

Funcieprofiel

Naam organisatie	:	Huisartsenorganisatie avond-, nacht en weekend
Funcie	:	Doktersassistent
Datum	:	juli 2004
Versienummer	:	1.4

1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het, op basis van de door de patiënt (telefonisch) verstrekte informatie en aan de hand van de opgestelde werkplannen en/of protocollen, op adequate wijze zelfstandig afhandelen van de hulpvraag of na verheldering van de hulpvraag de patiënt doorverwijzen naar de dienstdoende huisarts, ten einde de patiënt zo spoedig en adequaat mogelijk te voorzien van de benodigde (medische) zorg.

2. Plaats in de organisatie

De doktersassistent ressorteert hiërarchisch gezien onder de Locatiemanager van de huisartsenorganisatie(s) en wordt medisch inhoudelijk aangestuurd door de dienstdoende Huisarts en Coördinerend Doktersassistent. Praktisch gezien is zij eerste aanspreekpunt voor derden en draagt zorg voor aansturing van de dagelijkse organisatie.

3. Resultaatgebieden

3.1 Intake Patiënten

Voert de triage, op basis van (NHG) vastgestelde richtlijnen en protocollen, opdat de patiënt zo adequaat en spoedig mogelijk wordt voorzien van de benodigde (medische) zorg:

- Inventariseert en stelt de hulpvraag vast;
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt de urgentie van de klachten en onderneemt actie op basis van urgentie;
- Verstreekt (indien mogelijk zelfstandig) medische adviezen aan de hand van protocollen en NHG standaarden;
- Consulteert de dienstdoende Huisarts indien eigen kennis ontoereikend is;
- Verwijst patiënten door naar de dienstdoende Huisarts op de huisartsenorganisatie;
- Plant bezoeksafspraken in tussen Huisarts, (Chauffeur) en patiënt;
- Verwijst in overleg met dienstdoende Huisarts, de patiënt door naar andere zorginstellingen;
- Draagt zorg voor een accurate (financiële) administratieve afhandeling.

Funcieprofiel

3.2 Medische Assistentie

Assisteert de dienstdoende Huisarts bij voorkomende (medische) werkzaamheden, opdat deze zijn werkzaamheden in een zo kort mogelijk tijdsbestek zo optimaal mogelijk kan vervullen:

- Assisteert de dienstdoende Huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en behandelingen (injecties toedienen, hechten, e.d.);voert deels zelfstandig uit
- Zorgt dat de juiste instrumenten, apparatuur en materialen voor ingrepen, onderzoeken en behandelingen gereed gemaakt zijn en draagt zorg voor het onderhoud daarvan; hygiëne
- Ondersteunt de Huisartsen in het gebruik van het automatiseringssysteem.
- Geeft voorlichting aan de patiënt over de behandeling en vervolg

3.3 Beheer

Verzorgt de patiëntenadministratie met als doel een tijdige en volledige registratie van de patiëntgegevens in het elektronisch medisch dossier en een effectieve en efficiënte organisatie van de gang van zaken binnen de huisartsenorganisatie:

- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen (schrijven, correspondentie);
- Houdt het logboek / overdrachtschrift in verband met overdracht diensten bij;
- Draagt zorg voor de voorraadadministratie;
- Draagt zorg voor de (financiële) administratie;
- Verwerkt gegevens over verrichtingen in het HIS systeem.

3.4 Kwaliteit

Verricht alle werkzaamheden in naleving van het kwaliteitsbeleid en de wettelijke richtlijnen, ten einde de kwaliteit van de (medische) dienstverlening te waarborgen:

- Verricht de werkzaamheden conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden, doet voorstellen ter verbetering en informeert de (Assistent) Locatiemanager hierover;
- Handelt, indien mogelijk, klachten af van patiënten en informeert de (Coördinerend) Doktersassistent of leidinggevende hierover;
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheidsbevordering. i.o.m. leidinggevende

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- MBO-opleiding Dokterassistent, CREBO-erkend.
- Minimaal 1-2 jaar werkervaring in een vergelijkbare werkomgeving.
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie.
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie.
- Kennis van NHG-richtlijnen.
- Kennis van het automatiseringssysteem op het gebied van patiëntenregistratie.
- Houdt zijn/haar medische inhoudelijke kennis en overige voor de functie benodigde kennis (automatisering etc.) op peil door het volgen van nascholingsactiviteiten.

Functieprofiel

4.2 Zelfstandigheid

- Binnen de vastgestelde protocollen en administratieve procedures wordt zelfstandig gewerkt.
- Bewaakt zelf de voortgang van de werkzaamheden en stelt prioriteiten vast (eventueel in overleg met de Coördinerend Doktersassistent indien aanwezig).
- Lost acute situaties in de dagelijkse situatie op conform de protocollen. Bij medische problemen wordt de Huisarts geraadpleegd. Bij overige problemen wordt een beroep gedaan op de Coördinerend Doktersassistent (indien aanwezig)
- Het nemen van initiatieven en vindingrijkheid is nodig voor het omgaan met onverwachte situaties en problemen.

4.3 Sociale vaardigheden

- Servicegerichtheid is nodig voor de interne afstemming met collega's en huisartsen en de externe contacten met andere zorginstellingen.
- Voor de intake van patiënten, het afhandelen van klachten en het uitvoeren van medische werkzaamheden zijn met name tact, invoelingsvermogen, hulpvaardigheid, oplossingsgericht, luisteren, geduld, overwinnen van weerstanden en overtuigen zeer belangrijk.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Immateriële en materiële schade kan ontstaan door onzorgvuldigheid bij medicijnverstrekking, onjuiste informatieverstrekking en het maken van fouten bij medische handelingen.
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de huisartsen, verrichten van medische assistentie en het verzorgen van administratieve ondersteuning.
- Heeft invloed op de gang van zaken binnen de huisartsenorganisatie en heeft middels het signaleren van knelpunten invloed op de werkwijze / het beleid binnen de huisartsen-organisatie.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Belangrijke eisen worden gesteld aan mondelinge uitdrukkingsvaardigheid bij de intake van patiënten, informatieverstrekking aan patiënten of externe zorginstellingen en overleg met collega's en de huisartsen.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het voeren van correspondentie en administratieve werkzaamheden.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verrichten van medisch technische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten en het assisteren bij medische behandelingen.
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het welbevinden van patiënten.
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door diverse factoren: de telefoon, patiënten aan de balie, verzoeken om ondersteuning door de huisarts.

Funcieprofiel

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig om alles op tijd af te hebben, ongeacht de hoeveelheid storende factoren.
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts en de administratieve werkzaamheden.
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van de patiënten.
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voorkomen en gedrag.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten.

5. Competenties

- Nauwkeurigheid
- Hulpvaardigheid
- Flexibiliteit
- Communicatieve en luistervaardigheden
- Integriteit
- Stressbestendigheid

CONCEPT