

**Naam organisatie: Huisartsen Collectief Tiel**

**Functie: Doktersassistent**

### **1. Doel van de functie**

Is verantwoordelijk voor het, op basis van de door de patiënt verstrekte informatie en zo mogelijk 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 of andere functionaris, teneinde de patiënt zo spoedig en adequaat mogelijk te voorzien van de benodigde (medische) zorg. Met de directie/praktijkhouder worden daarnaast nog specifieke taken/doelen afgesproken op basis van aanvullende eisen.

### **2. Plaats in de organisatie**

De Doktersassistent ressorteert hiërarchisch gezien onder de Huisarts en kan functionele aanwijzingen ontvangen van een Leidinggevend Doktersassistent en/of Huisarts. Praktisch gezien is hij/zij het eerste aanspreekpunt voor derden en draagt hij/zij zorg voor de dagelijkse organisatie.

De doktersassistent heeft op basis van gevorderde kennis en ervaring een zelfstandige positie in de huisartsenpraktijk.

### **3. Resultaatgebieden**

#### **3.1 Intake patiënt**

Voert de intake uit op basis van vastgestelde protocollen en richtlijnen (voor zover beschikbaar).

- Inventariseert en stelt de hulpvraag vast van minder bekende, complexe hulpvragen en verwijst evt. door;
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt aan de hand van protocollen en NHG-standaarden de urgentie van de klachten en onderneemt actie op basis van urgentie;
- Verstrekt, indien mogelijk zelfstandig, medische adviezen aan de hand van protocollen en NHG-standaarden;
- Geeft zelfzorgadviezen en voorlichting aan patiënten op met de huisarts afgesproken bijzondere thema's;
- Consulteert de Huisarts indien eigen kennis ontoereikend is;
- Verwijst patiënten door naar het (eventueel telefonisch) spreekuur van de Huisarts of andere functionaris;
- Maakt en registreert afspraken met patiënten;
- Verwijst in overleg met de Huisarts de patiënt door naar andere zorginstellingen;
- Registreert de gegevens en draagt zorg voor een accurate afhandeling van financiële en medische dossiers.

### **3.2 Medische assistentie**

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

- Voert via een spreekuur, volgens werkplannen en/ of protocollen, verpleeg- en medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden uit, zoals bijvoorbeeld oren uitspuiten, ECG maken, wrattenspreekuur, audiogrammen, injecties toedienen, (24-uurs) bloeddruk meten, longfunctietest, uitstrijkje maken;
- Er kan sprake zijn van een zelfstandig uitgevoerd spreekuur op bepaalde bijzondere thema's, passend binnen het deskundigheidsgebied van de medewerker;
- Assisteert de Huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en handelingen (injecties toedienen, hechten, e.d.);
- Zorgt dat de juiste instrumenten, apparatuur en materialen voor ingrepen, onderzoeken en behandelingen zijn gereedgemaakt en draagt zorg voor het onderhoud en de hygiëne daarvan;
- Verwerkt de gegevens over verrichtingen in elektronisch patiëntendossier;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over de behandeling en het vervolg;
- Verzorgt voorlichtingsbijeenkomsten voor specifieke doelgroepen.

### **3.3 Beheer**

Verzorgt de patiëntenadministratie met als doel een tijdige en volledige registratie van de patiëntgegevens in het elektronisch patiëntendossier en een effectieve en efficiënte organisatie van de gang van zaken binnen de huis artsenorganisatie:

- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen (schrijven, correspondentie);
- Vraagt medische gegevens en uitslagen van onderzoeken aan en verwerkt deze in dossier;
- Verzorgt correspondentie van de huisartsenpraktijk;
- Draagt zorg voor het beheer van de voorraad en voor de administratie;
- Draagt zorg voor de verwerking van gegevens ten behoeve van de (financiële) administratie;
- Houdt het HIS bij;
- Beheert en archiveert patiëntendossiers;
- Draagt zorg voor een schone en nette werkomgeving.

