

Service Medewerker

Vooronderzoek naar een nieuw te creëren functie

Liset van de Mheen
Judith van der Kort

Voorwoord

In het kader van een afstudeerproject zijn wij gevraagd een vooronderzoek te doen. Een vooronderzoek omdat op dit moment (en de eerste helft van 2007) als gevolg van een aantal organisatorische wijzigingen binnen de kliniek, er geen “ruimte” is om een dergelijk project te starten. Desalniettemin vindt het management het van belang dat er gestart wordt met voorbereidingen.

Het schrijven van dit vooronderzoek hebben wij als zeer leerzaam ervaren. Gedurende de uitvoering, wat uiteindelijk tot dit rapport heeft geresulteerd, hebben wij onze onderzoeks-, schrijf- en samenwerkingsvaardigheden verbeterd. Hiervan zullen wij in het verloop van onze loopbaan veel profijt hebben. Verder hebben wij dankzij dit vooronderzoek een beter beeld verkregen van de mogelijkheden van functiedifferentiatie in de vorm van ‘servicemedewerker’.

Liset van de Mheen
Judith van der Kort

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Hoofdstuk 1 Opzet van het onderzoek	5
§ 1.1 Aanleiding.....	5
§ 1.2 Bepaling probleemgebied	5
§ 1.3 Probleemstelling	7
§ 1.4 Onderzoeksvorm	7
§ 1.5 Betrokken medewerkers	7
§ 1.6 Interview of brainstorm	8
§ 1.7 Interviewvorm	8
§ 1.8 Presentatie en Brainstormsessie	8
Hoofdstuk 2 Onderzoek.....	10
§ 2.1 Functiedifferentiatie	10
§ 2.2 Gekwalificeerd voor de toekomst	11
§ 2.3 Functiebeschrijving Reinier de Graaf Gasthuis	12
§ 2.4 Functie omschrijvingen van de betrokken medewerkers.....	16
§ 2.5 Voorstel voor de taakomschrijving service medewerker.....	16
Hoofdstuk 3 Conclusie en aanbevelingen	20
§ 3.1 Conclusie.....	20
§ 3.2 Aanbevelingen.....	21
Bronvermelding	22
Bijlage 1	23
Bijlage 2	28
Bijlage 3	30
Bijlage 4	31
Bijlage 5	35
Bijlage 6	37
Bijlage 7	76

Inleiding

Het begrip kwaliteit kan op vele manieren omschreven worden. Het feit dat er zoveel definities bestaan, wijst er al op dat het moeilijk op een eenduidige manier aan te geven wat onder “kwaliteit” kan worden verstaan. Naast het vraagstuk van definitie bestaat een tweede probleem: wie legt de maatstaven voor een goede kwaliteit aan? En elk individu zal andere criteria gebruiken bij het beoordelen van de kwaliteit van een product of dienst. Het gevolg kan zijn dat de gewenste kwaliteit keer op keer opnieuw afgestemd moet worden. Zeker nu de zorg verschuift van aanbodgericht naar vraaggericht en vraaggestuurd.¹

Terwijl een instelling met name een productgericht beleid voert, hebben patiënten de voorkeur voor een meer klantgerichte benadering. Hierbij spelen zaken een rol zoals bezoeksregelingen en een vriendelijke bejegening van de zorgverleners. Instellingen ontkomen er niet meer aan naast hun productgerichtheid ook de klantgerichte benaderingswijze uit te dragen. Kwaliteit uit zich in beide benaderingen; een goed product verkoopt zichzelf, maar faalt wanneer de patiënt zich in zijn overige belangen geschaad voelt.²

In de beleidsuitgangspunten van het ziekenhuis voor 2007 e.v. staan vergroting van services en veiligheid als twee centrale thema's benoemd. Het ziekenhuis is van mening dat vergroting van servicegevoel en de beleving van de patiënt een steeds belangrijker onderscheidend onderwerp wordt in een steeds meer concurrerende markt.

Op basis van literatuuronderzoek, praktijkcasuïstiek, en bijvoorbeeld analyses van functiemateriaal en de daarin beschreven taken van de verschillende functies binnen het ziekenhuis, wordt een voorstel/plan van aanpak beschreven die het mogelijk maakt voor het ziekenhuis om het project snel te starten, zodra dit organisatorisch kan. Met andere woorden, er wordt alle relevante informatie verzameld en geordend, er worden uitgangspunten benoemd voor servicetaken die geschikt zijn voor de nieuw te creëren functie.

¹ J. Th. Kedzierski, M.C. Vlemmix, *Kwaliteit en beheer*, Instrumenten voor de manager in de zorg, Bohn Stafleu van Loghum, Houten / Diegem, 2001

² J. de Bekker, *Kwaliteit in zicht*, Een praktische handleiding voor kwaliteitsverbetering in de verpleging, Lemma bv, Utrecht, 1992

Hoofdstuk 1 Opzet van het onderzoek

§ 1.1 Aanleiding

't Lange Land Ziekenhuis is voornemens te onderzoeken of differentiatie in een beperkt aantal taken tussen zorgpersoneel en ondersteunend/facilitair personeel kan leiden tot een extra impuls op het gebied van services aan de patiënt. Het ziekenhuis denkt daarbij aan een nieuw te creëren functie. Taken liggen op het gebied van voeding, ontvangst en begeleiding van de patiënt en taken “rondom” het bed en gericht op het vergroten van het gevoel van geboden services tijdens het verblijf van de patiënt.

§ 1.2 Bepaling probleemgebied

De noodzaak die veel instellingen en beroepsbeoefenaars thans ervaren om functiedifferentiatie in te voeren, wordt gevoed door verschillende problemen. Bekend zijn de krappe arbeidsmarkt, de budgettaire problemen van instellingen, de diffuse en ondergewaardeerde positie van verpleegkundigen en het zwakke imago van verpleegkunde bij jongeren. Het aantal verpleegkundigen dat dit jaar afstudeert en het aantal beschikbare verpleegkundigen op de markt zijn lager dan ooit.

Niet alleen het tekort aan verpleegkundigen, maar de efficiëntie van de zorgverlening is aan de orde. Weinig complexe taken kunnen gedelegeerd worden aan personeel met lager kwalificatieniveau, bijvoorbeeld kwalificatieniveau 2. De mix van personeel moet op die manier worden samengesteld dat het werk op de meest efficiënte en effectieve manier gebeurt. Het variëren van de mix volgens de karakteristieken van het werkveld kan leiden tot een flexibel en dynamisch systeem van zorgverlening dat beantwoordt aan de specifieke noden van elk van de patiënten.³

Op dit moment zijn de volgende vier functies aanwezig in het ziekenhuis die betrekking hebben op de ontwikkeling van de nieuwe functie, nl de voedingsassistenten, de algemeen medewerkers, de interieurverzorgsters en de verpleegkundigen.

Iedere functiegroep heeft zijn eigen takenpakket en daardoor wordt er taakgerichte zorg verleend. Er is weinig ruimte voor de wensen van de patiënten die afwijken van dagelijkse activiteiten van de verschillende medewerkers. De taakgerichte zorgverlening komt niet overeen met de visie van het ziekenhuis. Uit de visie van 't Lange Land ziekenhuis blijkt dat zij zorg willen verlenen vanuit de zorgvraag van de patiënten. Niet de taken die uitgevoerd moeten worden, maar de zorgvragers staan centraal in de zorgverlening.

Tussen de verschillende functiegroepen is een matige samenwerking te zien, doordat niet iedereen van hetzelfde team deel uitmaakt. Daarmee wordt bedoeld dat de voedingsassistenten werken onder het facilitair bedrijf en de afdelingsassistenten wel deel uitmaken van het team van de verpleegafdelingen, maar geen directe zorg verlenen aan de patiënten.

³ www.nvkvv.be

De zorgvrager ziet veel verschillende personen die zorg leveren, waardoor een vertrouwensband in mindere mate wordt opgebouwd. Dit kan de kwaliteit van de zorgverlening belemmeren. Niet alleen de vertrouwensband is een punt dat invloed kan hebben op de kwaliteit van de zorgverlening, ook efficiënt werken moet aan de orde komen. In de praktijk blijkt vaak dat als er meerdere mensen aan het bed werken, er dingen worden vergeten of juist dubbel gedaan worden. Er kunnen fouten gemaakt worden die nadelige gevolgen kunnen hebben voor de patiënten of de medewerkers.

§ 1.3 Probleemstelling

Na het probleemgebied geanalyseerd te hebben, zijn wij tot de volgende probleemstelling gekomen.

- *Hoe kan vormgegeven worden aan functiedifferentiatie in 't Lange Land ziekenhuis met betrekking tot het creëren van een nieuwe functie en welke taken van de huidige functiebeschrijvingen van medewerkers zijn hierop van toepassing voor de nieuwe functiebeschrijving?*

In aansluiting op de probleemstelling zijn een aantal onderzoeksvragen opgesteld. De onderzoeksvragen geven het kader aan, waarbinnen het vooronderzoek zich beperkt. De conclusie van deze onderzoeksvragen zullen leiden tot een antwoord op de probleemstelling.

- Welke literatuur is bruikbaar voor verdieping in functiedifferentiatie?
- Welke informatie over de “assistfunctie” uit het Reinier de Graaf Gasthuis is bruikbaar voor het Lange Land ziekenhuis?
- Wat is er bekend over de taken van de betrokken medewerkers?
 - o Voedingsassistenten
 - o Interieurverzorgsters
 - o Algemeen medewerkers
 - o Verpleegkundigen
- Hoe kan aan de functie van servicemedewerker inhoud worden gegeven?

§ 1.4 Onderzoeksvorm

Als onderzoeksmethodiek om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, maken we gebruik van een beschrijvend onderzoek. Het verkennende aspect wordt in de literatuur ook wel bestempeld als verkennend onderzoek of vooronderzoek, omdat er voorafgaand aan het onderzoek weinig over de “assistfunctie” en de hierbij behorende taken bekend is. Verkennend onderzoek heeft dus als doel de bekendheid met het onderwerp en dus de kennis betreffende het onderwerp te vergroten.

Door middel van het uitvoeren van een literatuurstudie zijn we op een exploratieve wijze bezig met de aanbevelingen die volgen vanuit het verkennend onderzoek.

§ 1.5 Betrokken medewerkers

De geselecteerden worden in samenspraak met de afdelingshoofden benoemd. De geselecteerden ontvangen persoonlijk een uitnodiging met daarbij de interviewvragen, zodat zij zich kunnen voorbereiden op het interview. Wij adviseren om vanuit verschillende clusters, meerdere medewerkers te interviewen, zodat er een breed draagvlak gecreëerd wordt en het interview valide is.

Cluster	Functie	Naam
Snijdend	Verpleegkundige	
Snijdend	Verpleegkundige	
Beschouwend	Verpleegkundige	
Beschouwend	Verpleegkundige	
Facilitair bedrijf	Voedingsassistente dag	
Facilitair bedrijf	Voedingsassistente dag	
Facilitair bedrijf	Voedingsassistente avond	
Facilitair bedrijf	Voedingsassistente avond	
Snijdend	Algemeen medewerker	
Beschouwend	Algemeen medewerker	
Asito	Interieurverzorgster	
Asito	Interieurverzorgster	

§ 1.6 Interview of brainstorm

Voor het informeren van de betrokken medewerkers kan bij de volgende fase van het onderzoek de keuze gemaakt worden voor het gebruik van twee verschillende methoden. De methoden worden hieronder omschreven. Naar aanleiding van de voortgang van het onderzoek kan men besluiten welke van deze methoden het beste hierbij aansluit.

§ 1.7 Interviewvorm

De combinatie van een exploratief en beschrijvend onderzoek maakt het mogelijk om zowel open als gesloten vragen te gebruiken voor het interview⁴. Met open vragen kunnen persoonlijke ervaringen, gevoelens en gedachten worden benoemd. Gesloten vragen bieden de mogelijkheid om deze ervaringen, gedachten en gevoelens meetbaar te maken. Hierdoor zijn feitelijke waarden statistisch te analyseren. Verder wordt in het interview gebruik gemaakt van stellingen in combinatie met de Likert⁵ schaal. De Likert schaal is een vijfpunt-schaal met aan de uiteindes de categorieën “zeer mee oneens” en “zeer mee eens”. Met deze schaal kunnen de geïnterviewden aangeven in hoeverre zij het eens, dan wel oneens zijn betreffende een aantal stellingen over een bepaald onderwerp. Het toepassen van de Likert schaal heeft als voordeel dat het de antwoorden van de geïnterviewden begrensd en vergelijkingen met de antwoorden van de andere geïnterviewden mogelijk maakt. Uiteraard heeft de geïnterviewde de mogelijkheid gehad om het antwoord te motiveren, wanneer hij / zij dit nodig vond.

§ 1.8 Presentatie en Brainstormsessie

Voorafgaand aan de brainstormsessie wordt een presentatie gegeven aan de betrokken medewerkers. De presentatie heeft als doel de medewerkers te informeren over de ontwikkelingen op het gebied van de verhoging van de patiënt

⁴ Bijlage 1

⁵ Bijlage 2

tevredenheid. Ook wordt gepresenteerd hoe hieraan vorm is gegeven in een ander ziekenhuis en tot welke resultaten dat heeft geleid. De presentatie is aanwezig bij het management van 't Lange Land ziekenhuis⁶.

Na de presentatie is een brainstormsessie georganiseerd, met als doel alle medewerkers te betrekken in het proces.

