afwegingen over aard en omvang van de indicatie voor interventies;
- De geboden zorgverlening wordt teruggekoppeld aan de huisarts en vastgelegd in het HIS;
- Het nemen van initiatieven en het bieden van oplossingen zijn van belang bij het vormgeven van behandelingen afgestemd op de patiënt.

4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zijn vereist voor het realiseren van communicatie en samenwerking met interne en/of externe instanties of hulpverleners;
- Luisteren, het kunnen beïnvloeden van de gespreks sfeer, het vermogen tot motivatie en/of stimulering, vermogen om anderen op waarde te schatten en in hun waarde te laten, zijn nodig voor de communicatie met patiënten en zijn/haar familie;
- Bijzondere vaardigheden worden vereist bij de (in tijd beperkte) begeleiding/counseling van patiënten;
- Het is van belang de eigen houding te bewaken en op een assertieve en onderscheidende wijze de zorgverlening, educatie en voorlichting te waarborgen.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Een behandelplan dat niet op de specifieke behoefte van de patiënt is gericht en fouten in de advisering en/of behandeling kunnen schade opleveren voor het welzijn van de patiënt en zijn/haar omgeving;
- Het incorrect onderhouden van de diverse contacten kan afbreuk doen aan het imago van de organisatie;
- Verantwoordelijk voor de medische zorgverlening aan patiënten en de kwaliteit daarvan, het opstellen van protocollen en het geven van adviezen aan andere interne en externe hulpverleners;
- Middels overleg met de huisartsen binnen samenwerkingsverband kan invloed worden uitgeoefend op het kwaliteitsbeleid.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is benodigd in de contacten met en het geven van educatie en voorlichting aan patiënten, collega's en diverse externe instanties/hulpverleners;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het opstellen van rapporten en het registreren van consulten en gegevens in het patiëntendossier.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- PC-vaardigheid voor het maken van rapportages, verslagen en adviezen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is nodig bij het voeren van diagnostische gesprekken en bij behandeling. Voorts voor het observeren en bewaken van de voortgang van behandelingen;
- Oplettendheid is tevens geboden bij het geven van educatie en voorlichting en bij het doen van uitspraken over de gevolgen van en het omgaan met psychische, psychosociale of psychiatrische problematiek;
- Onoplettendheid kan gevolgen hebben voor het welzijn van patiënten en hun omgeving.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig voor het omgaan met weerstand, het motiveren en activeren van patiënten alsmede andere hulpverleners en instanties;
- Systematiek en ordelijkheid zijn benodigd bij het opstellen van protocollen, adviezen en rapportages;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang in verband met kennisneming van persoonlijke en vertrouwelijke informatie over patiënten;
- Eisen worden gesteld aan representativiteit bij het onderhouden van de diverse interne en externe contacten;
- Gevoel voor het menselijk lichaam is van belang bij het observeren van patiënten.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan ontstaan enerzijds door de confrontatie met het lijden en leed van patiënten en anderzijds door het agressief gedrag van patiënten. Risico op persoonlijk letsel komt voor.

5. POH GGZ B

- Relevante hbo-opleiding en ruime ervaring in eerstelijns GGZ-zorg;
- Stelt zorg-/begeleidingsplan op;
- Er is sprake van meer complexe psychosociale of psychiatrische problematiek;
- Behandeltrajecten zijn intensiever en mogelijk langduriger dan bij A;
- Bijzondere sociale vaardigheden zijn vereist voor intensieve begeleiding en/of coördinatie van zorg in situaties van ambulante zorg en/of directe hulp in crisissituaties;
- Er kan sprake zijn van projectleiderschap in de ontwikkeling van GGZ-zorgbeleid in de eerste lijn.

6. Algemene competenties

Inlevingsvermogen

- Toont gedrag dat past bij de bedrijfsbelangen.
- Toont interesse in de houding en standpunten van anderen.
- Is in staat om non-verbale of emotionele signalen op adequate wijze te interpreteren.
- Herkent hoe mensen zich voelen.
- Hanteert algemene fatsoensnormen.
- Begrijpt wat belangrijk voor de ander is.
- Heeft veel geduld met anderen.
- Vermijdt het gebruik van taal waar mensen zich waarschijnlijk aan zullen storen.
- Toont te allen tijde respect voor collegae en klanten.
- Toont respect voor de gevoelens van anderen.
- Is gevoelig voor de feedback van anderen en doet daar wat mee.

Integer

- Wekt vertrouwen door naar alle personen eerlijk te handelen.
- Denkt zelf na met gezond verstand.
- Houdt zich aan vertrouwelijkheid.
- Laat mensen in hun waarden.
- Maakt en houdt zich aan beloften.
- Behandelt gevoelige informatie met respect en discretie.
- Maakt eigen bedoelingen duidelijk in de omgang met anderen.
- Toont hoge gedragsnormen aan anderen door eigen voorbeeld.
- Bespreekt onderwerpen met de persoon die er iets mee kan.
- Spreekt collega's aan op roddelen of oordeelsvorming die afbreuk doen aan mensen.
- Zorgt ervoor dat ook anderen hun afspraken kunnen nakomen.

Vakkundigheid toepassen

- Heeft gedetailleerde professionele kennis en expertise met betrekking tot eigen werkgebied of specialisme.
- Past specialistische vaardigheden op eigen werk toe.
- Beantwoordt vakinhoudelijke vragen van klanten of collega's op kundige wijze.
- Heeft grondige kennis van eigenschappen van eigen producten en diensten.
- Deelt kennis en expertise met collega's.

Kwaliteit bewaken en handhaven (vakinhoudelijk en procesmatig/organisatorisch)

- Ziet erop toe dat werkafspraken altijd worden nageleefd evenals de afgesproken kwaliteitsnormen.
- Accepteert geen werk dat beneden de maat is.
- Levert altijd werk af dat voldoet aan de afspraken.
- Doet er met name in de voorbereiding alles aan om het werk al vanaf het begin correct uit te voeren.
- Voert alleen werk uit dat goed beheersbaar is, laat het werk anders over aan een, in dat vakgebied, meer ervaren collega.

Servicegerichtheid

- Ziet kansen of mogelijkheden op zakelijk gebied en op activiteiten die voor binding zorgen met de afnemers.

- Begrijpt aspecten zoals kosten, opbrengsten, toegevoegde waarde in relatie tot eigen werk en de organisatie als geheel.
- Zet het nakomen van afspraken op de eerst plaats.
- Neemt initiatieven indien vastgesteld wordt dat afspraken met iemand niet zijn nagekomen.
- Werkt hard om de behoeften van de (interne/externe) klant te achterhalen en er op in te spelen; proactief.
- Is zich bewust van het afbreukrisico van eigen handelen.
- Geeft interne en externe klanten snelle, efficiënte en persoonlijke service overeenkomstig de afspraken.

Flexibiliteit

- Kan het eigen gedrag (indien de situatie hier om vraagt) variëren.
- Past zich op positieve wijze aan veranderingen op het werk aan.
- Aanvaardt veranderende omstandigheden.
- Verandert benadering om zich aan te passen aan veranderende eisen.
- Heeft een open houding ten aanzien van nieuwe ideeën.