### **3.4 Kwaliteit**

Verricht alle werkzaamheden in naleving van het kwaliteitsbeleid en de wettelijke richtlijnen, teneinde 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 hierover de Leidinggevend Doktersassistent/huisarts;
- Handelt, indien mogelijk, klachten af van patiënten en informeert de (Leidinggevend) Doktersassistent/ leidinggevende hierover;
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheidsbevordering, in overleg met leidinggevende.

## **4. Toelichting bij functievereisten**

### **4.1 Kennis**

- Kennis op het niveau van Doktersassistent Mbo-niveau 4 is vereist;
- Heeft ruime en voor de praktijk relevante ervaring op het vakgebied;
- Is in staat om meer complexe (hulp-)vragen te beoordelen op basis van aanvullende training/ opleiding (bijv. triage-diploma);
- Kennis van de werkomgeving en werkprocessen en van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie;
- Kennis van NHG- en kwaliteitsrichtlijnen;
- Kennis van het automatiseringssysteem op het gebied van patiëntenregistratie;
- Houdt zijn/haar medische inhoudelijke kennis en overige voor de functie benodigde kennis op peil door het volgen van nascholingsactiviteiten.

### **4.2 Zelfstandigheid**

- Binnen de vastgestelde protocollen en administratieve procedures wordt zelfstandig gewerkt en worden verpleeg-, medisch-technische en laboratorium werkzaamheden uitgevoerd. Bij ontbreken van protocollen wordt gehandeld op basis van hiervoor omschreven kennis en ervaring e.e.a. in afstemming met de hiervoor geldende afspraken met de behandelend arts;
- Bewaakt zelf de voortgang van de werkzaamheden en stelt prioriteiten vast in overleg met de Leidinggevend Doktersassistent (indien aanwezig);
- Lost acute problemen en vragen in de dagelijkse situatie op waarbij in het geval van onverwachte situaties de Huisarts wordt geraadpleegd. Bij medische problemen wordt de Huisarts geraadpleegd.

### **4.3 Sociale vaardigheden**

- Servicegerichtheid is nodig, zowel voor de interne afstemming als met de externe contacten;
- Voor de intake van patiënten, het afhandelen van klachten en het uitvoeren van verpleeg- en medisch technische werkzaamheden zijn met name van belang: tact, kunnen luisteren, invoelingsvermogen, hulpvaardigheid;
- Is in staat om de eigen houding te bewaren;
- Is in staat om patiënt bij belastende handelingen gerust te stellen en te begeleiden.

### **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 medisch-technische handelingen;
- Immateriële en materiële schade kan ontstaan bij onjuiste intake en/of doorverwijzing;
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de huisartsen, verrichten van verpleeg-/medisch-technische handelingen en het verzorgen van administratieve ondersteuning.

#### **4.5 Uitdrukkingsvaardigheid**

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij de intake van patiënten, informatieverstrekking en zelfzorgadvies aan patiënten, geven van voorlichting aan specifieke doelgroepen, contacten met 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 verpleeg-/medisch-technische handelingen;
- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het werken aan de pc tijdens intake (verwerken van informatie in HIS) en invoeren specialistenbrieven en andere correspondentie.

#### **4.7 Oplettendheid**

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten, het geven van zelfzorgadviezen en het assisteren bij medisch technische handelingen;
- Oplettendheid is vereist bij receptaanvragen (ook signaleren veel verbruik e.d.);
- Oplettendheid is vereist bij het uitvoeren van spreekuren en het bewaken van de eigen grenzen;
- 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.

#### **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 en bij medisch-technische handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voorkomen en gedrag;
- Gevoel voor het menselijk lichaam en materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen en laboratorium werkzaamheden.

#### **4.9 Inconveniënten**

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten alsmede bij fysieke dreiging door patiënten of bezoekers;
- Er is een risico op persoonlijk letsel (bijvoorbeeld prikaccident).