Brainstormen vindt plaats in een groep en is een hulpmiddel dat draagvlak creëert. Vaak wordt gesteld dat door de brainstorming ook het creatief denken wordt gestimuleerd, maar hierover verschillen de meningen. Brainstormen is niet alleen te gebruiken voor het boven tafel krijgen van knelpunten, maar ook voor het generen van ideeën en oplossingen. Bij brainstormen mag iedereen elk knelpunt, idee of oplossing opperen zonder dat anderen hierop reageren. Wilde, verrassende, gekke en extremen suggesties hoeven niet uit de weg te worden gegaan. Deze kunnen juist nieuwe gedachten bij anderen oproepen. Zo wordt steeds op elkaar voortgeborduurd.

De suggesties worden genoteerd en na afloop van de brainstorming geordend. Vaak zijn clusters van bij elkaar horende factoren te herkennen. Bij het clusteren krijgt degene die het idee, de oplossing of het knelpunt geopperd heeft de gelegenheid een toelichting te geven. Andere aanwezigen mogen verhelderingvragen stellen. Niet bruikbare suggesties worden geschrapt; over de ideeën, oplossingen of knelpunten die overblijven wordt gediscussieerd. Haalbare voorstellen worden verder uitgewerkt; zonodig na een prioriteitstelling.

Een voordeel van brainstormen is dat iedereen betrokken wordt bij het inventariseren van knelpunten, het generen van ideeën en het zoek naar oplossingen. Ook kan in een betrekkelijk korte tijd een omvangrijke lijst met suggesties ontstaan. Een lijst die waarschijnlijk niet door een persoon van achter zijn bureau was te maken; zeker niet in zo weinig tijd⁷.

⁶ Zie bijlage 3

⁷ J. Th. Kedzierski, M.C. Vlemmix, *Kwaliteit en beheer*, Instrumenten voor de manager in de zorg, Bohn Stafleu van Loghum, Houten / Diegem, 2001

Hoofdstuk 2 Onderzoek

Het primaire doel van het onderzoek is het creëren van duidelijkheid over de wijze waarop inhoud gegeven kan worden aan de functie servicemedewerker. De inhoud zal vorm krijgen in een voorstel dat gebruikt zal worden bij de volgende fasen van het onderzoek en de invoering van functiedifferentiatie. Om te komen tot een bruikbaar voorstel is door middel van een literatuurstudie over functiedifferentiatie, verdieping gevonden in het onderwerp functiedifferentiatie. Met deze informatie en de functiebeschrijvingen van huidige werknemers wordt vormgegeven aan de inhoud van een nieuwe functieomschrijving van een functie die later ingevoerd gaat worden.

§ 2.1 Functiedifferentiatie

In de gezondheidszorg draait uiteindelijk alles om de patiënt / zorgvrager. Dit wordt vaak als volgt verwoord: De patiënt / zorgvrager staat centraal!

De patiënt mag verwachten dat er alles aan gedaan wordt om maximale kwaliteit van zorg te krijgen. In direct verband met de kwaliteit van zorg voor de patiënt staat de kwaliteit van arbeid voor de medewerker centraal. De medewerker welke zorg draagt voor de kwaliteit van zorg moet ook goed behandeld worden. Er moet in de gezondheidszorg een zijn balans tussen de kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid. Daarbij kan men bijvoorbeeld denken aan medewerkers die taken moeten vervullen die onder hun kwalificatieniveau liggen. Dat kan ervoor zorgen dat deze medewerkers steeds minder uitdagingen zullen vinden in hun werkzaamheden. De medewerker kan minder betrokken raken of zich minder betrokken voelen bij de werkzaamheden die hij/zij moet uitvoeren. Dit kan tot gevolg hebben dat de kwaliteit van zorg verminderd. De balans tussen kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid is dan verstoord.

Om maximale kwaliteit van zorg te kunnen verlenen is er optimale continuïteit nodig.

Het goed inzetten van professionals die deze kwaliteit van zorg leveren is daarom een belangrijk onderdeel in de hele gezondheidszorg. Veelal wordt er in verschillende diensten gewerkt over 7 x 24 uur, waarin functiedifferentiatie wordt toegepast.

Functiedifferentiatie houdt in dat de zorg wordt geleverd door een groep professionals met verschillende opleidingsniveaus. Deze gemêleerde groep professionals moet kwalitatief goed verdeeld worden over de 7 x 24 uur, waardoor de te leveren zorg op niveau en in balans is. Het *effectief* inzetten van functiedifferentiatie wordt tevens ervaren als een werkdrukverlaging voor alle betrokken partijen, doordat er op deze manier een balans is onder andere het eindverantwoordelijk zijn een aantal patiënten⁸.

⁸ <http://www.cp.nl/ict.aspx?p=94>

§ 2.2 Gekwalificeerd voor de toekomst

In gekwalificeerd voor de toekomst staat weergegeven wat van verschillende kwalificatieniveaus verwacht mag worden. Gekwalificeerd voor de toekomst richt zich op de verpleging en verzorging in de gezondheidszorg. Deze structuur geeft overzichtelijk weer wat de verschillen zijn tussen kwalificatieniveau 2, 3, 4 en 5. Gekwalificeerd voor de toekomst kan gebruikt worden bij de invoering van functiedifferentiatie en (her)verdelen van taken. Aangezien de servicemedewerker een functie is die nieuw ingevoerd gaat worden en er daarvoor taakverschuivingen en nieuwe taakverdelingen gemaakt gaan worden, kan men bij de beschrijvingen gekwalificeerd voor de toekomst gebruiken. Deze is als bijlage toegevoegd.

§ 2.3 Functiebeschrijving Reinier de Graaf Gasthuis

In het Reinier de Graaf Gasthuis wordt al enige tijd gebruik gemaakt van de “assistfunctie”. Deze assistfunctie wordt bekleed door een medewerker op kwalificatieniveau 2. De medewerker biedt een extra service aan de patiënten die zijn opgenomen. De taken, die tevens de extra service aan de patiënten zijn, kan teruggevonden worden in de taakomschrijving die hieronder volgt. Omdat het Reinier de Graaf Gasthuis deze functie al heeft ingevoerd, heeft een deel van de projectgroep een bezoek gebracht aan dit ziekenhuis. Dit bezoek had als doel duidelijkheid te creëren over de functie. Ook gaf dit bezoek de mogelijkheid gericht vragen te stellen over de totstandkoming van de functie⁹. Om vorm te geven aan de functiebeschrijving van “servicemedewerker” is gebruik gemaakt van de functiebeschrijving “assistfunctie” zoals deze gebruikt wordt in het Reinier de Graaf Gasthuis.

Functienaam: Medewerker Assist		
Cluster: Facilitair Bedrijf	Auteur: SD	Datum: 4-7-2005
Afdeling:	Functiecode:	Clustermanager:
Werkeenheid:		Paraaf:.....
	FWG 3.0: functiegroep	Afdelingsmanager:
		Paraaf:.....

Plaats in de organisatie

De medewerker Assist valt hiërarchisch onder de afdeling Service en ontvangt functioneel leiding van de floormanager Assist.

Doelstelling van de werkeenheid

De werkunit Assist heeft als belangrijke functie om een klantgerichte en klantvriendelijke benadering naar de klanten van het facilitair bedrijf te bevorderen en het versterken van een homogene uitstraling van de facilitaire afdelingen.

Doelstelling van de functie

Het uitvoering geven aan huishoudelijke en zorgondersteunende taken met als doel te komen tot een efficiënte en effectieve organisatie en het leveren van kwalitatief hoogwaardige producten en diensten waarbij de cliënt centraal staat en is afgestemd op het algemeen beleid van de Reinier de Graaf Groep en de geldende normen, wet- en regelgeving.

Resultaatgebieden

Gastvrijheidstaken

Begeleiding bij binnenkomst, verblijf en vertrek van de patiënt.

Kernactiviteiten:

- Draagt zorg voor een prettig ontvangst van de patiënt.
- Geeft uitleg over de huishoudelijke regels aan de patiënt.

⁹ Bijlage 4

- Draagt zorg voor de verzorging van bloemen van de patiënt.
- Geeft hulp en uitleg v.w.b. TV en telefoon.
- Begeleidt het bezoek.
- Doet kleine boodschappen zoals het halen van een krant/tijdschrift.
- Brengt de patiëntenpost rond.

Voedingstaken

Het bestellen, samenstellen en distribueren van maaltijden op de afdeling.

Kernactiviteiten:

- Verzorgt het aanvragen van de maaltijden.
- Stelt de broodmaaltijd samen naar de wens van de patiënt.
- Beheert de voorraad op de afdelingskeuken.
- Verzorgt tussentijdse verstrekkingen.
- Het uitserveren van maaltijden.

Verzorging en omgeving

Het uitvoeren van bedverzorging, klein huishoudelijk onderhoud en reinigingsactiviteiten.

Kernactiviteiten:

- Het opmaken van bedden.
- Afwas verzamelen en distributiegereed maken.
- Reiniging van nachtkastjes.
- Afnemen en ophangen van gordijnen.
- Dagelijks schoonmaakwerk op de patiëntenkamer.

Verzorging cliënt

Het uitvoeren van licht verzorgende taken (geen medische of verpleegkundige handelingen).

Kernactiviteiten:

- Hulp bieden bij het eten.
- Hulp bieden bij het wassen (zoals het aanreiken van middelen).
- Cliëntenvervoer binnen de instelling.
- Verzorging van de kleding
- Extra signaalfunctie naar verpleging of Facilitair Bedrijf.

Functie-eisen

Kennis:

- LBO-opleiding
- Goede beheersing van de Nederlandse taal.
- Ruime ervaring op het gebied van klantgerichte dienstverlening.
- Kennis van een zorginstelling.
- Affiniteit met schoonmaakwerk en basiskennis van voedingsleer.
- Is op de hoogte van de geldende richtlijnen met betrekking tot hygiëne (HACCP)

Zelfstandigheid:

- Binnen de richtlijnen wordt zelfstandig gewerkt. Bij problemen kan worden teruggevallen op de floormanagement Assistent of de verpleging.
- De medewerker is in staat prioriteiten in de eigen werkzaamheden te stellen, daarbij rekening houdend met de wisselende situaties op de verpleegafdeling om zo de verpleegkundigen te ontlasten in hun huishoudelijke werkzaamheden.

Sociale vaardigheden:

- Treedt tactvol op naar patiënten en hun verzorgers alsmede naar collega's.
- Empatisch vermogen, vriendelijk, hulpvaardig en praktisch zijn belangrijke attitudes.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- Immateriële schade kan worden veroorzaakt door fouten met betrekking tot bereiding van de voeding of door werkzaamheden niet volgens de hygiënerichtlijnen uit te voeren.

Uitdrukkingsvaardigheid:

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het communiceren met collega's en patiënt en het bezoek (ouders/verzorgers).
- Non-verbale uitdrukkingsvaardigheid kan nodig zijn bij het communiceren met patiënt en het bezoek (ouders/verzorgers) waarbij sprake is van een taalbarrière.

Bewegingsvaardigheid:

- Het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden vereist een zekere bewegingsvaardigheid.

Oplettendheid:

- Oplettendheid is vereist ten aanzien van de werken met voeding, omdat elke voedingssoort volgens de daarvoor geldende instructies dient te worden behandeld.

Overige functie-eisen:

- De inachtneming van de hygiënische voorschriften (HACCP) is van groot belang bij het omgaan met voeding en drank.
- Extra hygiëne is vereist bij het werken in verband met aanwezigheid van patiënten met een verminderde weerstand.
- Dient op correcte wijze per situatie de juiste til-technieken toe te passen.
- Geheimhouding en integriteit zijn vereist bij vernemen van patiëntengegevens.
- Een positieve inzet is vereist bij het werken in teamverband om een optimaal werkklimaat te bevorderen.

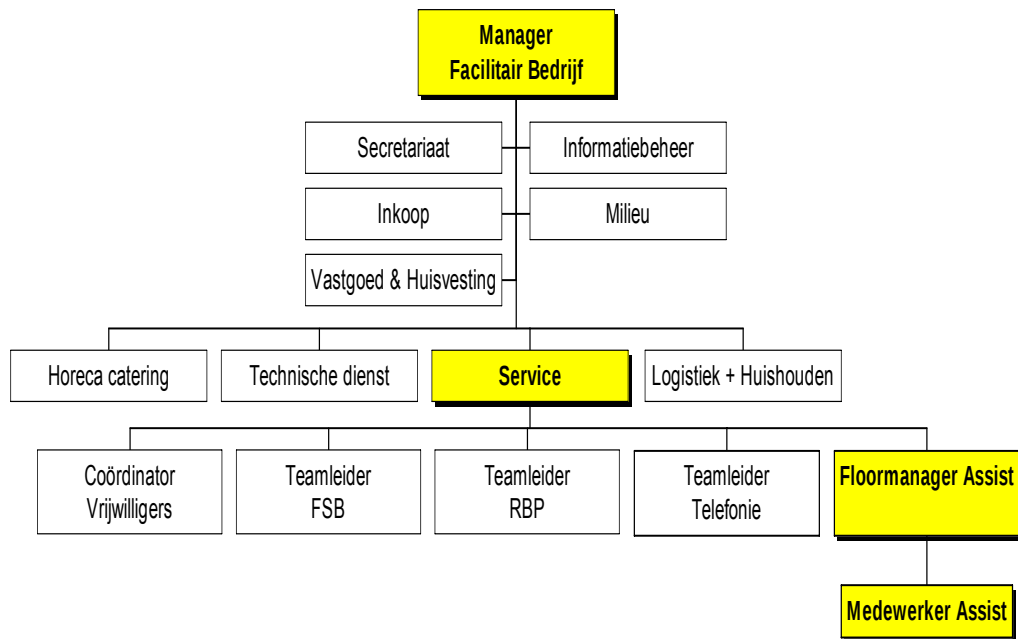
Bezwarende werkomstandigheden:

- Er is sprake van confrontatie met het lijden en leed van patiënten en hun naasten.
- Fysieke belasting treedt op bij veel lopen en staan, bij het vervoeren van de patiënt en bijvullen van materialen.

- Fysieke belasting treedt op het bij het tillen en verplaatsen van zware en/of grote materialen.

Organogram

Met onderstaand organogram wordt op schematische wijze weergegeven welke plaats de “assistfunctie” inneemt in het ziekenhuis.



Organogram Reinier de Graaf Gasthuis

§ 2.4 Functie omschrijvingen van de betrokken medewerkers

Er zijn meerdere medewerkers betrokken bij het maken van een voorstel voor de functie van “servicemedewerker”. Om duidelijk te verkrijgen over de huidige taakomschrijvingen van deze betrokken medewerkers is verdieping gezocht in de functieomschrijvingen¹⁰.

Er wordt gebruik gemaakt van de verschillende functieomschrijvingen om een nieuwe functieomschrijving te kunnen formuleren. Dit wordt gedaan door te bepalen welke taken in de nieuwe functie ingevoegd moeten worden en welke taken daarnaast nog nodig zijn bij de functie.

§ 2.5 Voorstel voor de taakomschrijving service medewerker

Om tot een goed voorstel te komen voor een taakomschrijving van de servicemedewerker, is eerst kritisch gekeken naar de taakomschrijving, zoals deze ontvangen is uit het Reinier de Graaf Gasthuis. Een groot deel van deze taakomschrijving komt overeen met de taakomschrijvingen van verschillende medewerkers in 't Lange Land ziekenhuis. Door een aantal taken uit de taakomschrijvingen van de huidige medewerkers in 't Lange Land Ziekenhuis te arceren, wordt aangegeven welke taken terugkomen in de nieuwe functiebeschrijving. Hieronder staat de functiebeschrijving zoals deze gebruikt wordt in het Reinier de Graaf gasthuis en zoals deze vormgegeven kan worden in een nieuwe taakomschrijving voor de functie van servicemedewerker.

Functienaam:	Servicemedewerker	
Cluster:	Facilitair bedrijf	
Clustermanager:	Dick van der Meyden	Paraaf:
FWG:		
Datum:	25 oktober 2006	

Plaats in de organisatie

De servicemedewerker valt onder het cluster Facilitair bedrijf

Doelstelling van de werkeenheid

De servicemedewerker heeft als belangrijke functie om een klantgerichte en klantvriendelijke benadering naar de patiënten te bevorderen.

Doelstelling van de functie

Het uitvoering geven aan huishoudelijke en zorgondersteunende taken met als doel te komen tot een efficiënte en effectieve organisatie en het leveren van kwalitatief hoogwaardige producten en diensten waarbij de patiënt centraal staat en is afgestemd op het algemeen beleid van 't Lange Land Ziekenhuis en de geldende normen, wet- en regelgeving.

Resultaatgebieden

Gastvrijheidstaken

¹⁰ Bijlage 5

Begeleiding bij binnenkomst, verblijf en vertrek van de patiënt.

Kernactiviteiten:

- Draagt zorg voor een prettig ontvangst van de patiënt.
- Geeft uitleg over de huishoudelijke regels aan de patiënt.
- Draagt zorg voor de verzorging van bloemen van de patiënt.
- Geeft hulp en uitleg v.w.b. TV en telefoon.
- Begeleidt het bezoek.
- Doet kleine boodschappen zoals het halen van een krant/tijdschrift.
- Brengt de patiëntenpost rond.

Voedingstaken

Het bestellen, samenstellen en distribueren van maaltijden op de afdeling.

Kernactiviteiten:

- Verzorgt het aanvragen van de maaltijden.
- Stelt de broodmaaltijd samen naar de wens van de patiënt.
- Beheert de voorraad op de afdelingskeuken.
- Verzorgt tussentijdse verstrekkingen.
- Het uitserveren van maaltijden.

Verzorging en omgeving

Het uitvoeren van bedverzorging, klein huishoudelijk onderhoud en reinigingsactiviteiten.

Kernactiviteiten:

- Het opmaken van bedden.
- Afwas verzamelen en distributiegereed maken.
- Reiniging van nachtkastjes.
- Afnemen en ophangen van gordijnen.
- Dagelijks schoonmaakwerk op de patiëntenkamer.

Verzorging cliënt

Het uitvoeren van licht verzorgende taken (geen medische of verpleegkundige handelingen).

Kernactiviteiten:

- Hulp bieden bij het eten.
- Hulp bieden bij het wassen (zoals het aanreiken van middelen).
- Cliëntenvervoer binnen de instelling.
- Verzorging van de kleding
- Extra signaalfunctie naar verpleging of Facilitair Bedrijf.

Functie-eisen

Kennis:

- LBO-opleiding
- Goede beheersing van de Nederlandse taal.
- Ruime ervaring op het gebied van klantgerichte dienstverlening.
- Kennis van een zorginstelling.

- Affiniteit met schoonmaakwerk en basiskennis van voedingsleer.
- Is op de hoogte van de geldende richtlijnen met betrekking tot hygiëne (HACCP)

Zelfstandigheid:

- Binnen de richtlijnen wordt zelfstandig gewerkt. Bij problemen kan worden teruggevallen op de manager Facilitair Bedrijf of de verpleging.
- De medewerker is in staat prioriteiten in de eigen werkzaamheden te stellen, daarbij rekening houdend met de wisselende situaties op de verpleegafdeling om zo de verpleegkundigen te ontlasten in hun huishoudelijke werkzaamheden.

Sociale vaardigheden:

- Treedt tactvol op naar patiënten en hun verzorgers alsmede naar collega's.
- Empatisch vermogen, vriendelijk, hulpvaardig en praktisch zijn belangrijke attituden.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- Immateriële schade kan worden veroorzaakt door fouten met betrekking tot bereiding van de voeding of door werkzaamheden niet volgens de hygiënerichtlijnen uit te voeren.

Uitdrukkingsvaardigheid:

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het communiceren met collega's, patiënt en het bezoek (familieleden/ouders/verzorgers).
- Non-verbale uitdrukkingsvaardigheid kan nodig zijn bij het communiceren met patiënt en het bezoek (familieleden/ouders/verzorgers) waarbij sprake is van een taalbarrière.

Bewegingsvaardigheid:

- Het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden vereist een zekere bewegingsvaardigheid.

Oplettendheid:

- Oplettendheid is vereist ten aanzien van het werken met voeding, omdat elke voedingssoort volgens de daarvoor geldende instructies dient te worden behandeld.

Overige functie-eisen:

- De inachtneming van de hygiënische voorschriften (HACCP) is van groot belang bij het omgaan met voeding en drank.
- Extra hygiëne is vereist bij het werken in verband met aanwezigheid van patiënten met een verminderde weerstand.
- Dient op correcte wijze per situatie de juiste til-technieken toe te passen.
- Geheimhouding en integriteit zijn vereist bij vernemen van patiëntengegevens.
- Een positieve inzet is vereist bij het werken in teamverband om een optimaal werkklimaat te bevorderen.

Bezwarende werkomstandigheden:

- Er is sprake van confrontatie met het lijden en leed van patiënten en hun naasten.
- Fysieke belasting treedt op bij veel lopen en staan, bij het vervoeren van de patiënt en bijvullen van materialen.
- Fysieke belasting treedt op het bij het tillen en verplaatsen van zware en/of grote materialen.

Hoofdstuk 3 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal eerst in paragraaf 4.1 de conclusie uiteengezet worden, waarna in paragraaf 4.2 de aanbevelingen zullen volgen.

In de loop van het onderzoek zijn we tegen een aantal zaken gelopen die het werken aan dit project beïnvloed hebben. Een voorbeeld hiervan is dat ons project tijdelijk stop werd gezet om een aantal praktische redenen. Op dat moment hadden wij de taak om ons project te veranderen. We besloten een vooronderzoek te doen. Daardoor kwamen we krap in de tijd te zitten.

Gezien dit gegeven, zijn de conclusies en aanbevelingen summier beschreven. We adviseren daarom ook dat in het vervolgonderzoek daar nog kritisch naar gekeken wordt.

§ 3.1 Conclusie

In aansluiting op de probleemstelling;

Hoe kan vormgegeven worden aan functiedifferentiatie in 't Lange Land ziekenhuis met betrekking tot het creëren van een nieuwe functie en welke taken van de huidige functiebeschrijvingen van medewerkers zijn hierop van toepassing voor de nieuwe functiebeschrijving?

zijn een aantal onderzoeksvragen opgesteld. Met behulp van deze onderzoeksvragen kan een antwoord worden verkregen op de probleemstelling. Per onderzoeksvraag worden deelconclusies gevormd.

Welke literatuur is bruikbaar voor verdieping in functiedifferentiatie?

Er is in de literatuur veel terug te vinden over functiedifferentiatie. Een belangrijke bron om duidelijkheid te creëren over functiedifferentiatie in de zorg is 'gekwalificeerd voor de toekomst.' Hierin wordt benoemd welke verantwoordelijkheden de verschillende niveaus hebben. Dit is gericht op niveau 2 t/m 5. Door meer gebruik te maken van literatuur over functiedifferentiatie wordt duidelijk welke voordelen functiedifferentiatie kan hebben in 't Lange Land ziekenhuis.

Welke informatie over de "assistfunctie" uit het Reinier de Graaf Gasthuis is bruikbaar voor 't Lange Land ziekenhuis?

In het Reinier de Graaf gasthuis is een duidelijke functiebeschrijving aanwezig. Na het vervolgen van het vooronderzoek is deze beschrijving bruikbaar voor de vormgeving van de functiebeschrijving van servicemedewerker in 't Lange Land ziekenhuis.

Wat is er bekend over de taken van de betrokken medewerkers?

- o Voedingsassistenten
- o Interieurverzorgsters
- o Algemeen medewerkers
- o Verpleegkundigen

Er zijn veel medewerkers betrokken bij de zorg rondom de patiënten. De patiënten zien veel verschillende medewerkers aan het bed verschijnen. Al deze

medewerkers hebben hun eigen taken. Daardoor gebeurt het regelmatig dat er meer taakgericht dan patiëntgericht verpleegd wordt. Dit sluit niet aan bij de werkwijze van 't Lange Land ziekenhuis.

Uit dit vooronderzoek komt naar voren dat alle verschillende taakomschrijvingen vormgegeven kunnen worden in één nieuwe taakomschrijving, namelijk van servicemedewerker. Het creëren van een nieuwe functie met daarbij een nieuwe taakomschrijving heeft als gevolg dat er patiëntgerichter verpleegd kan worden, wat zal leiden tot een verhoging van de patiënttevredenheid.

Hoe kan aan de functie van servicemedewerker inhoud worden gegeven?

Door gebruik te maken van de inhoud van dit vooronderzoek kan inhoud gegeven worden aan de functie van servicemedewerker. Uit de huidige taakomschrijvingen van de betrokken medewerkers zijn taken gelicht die terugkomen in de nieuwe functiebeschrijving.

Bij de invoering van servicemedewerker zal met een aantal zaken rekening gehouden moeten worden. Hierbij kan men vooral denken aan opleidingen die gevolgd moeten worden, de kennis van de medewerkers en hun motivatie. Door gebruik te maken van interviews of de brainstormsessie kan duidelijk worden met welke aspecten nog meer rekening gehouden zal moeten worden bij de invoering. Het informeren en motiveren van de betrokken medewerkers zal een belangrijk onderdeel zijn van het vervolgonderzoek. Hierdoor zal een breder draagvlak gecreëerd worden.

Vanuit de verpleegkundige optiek denken wij dat de invoering van de servicemedewerker een groot voordeel kan zijn. Behalve zaken als de kwaliteit van zorg die verbeterd wordt en een betere positie in de concurrerende markt, zal dit ook voor de verpleegkundigen veel voordeel op kunnen leveren. Op dit moment voert de verpleegkundige op de afdeling veel taken uit die niet vallen onder het takenpakket. Daarbij denken we vooral aan taken die voor de patiënten net even dat extraatje vormen. Deze “extraatjes” worden als eerste niet gedaan wanneer drukte de kop op steekt. Op het moment dat de servicemedewerker dit deel van de verpleegkundigen overneemt, zal de patiënt dit als prettig ervaren. Zij zullen minder of niet het gevoel hebben dat ze vergeten worden. Dit verhoogt de patiënttevredenheid. Dus vanuit de verpleegkundigen gezien, zal de kwaliteit van zorg verbeterd worden, de patiënttevredenheid verhoogt worden en worden de verpleegkundigen ontlast doordat werkzaamheden van hen overgenomen worden.

§ 3.2 Aanbevelingen

- Starten van een vervolgonderzoek.
- Gebruik maken van dit vooronderzoek bij het vervolgonderzoek.
- Gebruik maken van de activiteiten die benoemd zijn in het vooronderzoek.
- Medewerkers betrekken bij het vervolgonderzoek.

Bronvermelding

Commissie kwalificatiestructuur, Gekwalificeerd voor de toekomst, Ministerie van OCW, Zoetermeer/Rijswijk, 1996

J. de Bekker, *Kwaliteit in zicht*, Een praktische handleiding voor kwaliteitsverbetering in de verpleging, Lemma bv, Utrecht, 1992

J. Th. Kedzierski, M.C. Vlemmix, *Kwaliteit en beheer*, Instrumenten voor de manager in de zorg, Bohn Stafleu van Loghum, Houten / Diegem, 2001

<http://www.cp.nl/ict.aspx?p=94>

www.nvkvv.be

<http://209.85.129.104/search?q=cache:FWImpuUfYgIJ:studion.fss.uu.nl/Bouwstenenonline/3a4likertschaal.doc+likert+schaal&hl=nl&gl=nl&ct=clnk&cd=2>

Bijlage 1

Interviewvragen project “servicemedewerker”

Inleidende vragen:

Wat is uw functie binnen 't Lange Land ziekenhuis?

Bent u op de hoogte van de ontwikkelingen wat betreft de functie van servicemedewerker?

Als ik servicemedewerker zeg: wat voor associaties komen er bij u op?
(in het geval dat de geïnterviewde niets weet over de nieuwe functie ‘servicemedewerker’ wordt dit uit gelegd. De definitie: Taken liggen op het gebied van voeding, ontvangst en begeleiding van de patiënt en taken “rondom” het bed en gericht op het vergroten van het gevoel van geboden services tijdens het verblijf van de patiënt.)

Ik vind het een goed idee om een nieuwe functie te creëren

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Kernvragen:

Ik vind de invulling van mijn functie momenteel goed.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind het niet erg als mijn takenpakket veranderd bij de invoering van de nieuwe functie.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens

- Niet van toepassing
- Waarom?

Welke taken uit uw takenpakket denkt u dat geschikt voor het vormen van de functie servicemedewerker?

Zijn er taken die u toegevoegd wil hebben aan uw takenpakket?

Welke argumenten heeft u om uw huidige functie te handhaven?

Wat zou een belangrijk verbeterpunt kunnen zijn, kijkend naar de huidige vorm van uw functie?

Wat vindt u ervan als u er taken bij krijgt die gericht zijn op de directe patiëntenzorg?
(n.v.t. interieurverzorging)

Ik vind het een goed idee als mijn huidige taken verdeeld worden over meerdere medewerkers

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat het schoonmaken van de interieur op de kamers bij de taken van servicemedewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat het bedden opmaken bij de taak van servicemedewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens

- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat de verzorging van de maaltijden bij de taken van de service medewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat het geven eten bij de taken van servicemedewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat het verstrekken van drinken tot de taken van servicemedewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat het brengen halen van patiënten van en naar onderzoeken/operaties samen met de verpleging tot de taken van de servicemedewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat het bijvullen van de behoeften voor de verpleging tot taken van de servicemedewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Ik vind dat het halen van persoonlijke behoeften (zoals een krantje enz) tot de taken van de servicemedewerker hoort.

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Waarom?

Zou u bijscholing willen volgen indien dit nodig blijkt te zijn?

Voedingsassistente: bijscholing over hygiëne en communicatieve vaardigheden.

Algemeen medewerker: bijscholing over hygiëne, communicatieve vaardigheden en voeding.

Interieurverzorgster: bijscholing over hygiëne, communicatieve vaardigheden en voeding.

Zo ja waarom wel, zo nee waarom niet?

Wat zijn de meest voorkomende vragen van u en uw collega's over de komende veranderingen?

Welke veranderingen ziet u als een barrière bij de invoering van de functie van servicemedewerker?

Heeft u een suggestie hoe deze barrières zijn op te lossen of te voorkomen?

Afsluitende vragen:

Zou u betrokken willen zijn bij de implementatie?

Zo ja waarom wel, zo nee waarom niet?

Heeft u wensen bij de implementatie?

Het creëren van de nieuwe functie servicemedewerker zorg voor een verbetering van de kwaliteit van zorg

- Zeer mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Mee een
- Zeer mee eens
- Niet van toepassing

Bijlage 2

Likert -schaal¹¹

Een eenvoudige schaalmethode: de Likert-schaal

Een schaalmethode beschrijft een procedure en criteria op basis waarvan een 'meetlat' kan worden geconstrueerd.

Een eenvoudige en veel gebruikte schaalmethode is ontwikkeld door de Amerikaan Likert, in 1932. Daarbij worden begrippen geoperationaliseerd in meerdere aspecten, die worden ondergebracht in items. Voor een goed geconstrueerd item moeten mensen in een zekere mate de te meten vaardigheid, attitude, etc. bezitten, willen ze er correct, positief of instemmend op reageren. Alle personen die de vaardigheid, attitude, etc. in nog hogere mate bezitten, zullen eveneens correct, instemmend, etc. reageren. Een item waarop personen die bijvoorbeeld minimaal in een bepaalde mate een attitude bezitten instemmend gaan reageren, maar personen die in nog sterkere mate die attitude bezitten weer negatief (een zogenoemd 'puntitem') is geen goed item voor een Likert-schaal.

De score op een Likert-schaal als geheel wordt meestal gevormd door optelling van alle itemscores, al dan niet vervolgens gedeeld door het aantal items in de schaal (zodat de verkregen schaalscores kunnen worden geïnterpreteerd tegen de achtergrond van de in het meetinstrument opgenomen antwoordschaal). In de praktijk wordt meestal het tweede gedaan, dus het gemiddelde genomen. Onderzoekseenheden kunnen personen zijn (zoals bij meting van een vaardigheid of attitude), maar ook objecten in meer algemene zin. Zo kunnen bijvoorbeeld ook bepaalde kenmerken van organisaties (bijv. 'positief leerklimaat') en van producten (bijv. 'bruikbaarheid') worden geoperationaliseerd in meerdere aspecten.

Vier redenen om een begrip te operationaliseren in meerdere items en de itemscores vervolgens weer te combineren tot een schaalscore zijn, a) dat het begrip daardoor meer valide kan worden gemeten (het begrip wordt beter gedekt), b) dat het meer betrouwbaar kan worden gemeten (toevalsinvloeden vallen tegen elkaar weg), c) dat de kwaliteit van de meting empirisch kan worden nagegaan (schaalanalyse), en d) dat door het combineren van items het aantal mogelijke scores toeneemt [een score op één item met 6 antwoordmogelijkheden kan variëren van 1 tot 6 (6 verschillende waarden), een totaalscore op twee van zulke items kan variëren van 2 tot 12 (11 verschillende waarden)], zodat met meer items nauwkeuriger kan worden gemeten en beter onderscheid kan worden gemaakt tussen verschillende onderzoekseenheden. Bovendien wordt door het overstappen op schaalscores het aantal variabelen gereduceerd, hetgeen plezierig is bij verdere analyses van verschillen en verbanden. Of items eenzelfde begrip meten, moet worden nagegaan met behulp van een of andere vorm van schaalanalyse. Een veel gebruikte vorm van schaalanalyse heet itemanalyse, en

¹¹<http://209.85.129.104/search?q=cache:FWImpuUfYgIJ:studion.fss.uu.nl/Bouwstenenonline/3a4likertschaal.doc+likert+schaal&hl=nl&gl=nl&ct=clnk&cd=2>

dit is de techniek die standaard wordt gebruikt bij de analyse van een Likert-schaal.

Kort samengevat is de achtergrond van een itemanalyse als volgt. Als de antwoorden op een aantal items vrij sterk met elkaar samenhangen, meten die items waarschijnlijk inderdaad (verschillende aspecten van) één begrip. De samenhang tussen de items wordt berekend met behulp van correlaties. Een correlatie kan variëren tussen +1 (een perfecte positieve samenhang; voorbeeld: de lengte van personen in centimeters en in inches) en -1 (een perfecte negatieve samenhang; voorbeeld: de lengte van personen en de afstand tussen hun hoofd en het plafond (van de ruimte waarin de metingen plaatsvinden)).

Per item kan worden nagegaan hoe sterk het correleert met alle andere items samen, hetgeen een indicatie is voor de mate waarin het item hetzelfde meet als die andere items.

Een 'item-rest-correlatie' moet idealiter tenminste (+).35 zijn. Eventueel accepteert men ook waarden tussen .20 en .35, als het betreffende item inhoudelijk gezien duidelijk bij de schaal hoort; weglating zou dan betekenen dat de breedte van het begrip dat wordt gemeten ongewenst wordt versmald.

De samenhang tussen alle items samen als groep kan worden uitgedrukt in een speciale maat, die meestal 'betrouwbaarheidscoëfficiënt' wordt genoemd, of 'alpha'. Deze coëfficiënt is ontwikkeld door de Amerikaan Cronbach, vandaar: 'Cronbach's alpha'. Deze hangt behalve van de correlaties tussen items ook af van het aantal betrokken items: hoe meer items, hoe hoger de betrouwbaarheidscoëfficiënt kan uitvallen. De maximale waarde daarvan is 1. Een goede test van bijvoorbeeld iemands intelligentie heeft een betrouwbaarheid van boven de .90, een redelijk goede schaal voor de meting van bijvoorbeeld een attitude heeft een betrouwbaarheid van tenminste .70.

Populair gezegd geldt, dat als een aantal items samen een alpha van tenminste .70 heeft zij meer gemeenschappelijks meten dan dat zij verschillende dingen meten. Zo'n serie items noemen we dan een (voldoende betrouwbare) schaal voor het meten van het betreffende begrip.

Een serie items waarvan de alpha tussen .60 en .70 ligt, noemen we een zwakke schaal.

Een reeks items met een alpha lager dan .60 is géén schaal.

Het aantal items in een Likert-schaal kan variëren. In de praktijk wordt meestal gewerkt met tussen de 3 en de 20 items.

De antwoordschaal, waarop de score per item kan worden uitgedrukt, kan meer of minder waarden kennen. In de praktijk wordt meestal gewerkt met 4 tot 6 antwoordmogelijkheden. Een goede Likert-schaal is echter ook al mogelijk bij een aantal van 2 of 3 antwoordmogelijkheden.

Pas als een schaal voldoende betrouwbaar is, is het zinvol om de antwoorden op de afzonderlijke items te combineren tot één score.

Bijlage 3

Presentatie management

Bijlage 4

Kwalificatieniveau 2 => Helpende

Verantwoordelijkheid

Planning en uitvoering van zorgtaken

De helpende kan verantwoordelijkheid dragen voor de planning en uitvoering van de activiteiten en interventies.

Organisatie van het werk

De helpende kan verantwoordelijkheid dragen voor de systematische uitvoering van de werkzaamheden en de organisatie daarvan. De helpende meldt aan de beroepsbeoefenaar die de zorgvrager heeft toegewezen de veranderingen in de zorgvraag of in de omgeving, wanneer deze haar competentie of verantwoordelijkheid te boven gaan.

Realiseren van randvoorwaarden

De helpende kan verantwoordelijkheid dragen voor de randvoorwaardelijke taken.

Complexiteit

De helpende is in staat de werkzaamheden uit te voeren door toepassing van routines en standaardprocedures.

Transfer

De helpende beschikt vooral over contextgebonden kennis en vaardigheden en, in mindere mate, beroepsspecifieke kennis en vaardigheden.

Kwalificatieniveau 3 => Verzorgende

Verantwoordelijkheid

Planning en uitvoering van zorg

De verzorgende is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor het opstellen van een individueel zorgplan, het signaleren van veranderingen in gezondheid en welbevinden en het evalueren van het zorgplan. Verder kan zij verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van zorg. De nadruk ligt vooral op het handhaven, stimuleren en ondersteunen van de zelfredzaamheid van zorgvragers en de daarbij behorende mantelzorg. De psychosociale begeleiding is gekoppeld aan deze zorgactiviteiten. Ook is zij in staat taken te verrichten op het terrein van preventie, GVO en voorlichting.

De verzorgende, werkzaam op het terrein van de individuele gezondheidszorg, is daarnaast in staat een aantal verpleegtechnische en specifieke psychosociale interventies uit te voeren.

Coördinatie en organisatie van zorg

De verzorgende kan verantwoordelijkheid dragen voor de organisatie van de eigen werkzaamheden en voor overleg en afstemming met anderen. De verzorgende meldt aan de beroepsbeoefenaar die de zorgvrager heeft toegewezen de veranderingen in de zorgvraag of in de omgeving, wanneer deze haar competentie of verantwoordelijkheid te boven gaan.

Realiseren van randvoorwaarden

De verzorgende is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor een aantal randvoorwaardelijke taken. Zij kan ook aankomend beroepsbeoefenaars van het secundair beroepsonderwijs werkbegeleiding geven.

Complexiteit

De verzorgende is in staat te werken volgens routines, standaardprocedures en combinaties van (standaard)procedures.

Transfer

De verzorgende beschikt vooral over beroepsspecifieke kennis en vaardigheden, daarnaast over contextgebonden vaardigheden.

Kwalificatieniveau 4 => Verpleegkundige

Verantwoordelijkheid

Planning en uitvoering van zorg

De verpleegkundige is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor het zelfstandig plannen van verpleegkundige activiteiten en interventies en het interpreteren en registreren van de effecten hiervan. De diagnoses op grond waarvan zij de verpleegkundige interventies kiest, kan zij stellen aan de hand van standaarden. De verpleegkundige kan ook verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van deze activiteiten en interventies en voor activiteiten op het terrein van preventie, GVO en voorlichting.

Coördinatie en organisatie van zorg

De verpleegkundige is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor de organisatie van de zorg rond individuele zorgvragers.

Zij kan overleg voeren met de eigen discipline en andere disciplines. Zij roept de beroepsbeoefenaar die de zorgvrager heeft toegewezen in consult, wanneer er sprake is van veranderingen in de zorgvraag of in de omgeving die haar competentie of verantwoordelijkheid te boven gaan.

Realiseren van randvoorwaarden

De verpleegkundige is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor de randvoorwaardelijke taken. Ook kan zij werkbegeleiding geven aan aankomend en beginnend beroepsbeoefenaars uit het secundair beroepsonderwijs.

Complexiteit

De verpleegkundige heeft snel inzicht in de zorgbehoefte van de zorgvrager en kan de vereiste zorg efficiënt en met flexibiliteit uitvoeren. Het zwaartepunt ligt op het plannen en uitvoeren van de zorg volgens standaardprocedures en combinaties van (standaard-) procedures. Voorts kan zij, in de individuele zorguitvoering, procedures combineren of bedenken.

Transfer

De verpleegkundige beschikt vooral over beroepsspecifieke kennis en vaardigheden, daarnaast over beroepsonafhankelijke kennis en vaardigheden.

Kwalificatieniveau 5 => Verpleegkundige

Verantwoordelijkheid

Planning en uitvoering van individuele zorg

De verpleegkundige is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor het zelfstandig plannen van verpleegkundige activiteiten en interventies en het interpreteren en registreren van de effecten hiervan. De diagnoses, op grond waarvan zij de verpleegkundige interventies kiest, kan zij stellen aan de hand van standaarden. Maar ook in situaties waarin geen standaarden of handelingsvoorschriften voorhanden zijn, is zij in staat diagnoses te stellen en interventies te kiezen. Zij kan verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van de verpleegkundige activiteiten en interventies. Verder is zij in staat een initiërende en coördinerende rol te spelen in activiteiten op het terrein van preventie, GVO en voorlichting.

Consult, voorbeeldfunctie

De verpleegkundige kan consult verlenen in alle fasen van het primaire verpleegkundige proces, bijvoorbeeld bij het stellen van diagnoses, bij de keuze van interventies en resultaatbepalingen en bij het verlenen van zorg. Zij is in staat een voorbeeldfunctie te vervullen bij de uitvoering van complexe interventies, met name in situaties waarin niet op (standaard)procedures kan worden teruggevallen.

Coördinatie en organisatie van zorg

De verpleegkundige is in staat verantwoordelijkheid te dragen voor de organisatie van de zorg rond individuele zorgvragers.

Zij kan overleg voeren met de eigen discipline en andere disciplines. Daarnaast kan de verpleegkundige een zorginhoudelijke regiefunctie vervullen. Dat betekent dat zij in staat is:

- de zorgvraag vast te stellen en na te gaan welke factoren van invloed zijn op de zorgvraag;
- te bepalen welke interventies uitgevoerd moeten worden, in welke volgorde en door welke beroepsbeoefenaars (indicatiestelling);
- zorgvragers toe te wijzen;
- het totale, integrale zorgproces, waarbij meerdere disciplines zijn betrokken, te coördineren;
- In de loop van het zorgproces kan het tot hernieuwde indicatiestelling en toewijzing komen, wanneer zich veranderingen voordoen in de zorgvraag, in factoren in de omgeving en in de complexiteit van de interventies.

Realiseren van randvoorwaarden

De verpleegkundige kan verantwoordelijk worden gesteld voor het scheppen van voorwaarden voor verbetering van het primaire zorgverleningproces. Dat houdt ondermeer in kwaliteitsbewaking, -beheersing en -bevordering, door verbetering of ontwikkeling van werkwijzen, standaarden en procedures en deskundigheidsbevordering. Zij is in staat daarbij een signalerende, initiërende en organiserende rol te spelen. Verder is zij in staat aankomend en beginnend beroepsbeoefenaars werkbegeleiding te geven, zowel van het hoger als van het secundair beroepsonderwijs.

Complexiteit

De verpleegkundige is in staat complexe interventies uit te voeren. Zij kan situaties snel overzien en efficiënt en flexibel reageren. Zij is in staat in snel veranderende situaties te werken volgens combinaties van (standaard)procedures. Het zwaartepunt ligt bij het bedenken van nieuwe procedures, tactisch en strategisch handelen en vaardigheden met betrekking tot het ontwikkelen en (doen) uitvoeren van beleid.

Transfer

De verpleegkundige beschikt zowel over beroepsspecifieke als beroepsonafhankelijke kennis en vaardigheden. Door de analytische, probleemoplossende en communicatieve vaardigheden die zij bezit, is zij in staat op metaniveau te reflecteren op het eigen handelen en het handelen van anderen in multidisciplinair verband¹².

¹² Commissie kwalificatiestructuur, Gekwalificeerd voor de toekomst, Ministerie van OCW, Zoetermeer/Rijswijk, 1996

Bijlage 5

Verslag bezoek Reinier de Graaf Gasthuis

We hadden besloten een bezoek te gaan brengen aan het 'Reinier de Graaf Gasthuis' om een beeld te krijgen van het hoe daar vorm was gegeven aan het invoeren van een nieuwe functie om de service aan bed te vergroten.

We gingen dit bezoek doen met drie medewerkers van de projectgroep, namelijk Marieke de Groot, Lennart Hazeu en Liset van de Mheen. We hadden vooraf afgesproken tijdens de lunch om doormiddel van het opstellen van vragen ons voor te bereiden. De volgende vragen kwamen hierbij naar voren.

- Hoe zijn ze gekomen tot de functie?
- Hoe is inrichting gegeven aan de functieomschrijving?
- Hoeveel patiënten worden er toegewezen per medewerker?
- Welke afdelingen hebben wel of eventueel niet een nieuwe functie?
- Zijn medewerkers gekoppeld aan een vaste afdeling?
- Hoe is gekeken naar de formatie?
- Welk budget?
- Hoe is de tijdsbesteding ingedeeld, hoeveel medewerkers per patiënten?
- Voeding wanneer de patiënt wil?
- Patiënt tevredenheid omhoog?
- Opleiding, eventueel voedingassistent bijscholen?
- Taken vrijwilliger en medewerker?
- Welke taken aan bed?

Hierna zijn we gezamenlijk met de auto naar het Reinier de Graaf Gasthuis gegaan. Daar hadden we een afspraak met Dhr. Sing Dekker (hoofd facilitair bedrijf).

Hij vertelde dat zij in de onderzoeksfase gestart zijn met het doen van een proef, namelijk op de locatie Voorburg. Het was kleinschalig en bij short stay afdeling. Doel van de proef was het centraal stellen van de patiënt. En de service afstemmen op de wensen van de patiënt, door een combinatie te maken van het ziekenhuis en van wensen die mensen hebben in een hotel.

Dus vanuit het gastenaspect van een hotel.

Werkzaamheden niet meer laten doen door verschillende werknemers en daardoor creëer je rust op de afdeling.

Een medewerker hoefde met betrekking tot de schoonmaak taken geen sanitair schoon te maken, maar wel te zorgen dat eventueel de tafel en het nachtkastje schoongemaakt werden.

Bij het zorgdragen van de voeding dienen ze rekening te houden met de Hesp richtlijnen.

- Hoe hebben zij vorm hebben gegeven aan het takenpakket van de nieuwe functie:
 - o Dagelijks schoonmaak op de kamer
 - o Dagelijkse voedingstaken
 - o Gastvrijheidstaken
 - o Zorgondersteunende taken → divers, per afdeling verschillend
- Één uur medewerker per patiënt

- Voedingsassistente omscholen
 - o Door persoonlijke aandacht
 - o Volwaardige medewerking, mee laten participeren
 - o Opleiding aanbeiden met praktijkopleider
- Opleiding
 - o Werkbegeleider op de afdeling
 - o Leerdoelen op de afdeling
 - o Opleiding bestaat uit hygiëne, communicatieve vaardigheden, voeding
- Aansturing
 - o Hiërarchische aansturing vanuit het facilitair bedrijf
 - o Begeleiding vanuit de verpleegkundige op de afdeling.
- Voeding
 - o Anders, wanneer de patiënt wil
 - o Totaal service, disposebel eten
 - o Goede voorzieningen daaromheen, ruime keuze
- Formatie/productie als uitgangspunt
 - o Per week wordt beken waar medewerker zal werken.

Door dit bezoek hebben we een duidelijk beeld gekregen hoe zij vorm hebben gegeven aan de nieuwe functie om de service aan bed te vergroten. De proef op de schort stay, was goed verlopen, waardoor de nieuwe functie ingevoerd zou gaan worden in de rest van het Reinier de Graaf Gasthuis. Met deze invoering waren ze nog bezig. Zij hadden gekozen voor het omscholen van bestaande medewerkers die al een functie hadden binnen het ziekenhuis, maar waarvan de functie kwam te vervallen door het invoeren van een nieuwe functie. Hierdoor was er gewerkt met het al beschikbare budget en was voor te nieuw functie geen extra budget noodzakelijk.

Door dit bezoek hebben we een duidelijker beeld gekregen van hoe deze functie in een ander ziekenhuis is vormgegeven. We hebben antwoordt gekregen op de gestelde vragen. Waardoor we met ons project gericht aan de gang kunnen. Het was een prettig gesprek en we werden open ontvangen en Sing Dekker vertelde enthousiast over hoe hij deze nieuwe functie hadden gecreëerd.

Bijlage 6

Functiebeschrijving

Funcienaam	Naam functionaris	Datum
Verzorgende (kwalificatieniveau 3)		
Cluster	Afdeling	
Zorg	Chirurgie	
Organisatie	Goedgekeurd Raad van Bestuur d.d.: juli 2002	
Rapporteert aan	Afdelingshoofd	

Functionele contacten

intern :

specialisten en arts-assistenten, ondersteunende en paramedische diensten, personeel van de eigen afdeling en andere verpleegafdelingen, operatieafdeling, polikliniek, spoedeisende hulp en avond-/nachthoofden.

extern:

familie van patiënten, begeleiders, ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen, huisartsen, RIAGG, CMO, wijkverpleging, trombosedienst en andere zorgverlenende instanties.

Afdelingsdoelstelling:

- het plannen van verpleegkundige activiteiten en interventies en het interpreteren en registreren van de effecten hiervan.
 - het organiseren van de zorg rond de individuele patiënt.
 - het voeren van overleg met de eigen discipline en andere disciplines.
 - het snel inzicht hebben in de zorgbehoefte van de patiënten en het efficiënt en met flexibiliteit uitvoeren van de vereiste zorg.
- Het zwaartepunt ligt op het plannen en uitvoeren van de zorg volgens standaardprocedures in combinatie met procedures/richtlijnen.
- het begeleiden en opleiden van leerlingen en stagiaires.

Doel van de functie:

Het verplegen, begeleiden en verzorgen van patiënten met meestal een chirurgische ingreep, onderzoek of behandeling.

Resultaatgebieden:

- Patiënten begeleiden, verzorgen en verplegen in beperkt complexe situaties.
- Administratie verrichten.
- Begeleiden van 1e en begin 2e jaars leerling verpleegkundigen en MBO kwalificatieniveau 3 en 4 stagiaires.
- Beheren van middelen en materialen.
- overige aspecten.

Uitwerking van de resultaatgebieden

Patiënten begeleiden, verzorgen en verplegen in beperkt complexe situaties

- **Het introduceren van de patiënt op de afdeling.**
- Het verrichten van werkzaamheden bij opname en ontslag.
- Het stimuleren van de patiënt bij de zelfzorg.
- Het behulpzaam zijn bij of uitvoeren van de lichaamsverzorging.
- Het vervoeren van patiënten van en naar onderzoek en behandeling.
- Het treffen van voorbereidingen bij onderzoek en behandeling.
- Het begeleiden van patiënten naar onderzoek- en behandelafdelingen.
- Het observeren van de patiënt en het signaleren van veranderingen in de toestand van de patiënt.
- Het voorkomen van complicaties bij langdurige bedverpleging.
- Het uitdelen van medicijnen en het geven van injecties met uitzondering van het toedienen van intraveneuze medicatie. Het letten op mogelijke bijwerkingen.
- Het aanhangen van infusievloeistof, met uitzondering van bloedtransfusie.
- Het assisteren bij het catheteriseren van mannen en het zelfstandig catheteriseren van vrouwen.
- Het inbrengen van voedingssonden en het geven van sondevoeding.
- Het verwijderen van maagsonden en catheter à demeure.
- Het verzorgen van wond- en redondrains.
- Het verzorgen van wonden volgens de richtlijnen van de afdeling.
- Het geven van stervensbegeleiding aan patiënten en het begeleiden van familie.

Administratie verrichten

- Het zelfstandig opstellen van een zorgplan en het bijwerken hiervan.
- Het verrichten van de verpleegkundige administratie en een deel van afdelingsadministratie.

Begeleiden van 1e en begin 2e jaars leerlingverpleegkundigen en MBO kwalificatieniveau 3 en 4 stagiaires

- Het begeleiden van voornoemde doelgroep volgens de richtlijnen en procedures.

Beheren van middelen en materialen

- **Het aanvullen van de unitvoorraden.**
- **Het verrichten van lichte huishoudelijke werkzaamheden.**

Overige aspecten

- Het deelnemen aan multidisciplinaire patiëntenbesprekingen.
- Het deelnemen aan werkoverleg, unitbespreking en werkbegeleidersoverleg.

De verzorgende is werkzaam op het kwalificatieniveau 3

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- F. beschikt over het diploma ziekenverzorgende, verzorgende IG of MDGO-vp (kwalificatieniveau 3).
- F. houdt vaktechnische ontwikkelingen bij door middel van bij- en nascholing, congressen en het lezen van vakliteratuur.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen waarbij F. voor meer complexe zorg kan terugvallen op een verpleegkundige en bij medische vragen kan terugvallen op een (dienstdoende) arts.

Sociale Vaardigheden

- F. geeft begeleiding aan eerste jaars en begin tweede jaars leerling verpleegkundigen en stagiaires van de afdeling.
- F. reageert op de psychosociale gesteldheid van de patiënt.
- F. bewaakt de sfeer en beïnvloedt deze op een positieve wijze.
- F. onderhoudt contacten met patiënten en familie cq. naasten.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor de continuïteit van zorg ten aanzien van patiënten op zijn/haar unit/afdeling.
- F. heeft enige invloed op het verpleegkundig beleid.
- Fouten kunnen leiden tot goodwillverlies.
- neemt maatregelen om beroepsmatig handelen en gedrag te verbeteren.
- evalueert aan de hand van criteria het eigen beroepsmatig handelen en gedrag.
- is in staat om eigen grenzen te bewaken.
- door het maken van fouten kan er letsel bij patiënten of beschadiging van het imago van de instelling ontstaan.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over een goede uitdrukkingsvaardigheid bij het uitleggen van vakinhoudelijke zaken aan leerling-verpleegkundigen en stagiaires.
- F. dient te beschikken over een goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid bij het mede of onder supervisie opstellen van verpleegplannen en rapportages.

Oplettendheid

- F. ziet toe dat de werkwijze aansluit op het verpleegkundig beleid van de afdeling.
- F. is alert op de psychosociale gesteldheid van patiënten, familie, naasten en collega's.
- F. is in staat tegelijkertijd diverse zaken/controles in het oog te houden.
- F. heeft zorg voor de hygiëne.
- F. houdt rekening met de fysieke belasting van haar/zijn lichaam bij uitvoerende taken.
- Oplettendheid is vereist bij diverse werkzaamheden zoals observaties van patiënten, uitdelen van medicijnen, het nakomen van afspraken en verpleegtechnische handelingen.

Bewegingsvaardigheid

- Een hoge mate van nauwkeurigheid en/of snelheid is vereist voor het verrichten van medisch-technische handelingen.

Overige functie-eisen

- F. dient zorgvuldig en accuraat te handelen.
- F. dient er verzorgd uit te zien (conform de richtlijnen van de ziekenhuishygiëniste).
- F. dient systematisch, ordelijk en hygiënisch te werken bij de uitvoering van verpleegtechnische handelingen.
- F. moet vertrouwelijk omgaan met patiëntengegevens.
- Er worden hoge eisen gesteld aan het observeren van postoperatieve patiënten.

Inconveniënten

- er kan sprake zijn van bezwarende omstandigheden in de vorm van psychische of lichamelijke belasting door de verzorging van (terminale) patiënten en/of bij een mutilerende operatie, tevens de begeleiding van eventueel familie en/of naasten.
- een bezwarende werkomstandigheid is het in contact komen met onaangename materialen.

- er is kans op persoonlijk letsel bij de uitvoering van werkzaamheden (infectiepreventie).
- er kan sprake zijn van zware fysieke belasting in verband met het tillen van patiënten.
- er kan sprake zijn van psychische belasting in verband met agressie van patiënten, familie en/of naasten.
- er kan sprake zijn van psychische belasting door piekmomenten in het werk.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam	Naam functionaris	Datum
Verpleegkundige (kwalificatieniveau 4)		
Cluster	Afdeling	
Zorg	Chirurgie	
Organisatie	Goedgekeurd Raad van Bestuur: juni 2006	
<u>Rapporteert aan</u>	Afdelingshoofd	

Functionele contacten

intern :

specialisten en arts-assistenten, ondersteunende en paramedische diensten, medewerkers van de eigen afdeling en andere verpleegafdelingen, operatieafdeling, polikliniek, spoedeisende hulp en avond- en nachthoofden.

extern:

familie van patiënten, begeleiders, ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen, huisartsen, RIAGG, CMO, wijkverpleging, trombosedienst en andere zorgverlenende instanties.

Afdelingsdoelstelling:

- het plannen van verpleegkundige activiteiten en interventies en het interpreteren en registreren van de effecten hiervan.
- het organiseren van de zorg rond de individuele patiënt.
- het voeren van overleg met de eigen discipline en andere disciplines.
- het snel inzicht hebben in de zorgbehoefte van de patiënten en het efficiënt en met flexibiliteit uitvoeren van de vereiste zorg.
Het zwaartepunt ligt op het plannen en uitvoeren van de zorg volgens standaardprocedures in combinatie met procedures/richtlijnen.
- het begeleiden en opleiden van leerlingen en stagiaires.

Doel van de functie:

Het onder supervisie van een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige uitvoeren, organiseren en coördineren van de zorg rondom de individuele patiënt voor en na meestal een snijdende ingreep, onderzoek of behandeling (harmonica bedden).

Resultaatgebieden:

Patiënten begeleiden, behandelen/verzorgen, verplegen.

Administratie verrichten

Begeleiden van leerling verpleegkundigen, cursisten en stagiaires

Beheren van middelen en materialen

Uitwerking van de resultaatgebieden

Patiënten begeleiden, verzorgen en verplegen

- Het verrichten van alle verpleegkundige en verzorgende taken volgens protocollen/richtlijnen.
- Het verlenen van bijstand ten aanzien van de lichaamshygiëne.

- Het onder supervisie van een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige coördineren van de eigenhandig te verrichten verpleegactiviteiten en het opstellen van een verpleegkundig werkplan.
- Het dagelijks visite lopen met de specialisten onder supervisie van een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige.
- Het onder supervisie van een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige rapporteren van observaties en feiten betreffende de gezondheidstoestand van de patiënt vanuit het verplegend team ten behoeve van de behoefteanalyse, de opstelling en evaluatie van het individuele behandelplan.
- Het rapporteren van feiten en afspraken betreffende de gezondheidstoestand en het behandelplan van de patiënt aan het verplegend team of diegenen die de zorgverlening overnemen of voortzetten.
- Het verrichten van routine controles ten behoeve van diagnostiek en behandeling
- Het verzorgen van wonden volgens de afdelingsrichtlijnen
- Het toedienen van geneesmiddelen per os, intramusculair, intraveneus, sc, rectaal, vaginaal, epiduraal en per vernevelaar.
- Het enteraal en parenteraal toedienen van vloeistoffen en bloedtransfusie.
- Het assisteren van de arts bij diagnostische onderzoeken en behandelingen.
- Het observeren en signaleren van reacties op ziekte en handicap op lichamelijk, geestelijk en sociaal terrein. (Bewaken van vitale functies).
- Het geven van patiëntenvoorlichting over de uitvoering van onderzoeken, behandelingen, verblijf in het ziekenhuis, rechten en plichten van de patiënt.
- Het verrichten van geneeskundige handelingen, waarvoor men bekwaam is als verpleegkundige gerelateerd aan de Wet-BIG (direct handelen wordt verwacht).
- Het verrichten van voorbehouden handelingen (eerst onder supervisie alles aftekenen):
inbrengen van perifere infusen, het opheffen van een stilstand en/of leegstand van de vloeistof in het infuus, verzorgen en verwijderen van centraal veneuze katheters, epiduraal katheters, inbrengen van urine katheters bij mannen, het verwijderen van tampons en drains, bronchiaal toilet.
- Het verrichten van de volgende handelingen:
 - * het inbrengen en verwijderen van maagsonde, en urine katheter bij vrouwen.
 - * het toedienen van (infuus)vloeistoffen via perifere, centrale of epidurale lijn op de hand (deels voorbehouden handeling), via IVAC-pomp, perfusor of PCA-pomp volgens protocol.
 - * zuurstof via neuskatheter/zuurstofmasker.
- Het begeleiden van de patiënt en hun naasten voor, tijdens en na het stervensproces.
- Het aanwezig zijn bij slecht nieuwsgesprekken, opvangen en begeleiden van patiënt en familie.
- Het maken van een gespreksverslag.

Administratie verrichten

- Het coördineren van de verpleegactiviteiten per patiënt door middel van het opstellen van een individueel verpleegplan.
- Het nauwkeurig registreren van feiten en afspraken betreffende de verpleegbehoeften en verpleegactiviteiten.
- Het verrichten van de afdelingsadministratie bij afwezigheid van de afdelingssecretaresse.
- Het verkrijgen en vastleggen van medische en verpleegkundige gegevens bij een vooraankondiging van een patiënten.

- Het verzamelen van medische en verpleegkundig gegevens uit diverse bronnen zoals: patiënt, familie, begeleiders, overige hulpverleners en/of medische dossiers.
- Het verzamelen en vastleggen van objectieve en subjectieve gegevens betreffende de actuele lichamelijke en psychische conditie van de patiënt volgens de regels van de afdeling.
- Het vastleggen, verwerken en bewaken van patiëntgegevens, zoals vereist door de wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
- Het werken met een computer zodat gegevens opgevraagd en uitgewerkt kunnen worden.

Begeleiden van leerling verpleegkundigen en stagiaires

- Het begeleiden van voornoemde doelgroep volgens de richtlijnen en procedures.

Beheren van middelen en materialen

- Het verrichten van apotheekbestellingen.
- Het aanvullen van de unitvoorraden.
- Het bedienen, beheren en onderhouden, zowel huishoudelijk als technisch van verpleegkundige apparatuur en andere materialen.
- Het verantwoord omgaan met materiaal, middelen, rekening houdend met kosten, veiligheids- en milieuaspecten.
- Zorgen voor steriliteit van de voorraad steriele materialen.

Overige aspecten

- Het onder supervisie van een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige toewijzen van patiënten die verpleging behoeven, aan leden van het verplegend personeel.
- Het onder supervisie van een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige coördineren van, het delegeren aan en het toezicht houden op de verpleegactiviteiten van beroepsbeoefenaars met een ander kwalificatieniveau.
- Het deelnemen aan en eventueel voorzitten van multidisciplinaire patiëntenbesprekingen.
- Het deelnemen aan werkoverleg, multidisciplinair overleg, unitbespreking en werkbegeleidersoverleg.
- Het op verzoek of eigen initiatief deelnemen aan interne commissies.
- Het signaleren van tekortkomingen/onvolmaaktheden in protocollen.

De verpleegkundige is werkzaam op het kwalificatieniveau 4.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- F. beschikt over het diploma verpleegkundige A, MBO verpleegkundige (kwalificatieniveau 4).
- F. houdt vaktechnische ontwikkelingen bij door middel van bij- en nascholing, congressen en het lezen van vakliteratuur.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen (terugval is mogelijk op een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige) waarbij F. voor medische vragen kan terugvallen op een (dienstdoende) arts.

Sociale Vaardigheden

- F. geeft begeleiding aan leerling verpleegkundigen en stagiaires van de afdeling.
- F. reageert op de psychosociale gesteldheid van de patiënt.
- F. bewaakt de sfeer en beïnvloedt deze op een positieve wijze.
- F. onderhoudt contacten met patiënten, familie c.q. naasten.
- De contacten met patiënten en hun relaties in meer intensieve begeleidingssituaties stellen eisen aan tact, invoelend vermogen, motiveren en stimuleren en het hebben van overwicht. Controleren en corrigeren is met name van belang in de begeleiding van leerlingen en stagiaires.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is onder supervisie van een verpleegkundige niveau 5 of senior verpleegkundige verantwoordelijk voor de continuïteit van zorg ten aanzien van patiënten op zijn/haar unit/afdeling.
- F. heeft invloed op het verpleegkundig beleid.
- Onnauwkeurigheden bij voorbehouden handelingen kunnen leiden tot straf of tuchtrechtelijke gevolgen.
- neemt maatregelen om beroepsmatig handelen en gedrag te verbeteren en stelt hiervoor criteria op.
- evalueert aan de hand van criteria het eigen beroepsmatig handelen en gedrag.
- is in staat om eigen grenzen te bewaken.
- door het maken van fouten kan er letsel bij patiënten of beschadiging van het imago van de instelling ontstaan.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over een goede uitdrukkingsvaardigheid bij het uitleggen van vakinhoudelijke zaken aan (leerling) verpleegkundigen en stagiaires.
- F. dient te beschikken over een goede uitdrukkingsvaardigheid in het contact met andere onder functionele contacten genoemde personen en instanties.
- F. dient te beschikken over een goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid bij het opstellen van verpleegplannen en rapportages.

Oplettendheid

- F. ziet toe dat de werkwijze aansluit op het verpleegkundig beleid van de afdeling.
- F. is alert op de psychosociale gesteldheid van patiënten, familie, naasten en collega's.
- F. is in staat tegelijkertijd diverse zaken/controles in het oog te houden.
- F. heeft zorg voor de hygiëne.
- F. houdt rekening met de fysieke belasting van haar/zijn lichaam bij uitvoerende taken.
- Oplettendheid is vereist bij diverse werkzaamheden zoals observaties van patiënten, uitdelen van medicijnen, het nakomen van afspraken en verpleegtechnische handelingen.

Bewegingsvaardigheid

- Een hoge mate van nauwkeurigheid en/of snelheid is vereist voor het verrichten van medisch-technische handelingen.

Overige functie-eisen

- F. dient zorgvuldig en accuraat te handelen.
- F. dient er verzorgd uit te zien (conform de richtlijnen van de ziekenhuishygiëniste).
- F. dient systematisch, ordelijk en hygiënisch te werken bij de uitvoering van verpleegtechnische handelingen.

- F. moet vertrouwelijk omgaan met patiëntengegevens.
- Er worden hoge eisen gesteld aan het observeren van postoperatieve patiënten.

Inconveniënten

- er kan sprake zijn van bezwarende omstandigheden in de vorm van psychische of lichamelijke belasting door de verzorging van (terminale) patiënten en/of bij een mutilerende operatie, tevens de begeleiding van eventueel familie en/of naasten.
- een bezwarende werkomstandigheid is het in contact komen met onaangename materialen.
- er is kans op persoonlijk letsel bij de uitvoering van werkzaamheden (infectiepreventie).
- er kan sprake zijn van zware fysieke belasting in verband met het tillen van patiënten.
- er kan sprake zijn van psychische belasting in verband met agressie van patiënten, familie en/of naasten.
- er kan sprake zijn van psychische belasting door piekmomenten in het werk.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam	Naam functionaris	Datum
Verpleegkundige (kwalificatieniveau 5)		
Cluster	Afdeling	
Zorg	Chirurgie	
Organisatie	Goedgekeurd Raad van Bestuur d.d.: januari 2002	
<u>Rapporteert aan</u>	Afdelingshoofd	

Functionele contacten

intern :

specialisten en arts-assistenten, ondersteunende en paramedische diensten, medewerkers van de eigen afdeling en andere verpleegafdelingen, operatieafdeling, polikliniek, spoedeisende hulp en avond- en nachthoofden.

extern:

familie van patiënten, begeleiders, ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen, huisartsen, RIAGG, CMO, wijkverpleging, trombosedienst en andere zorgverlenende instanties.

Afdelingsdoelstelling:

- het plannen van verpleegkundige activiteiten en interventies en het interpreteren en registreren van de effecten hiervan.
- het organiseren van de zorg rond de individuele patiënt.
- het voeren van overleg met de eigen discipline en andere disciplines.
- het snel inzicht hebben in de zorgbehoefte van de patiënten en het efficiënt en met flexibiliteit uitvoeren van de vereiste zorg.
Het zwaartepunt ligt op het plannen en uitvoeren van de zorg volgens standaardprocedures in combinatie met procedures/richtlijnen.
- het begeleiden en opleiden van leerlingen en stagiaires.

Doel van de functie:

Het uitvoeren, organiseren en coördineren van het verpleegproces. Realiseren van randvoorwaarden ten behoeve van de uitvoering van het primair proces (beroepsontwikkeling, kwaliteitsbewaking, -beheersing en -bevordering) en geven van werkbegeleiding aan studenten.

Resultaatgebieden:

Uitvoeren en coördineren van de individuele verpleegkundige zorg.
Uitvoeren en coördineren van de collectieve verpleegkundige zorg
Preventieve taken uitvoeren
Voorlichting geven
Consultfunctie vervullen

Initiëren en coördineren van voorwaarden ten behoeve van de kwaliteit van de uitvoering van het primair proces (beroepsontwikkeling, kwaliteitsbewaking, -beheersing en bevordering).

Patiënten begeleiden, behandelen/verzorgen, verplegen.

Administratie verrichten

Begeleiden van leerling verpleegkundigen, cursisten en stagiaires

Beheren van middelen en materialen

Uitwerking van de resultaatgebieden

Uitvoeren en coördineren van de individuele verpleegkundige zorg.

- Verzamelt gegevens, stelt de verpleegkundige zorgvraag vast, plant en voert de verpleegkundige acties uit en evalueert de patiëntenzorg en betreft de patiënt bij alle stappen van het verpleegproces en legt het verpleegproces vast in het verpleegdossier.
- Coördineert en organiseert de zorg van de toegewezen patiënten.
- Neemt deel aan multidisciplinaire patiëntenbesprekingen en initieert deze.
- Treft voorbereidingen en assisteert artsen bij onderzoeken, ingrepen en behandelingen.
- Begeleidt patiënten en hun relaties gedurende de opname.
- Draagt patiëntengegevens over aan collega's van zowel de eigen als van de betrokken verpleegafdeling (functiegroep).
- Stemt de patiëntenzorg af met betrokken hulpverleners (in-en extern), overlegt in complexe (verpleeg-) situaties met de leidinggevende en geeft adviezen aan de verpleegkundige.
- Verleent -in alle fasen van het primair proces- consult aan en vervult een voorbeeldfunctie voor de collega-teamleden en studenten.
- Verricht administratieve werkzaamheden.

Uitvoeren en coördineren van de collectieve verpleegkundige zorg.

- Stemt werkzaamheden af met collega-teamleden.

- Neemt deel aan het werkoverleg, werkgroepen en/of commissies en aan intercollegiale toetsing met name ten behoeve van de ontwikkeling en de verbetering van de verpleegkundige zorgverlening.

- Draagt mede zorg voor de verstrekking van de voeding.

- Zorgt voor het aanvragen, voorbereiden, bewaren, verstrekken en opruimen van medicijnen.

- Voert zo nodig de aan de patiëntenzorg gerelateerde huishoudelijke en administratieve werkzaamheden uit.

Preventieve taken verrichten:

- F. signaleert en interpreteert specifieke kenmerken van risicopopulaties, symptomen van en reacties op ziekte of stoornis.
- Het kiezen van interventie(s) ter voorkoming van deze risico's.
- Het geven van voorlichting om te komen tot het veranderen van risicogedragingen en/of risicovolle situaties.

Voorlichting geven:

- F. signaleert ontwikkelingen en knelpunten op het gebied van de educatie ten aanzien van de verpleegkundige beroepsinhoud.
- F. onderneemt stappen om knelpunten op te lossen, initieert acties die genomen moeten worden met betrekking tot het ontwikkelen van beleid op vakgebied.
- F. organiseert bijeenkomsten en alle daarbijbehorende activiteiten.
- F. geeft gezondheidsvoorlichting door middel van het geven van informatie.

Consultfunctie verrichten:

- Het adviseren van collegae in alle fasen van het verpleegkundig proces.
- Het vervullen van een voorbeeldfunctie bij het uitvoeren van (complexe) interventie(s) waar geen standaarden of handelingsvoorschriften voor beschikbaar zijn.
- Initiëren en coördineren van voorwaarden ten behoeve van de kwaliteit van de uitvoering van het primair proces (beroepsontwikkeling, kwaliteitsbewaking, -beheersing en -bevordering).
- Realiseert voorwaarden ten behoeve van beroepsontwikkeling, kwaliteitsbewaking, -beheersing en -bevordering d.m.v. innovatie, coördinatie, verlenen van consult en het ontwikkelen van protocollen.
- Toetst of de individuele patiëntenzorg volgens de stappen van het verpleegproces is uitgevoerd en vastgelegd (gegevens verzamelen, zorgvraag vaststeken, acties plannen en uitvoeren en het evalueren van de patiëntenzorg).

Patiënten begeleiden, behandelen/verzorgen en verplegen

- Het verrichten van alle verpleegkundige en verzorgende taken volgens protocollen/richtlijnen.
- Het verlenen van bijstand ten aanzien van de lichaamshygiëne.
- Het coördineren van de eigenhandig te verrichten verpleegactiviteiten en het opstellen van een verpleegkundig werkplan.
- Het dagelijks visite lopen met de specialisten.
- Het rapporteren van observaties en feiten betreffende de gezondheidstoestand van de patiënt vanuit het verplegend team ten behoeve van de behoefteanalyse, de opstelling en evaluatie van het individuele behandelplan
- Het rapporteren van feiten en afspraken betreffende de gezondheidstoestand en het behandelplan van de patiënt aan het verplegend team of diegenen die de zorgverlening overnemen of voortzetten
- Het verrichten van routine controles ten behoeve van diagnostiek en behandeling
- Het verzorgen van wonden volgens de afdelingsrichtlijnen
- Het toedienen van geneesmiddelen per os, intramusculair, intraveneus, sc, rectaal, vaginaal, epiduraal en per vernevelaar.
- Het enteraal en parenteraal toedienen van vloeistoffen en bloedtransfusie.
- Het assisteren van de arts bij diagnostische onderzoeken en behandelingen
- Het observeren en signaleren van reacties op ziekte en handicap op lichamelijk, geestelijk en sociaal terrein. (Bewaken van vitale functies).
- Het verschaffen van informatie aan de patiënt over de uitvoering van onderzoeken, behandelingen, verblijf in het ziekenhuis, rechten en plichten van de patiënt.
- Het verrichten van geneeskundige handelingen, waarvoor men bekwaam is als verpleegkundige gerelateerd aan de Wet-BIG (direct handelen wordt verwacht).
- Het verrichten van voorbehouden handelingen:
 - inbrengen van perifere infusen, het opheffen van een stilstand van de vloeistof in het infuus, het opheffen van een leegstand van het infuus, verzorgen en verwijderen van centraal veneuze katheters, verzorgen en verwijderen van epiduraal katheters, inbrengen van urine katheters bij mannen, het verwijderen van tampons en drains, bronchiaal toilet.
- Het verrichten van de volgende handelingen:
 - * het inbrengen en verwijderen van maagsonde en urinekatheter bij vrouwen.
 - * het toedienen van (infuus)vloeistoffen via perifere, centrale of epidurale lijn op de hand, via IVAC-pomp, perfusor of PCA-pomp volgens protocol.
 - * zuurstof via neuskatheter/zuurstofmasker.

- Het begeleiden van de patiënt en hun naasten voor, tijdens en na het stervensproces.
- Het aanwezig zijn bij slecht nieuwsgesprekken, opvangen en begeleiden van patiënt en familie. Het maken van een gespreksverslag.

Administratie verrichten

- Het coördineren van de verpleegactiviteiten per patiënt door middel van het opstellen van een individueel verpleegplan.
- Het nauwkeurig registreren van feiten en afspraken betreffende de verpleegbehoeften en verpleegactiviteiten.
- Het verrichten van de afdelingsadministratie bij afwezigheid van de afdelingssecretaresse.
- Het verkrijgen en vastleggen van medische en verpleegkundige gegevens bij een vooraankondiging van een patiënt.
- Het verzamelen van medische en verpleegkundig gegevens uit diverse bronnen zoals: patiënt, familie, begeleiders, overige hulpverleners en/of medische dossiers.
- Het verzamelen en vastleggen van objectieve en subjectieve gegevens betreffende de actuele lichamelijke en psychische conditie van de patiënt volgens de regels van de afdeling.
- Het vastleggen, verwerken en bewaken van patiëntgegevens, zoals vereist door de wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
- Het werken met een computer zodat gegevens opgevraagd en uitgewerkt kunnen worden.

Begeleiden van leerling verpleegkundigen en stagiaires

- Het begeleiden van voornoemde doelgroep volgens de richtlijnen en procedures.

Beheren van middelen en materialen

- Het verrichten van apotheekbestellingen.
- Het aanvullen van de unit voorraden.
- Het bedienen, beheren en onderhouden, zowel huishoudelijk als technisch van verpleegkundige apparatuur en andere materialen.
- Het verantwoord omgaan met materiaal, middelen, rekening houdend met kosten, veiligheids- en milieuaspecten.
- Zorgen voor steriliteit van de voorraad steriele materialen.

Overige aspecten

- Het toewijzen van patiënten die verpleging behoeven, aan leden van het verplegend personeel.
- Het coördineren van, het delegeren aan en het toezicht houden op de verpleegactiviteiten van beroepsbeoefenaars met een ander kwalificatieniveau.
- Het deelnemen aan en eventueel voorzitten van multidisciplinaire patiëntenbesprekingen.
- Het deelnemen aan werkoverleg, unitbespreking en werkbegeleidersoverleg.
- Het op verzoek of eigen initiatief deelnemen aan interne commissies.
- Het signaleren van tekortkomingen/onvolmaaktheden in protocollen.

De verpleegkundige is werkzaam op het kwalificatieniveau 5.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- F. beschikt over een verpleegkundig diploma(kwalificatieniveau 5).

- F. houdt vaktechnische ontwikkelingen bij door middel van bij- en nascholing, congressen en het lezen van vakliteratuur.

Zelfstandigheid

- Treedt handelend op bij (complexe) verpleegproblemen en kan terugvallen op de leidinggevende en/of artsen.
- F. lost zelfstandig niet-alles daagse problemen in het verpleegproces en processen van de afdeling op.

Sociale Vaardigheden

- F. geeft begeleiding aan leerling verpleegkundigen en stagiaires van de afdeling.
- F. coördineert het zorgproces.
- F. reageert op de psychosociale gesteldheid van de patiënt.
- F. bewaakt de sfeer en beïnvloedt deze op een positieve wijze.
- F. onderhoudt contacten met patiënten, familie c.q. naasten.
- De contacten met patiënten en hun relaties in meer intensieve begeleidingssituaties stellen eisen aan tact, gevoelend vermogen, motiveren en stimuleren en het hebben van overwicht. Controleren en corrigeren is met name van belang in de begeleiding van leerlingen en stagiaires.
- F. neemt deel aan overlegvormen en organiseren en leiden van themabijeenkomsten.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor de continuïteit van zorg ten aanzien van patiënten op zijn/haar unit/afdeling.
- Uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het formuleren van protocollen, verbeteringsvoorstellen en rapportages en voor het adviseren van collegae in alle fasen van het verpleegproces.
- F. heeft invloed op het verpleegkundig beleid.
- Onnauwkeurigheden bij voorbehouden handelingen kunnen leiden tot straf of tuchtrechtelijke gevolgen.
- neemt maatregelen om beroepsmatig handelen en gedrag te verbeteren en stelt hiervoor criteria op.
- evalueert aan de hand van criteria het eigen beroepsmatig handelen en gedrag.
- is in staat om eigen grenzen te bewaken.
- door het maken van fouten kan er letsel bij patiënten of beschadiging van het imago van de instelling ontstaan.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over een goede uitdrukkingsvaardigheid bij het uitleggen van vakinhoudelijke zaken aan (leerling) verpleegkundigen en stagiaires.
- F. dient te beschikken over een goede uitdrukkingsvaardigheid in het contact met andere onder functionele contacten genoemde personen en instanties.
- F. dient te beschikken over een goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid bij het opstellen van verpleegplannen en rapportages.

Oplettendheid

- F. ziet toe dat de werkwijze aansluit op het verpleegkundig beleid van de afdeling.
- F. is alert op de psychosociale gesteldheid van patiënten, familie, naasten en collega's.
- F. is in staat tegelijkertijd diverse zaken/controles in het oog te houden.
- F. heeft zorg voor de hygiëne.
- F. houdt rekening met de fysieke belasting van haar/zijn lichaam bij uitvoerend taken.

- Oplettendheid is vereist bij diverse werkzaamheden zoals observaties van patiënten, uitdelen van medicijnen, het nakomen van afspraken en verpleegtechnische handelingen.

Bewegingsvaardigheid

- Een hoge mate van nauwkeurigheid en/of snelheid is vereist voor het verrichten van medisch-technische handelingen.

Overige functie-eisen

- F. dient zorgvuldig en accuraat te handelen.
- F. dient er verzorgd uit te zien (conform de richtlijnen van de ziekenhuishygiëniste).
- F. dient systematisch, ordelijk en hygiënisch te werken bij de uitvoering van verpleegtechnische handelingen.
- F. moet vertrouwelijk omgaan met patiëntengegevens.
- Er worden hoge eisen gesteld aan het observeren van postoperatieve patiënten.

Inconveniënten

- er kan sprake zijn van bezwarende omstandigheden in de vorm van psychische of lichamelijke belasting door de verzorging van (terminale) patiënten en/of bij een mutilerende operatie, tevens de begeleiding van eventueel familie en/of naasten.
- een bezwarende werkomstandigheid is het in contact komen met onaangename materialen.
- er is kans op persoonlijk letsel bij de uitvoering van werkzaamheden (infectiepreventie).
- er kan sprake zijn van zware fysieke belasting in verband met het tillen van patiënten.
- er kan sprake zijn van psychische belasting in verband met agressie van patiënten, familie en/of naasten.
- er kan sprake zijn van psychische belasting door piekmomenten in het werk.

Funcienaam
Algemeen medewerker

Naam functionaris

Datum

Cluster
Beschouwende vakken

Afdeling
IC/CCU en cardiologie

Organisatie

Goedgekeurd directie d.d.: januari 2000

Rapporteert aan

afdelingshoofd

Functionele contacten

intern :

magazijn, medewerkers van de eigen afdeling en andere verpleegafdelingen, logistieke dienst, apotheek, poliklinieken en radiologie.

extern:

Afdelingsdoelstelling:

Verpleegkundige zorg verlenen aan en stimuleren van zelfzorg bij patiënten met een cardiologische aandoening, volgens vastgestelde procedures en protocollen
Het begeleiden van de patiënt en zijn familie in het proces van ziekte en waar mogelijk herstel.

Het begeleiden en opleiden van leerlingen en stagiaires.

Het motiveren, stimuleren van en zorg hebben voor elkaar als collega's.

Doel van de functie:

Het ondersteunen van de verpleegafdeling in algemene onderhoudswerkzaamheden, beheren van het magazijn en transportwerkzaamheden alsmede ondersteunende werkzaamheden.

Resultaatgebieden:

beheren en verrichten van bestellingen
transport werkzaamheden
administratie verrichten
overige aspecten

Uitwerking van de resultaatgebieden

beheren en verrichten van bestellingen

- Het beheren en schoonhouden van het afdelingsmagazijn volgens de vastgestelde richtlijnen.
- Het verrichten van magazijnbestellingen volgens standaarden.
- Het aanvullen van de steriele en onsteriele kasten.
- Het beheer en huishoudelijk onderhoud van het afdelingsinventaris o.a. infuuspompen, rolstoelen.
- Het beheren en bestellen van infuusvloeistof.
- Het beheren en schoonhouden van kasten op patiëntenkamers ten behoeve van de verpleging.
- Het bijhouden van de linnenvoorraden en het opruimen van linnengoed.
- Controle op afdelingsinventaris, zoals geleende spullen terughalen.

transport werkzaamheden

- Het wegbrengen van de medicijnkarren.
- Het verrichten van patiëntentransport.
- Het begeleiden van patiënten naar onderzoeken in andere instellingen.
- Het wegbrengen van laboratoriummaterialen.
- Het wegbrengen en ophalen van telemetrie zenders in opdracht van de verpleegkundigen.

administratie verrichten

- Het ondersteunen van de afdelingssecretaresse;
- lichte administratieve taken;
- kopiëren van stukken;
- wegbrengen van post.

Overige aspecten

- Het zorgdragen voor periodiek technisch onderhoud van rolstoelen, infuuspompen, tilliften etc. Het aanvullen van vloeistoffen in pospoelers.
- Het ondersteunen van de verplegenden, o.a. bij het opmaken van bedden.
- Laagcomplexen patiënten helpen bij de maaltijd.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- Opleiding op LBO-niveau.
- Heeft enige ervaring in magazijnbeheer en logistieke werkzaamheden bij voorkeur binnen de gezondheidszorg.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen/procedures waarbij F. voor vragen kan terugvallen op de teamleider of het afdelingshoofd.

Sociale Vaardigheden

- F. onderhoudt kortdurende contacten met patiënten.
- F. dient te beschikken over communicatieve eigenschappen.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor het algemeen onderhoud en magazijn van de afdeling. Fouten in het werk kunnen gevolgen hebben voor de werkplanning van de verpleegkundigen.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over communicatieve vaardigheden - mondeling - in verband met contacten met patiënten en medewerkers.

Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist in verband met het bewaken van het magazijn.

Bewegingsvaardigheid

Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan het maken van een efficiënte werkplanning.
- F. dient er verzorgd uit te zien.
- Het onderhouden van contacten met patiënten vergt een correct optreden.

Inconveniënten

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam Algemeen medewerker	Naam functionaris	Datum
Cluster Snijdende vakken	Afdeling chirurgie	
Organisatie	Goedgekeurd raad van bestuur d.d.: januari 2000	
Rapporteert aan	afdelingshoofd	

Functionele contacten

intern :

magazijn, medewerkers van de eigen afdeling en andere verpleegafdelingen, logistieke dienst, apotheek, operatieafdeling, poliklinieken en radiologie.

extern:

Afdelingsdoelstelling:

Verpleegkundige zorg verlenen aan en stimuleren van zelfzorg bij patiënten met een interne-, neurologische- en of dermatologische- aandoening, volgens vastgestelde procedures en protocollen

Het begeleiden van de patiënt en zijn familie c.q. naasten, op weg van ziek zijn naar beter worden.

De patiënten zijn familie, naasten helpen het sterven te accepteren, wanneer de ziekte tot sterven leidt.

Het begeleiden en opleiden van leerlingen en stagiaires.

Het motiveren, stimuleren van en zorg hebben voor elkaar als collega's.

Doel van de functie:

Het ondersteunen van de verpleegafdeling in algemene onderhoudswerkzaamheden, beheren van het magazijn en transportwerkzaamheden.

Resultaatgebieden:

beheren en verrichten van bestellingen
transport werkzaamheden
administratie verrichten
overige aspecten

Uitwerking van de resultaatgebieden

beheren en verrichten van bestellingen

- Het beheren en schoonhouden van het afdelingsmagazijn volgens de vastgestelde richtlijnen.
- Het verrichten van magazijnbestellingen volgens standaarden.
- Het aanvullen van de steriele en onsteriele kasten.
- Het beheer en huishoudelijk onderhoud van het afdelingsinventaris o.a. infuuspompen, rolstoelen.
- Het beheren en bestellen van infuusvloeistof.
- Het beheren en schoonhouden van kasten op patiëntenkamers ten behoeve van de verpleging.
- Het bijhouden van de linnenvoorraden en het opruimen van linnengoed.
- Controle op afdelingsinventaris, zoals geleende spullen terughalen.

transport werkzaamheden

- Het wegbrengen van de medicijnkarren.
- Het verrichten van patiëntentransport indien functionaris patiëntentransport elders ingezet wordt.
- Het begeleiden van patiënten naar onderzoeken in andere instellingen.
- Het wegbrengen van laboratoriummaterialen.

administratie verrichten

- Het ondersteunen van de afdelingssecretaresse;
- lichte administratieve taken;
- kopiëren van stukken;
- wegbrengen van post.

Overige aspecten

- Het zorgdragen voor periodiek technisch onderhoud van rolstoelen, infuuspompen, tilliften etc. Het aanvullen van vloeistoffen in pospoelers.
- Het ondersteunen van de verplegenden, o.a. bij het opmaken van bedden.
- Laagcomplexen patiënten helpen bij de maaltijd.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- Opleiding op LBO-niveau.
- Heeft enige ervaring in magazijnbeheer en logistieke werkzaamheden bij voorkeur binnen de gezondheidszorg.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen/procedures waarbij F. voor vragen kan terugvallen op de teamleider of het afdelingshoofd.

Sociale Vaardigheden

- F. onderhoudt kortdurende contacten met patiënten.
- F. dient te beschikken over communicatieve eigenschappen.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor het algemeen onderhoud en magazijn van de afdeling. Fouten in het werk kunnen gevolgen hebben voor de werkplanning van de verpleegkundigen.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over communicatieve vaardigheden - mondeling - in verband met contacten met patiënten en medewerkers.

Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist in verband met het bewaken van het magazijn.

Bewegingsvaardigheid

Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan het maken van een efficiënte werkplanning.
- F. dient er verzorgd uit te zien.
- Het onderhouden van contacten met patiënten vergt een correct optreden.

Inconveniënten

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam
algemeen medewerker

Naam functionaris

Datum

Cluster
Beschouwende vakken

Afdeling
IC/CCU en Cardiologie

Organisatie

Goedgekeurd directie d.d.: januari 2000

Rapporteert aan

afdelingshoofd

Functionele contacten

intern :

IC/CCU-verpleegkundigen, de cardiologische unit, verpleegafdelingen, artsen, fysiotherapie, radiologie, diëtetiek, diabetesverpleegkundige, laboratorium, functieafdelingen, magazijn, technische dienst, postkamer, apotheek, CSA, ZDG, mortuarium (CMO) en administratieve diensten.

Extern :

ambulancedienst, C.P.A. en familie van patiënten.

Afdelingsdoelstelling:

Verpleegkundige zorg verlenen aan en stimuleren van zelfzorg bij patiënten met een cardiologische aandoening volgens vastgestelde procedures en protocollen.

Het begeleiden van de patiënt en zijn familie c.q. naasten helpen het sterven te accepteren, wanneer de ziekte tot sterven leidt.

Het begeleiden en opleiden van leerlingen en stagiaires.

Het motiveren, stimuleren van en zorg hebben voor elkaar als collega's.

Doel:

Het ondersteunen van de verpleegafdeling op administratief gebied en het verstrekken van informatie aan bezoekers, patiënten en derden.

Resultaatgebieden:

administratieve ondersteuning verlenen
magazijnverwerking
gegevensverwerking
algemene zaken

Uitwerking van de Resultaatgebieden

administratieve ondersteuning verlenen

- Het verrichten van administratieve werkzaamheden ten behoeve van de afdeling. Het verwerken van patiënten statussen, aanvragen, ed.
- Het verwerken van verslagen van afdelingsbesprekingen.
- Het invoeren van algemene patiëntengegevens in geautomatiseerde systemen.

Magazijnverwerking

- Het zorgdragen voor een voldoende voorraad in het magazijn van algemene goederen, steriele goederen en medicatie.
- Het controleren van de afdelingsinventaris op aanwezigheid en werking.
- Medicatie voorraad bijhouden en verwerken.

Gegevensverwerking

- Het verwerken van afdelingsgegevens in geautomatiseerde systemen.
- Het verwerken van patiëntengegevens in geautomatiseerde systemen.

Algemene zaken

- Het assisteren van verpleegkundigen bij overplaatsing van patiënten.
- Het aannemen van de telefoon en doorgeven van berichten aan de betreffende verpleegkundige.
- Ondersteuning van verpleegkundigen bij de indirecte patiëntenzorg.
- Het huishoudelijk reinigen van afdelingsinventaris.
- Transport van onderzoeksmateriaal c.q. naar het laboratorium.
- Het transport van bloed c.q. bloed produkten van het laboratorium naar de IC/CCU.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- F. beschikt over een diploma op MAVO-niveau.
- F. beschikt over bewegingsvaardigheid.
- F. beschikt over kennis van de medische terminologie.
- F. heeft enige administratieve ervaring opgedaan in de gezondheidszorg, bij voorkeur binnen een verpleegafdeling.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen waarbij F. voor vragen kan terugvallen op het afdelingshoofd, de teamleiders en de verpleegkundigen.

Sociale Vaardigheden

- F. onderhoudt kortdurende contacten met patiënten en familie.
- F. dient te beschikken over goede contactuele eigenschappen.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor de administratie van de afdeling. Fouten in het werk kunnen gevolgen hebben voor de werkplanning van de afdeling, voor de juistheid van gemaakte afspraken, voor de vindbaarheid van dossiers ed.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over goede communicatieve vaardigheden - mondeling - in verband met het verzorgen van afspraken, beantwoorden van vragen van patiënten, bezoekers en artsen.

Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist in verband met het administratief verwerken van de artsensite (zoals het maken van afspraken, uitslagen opvragen).
- Door de werkomgeving, open balie, telefoon, langslappende medewerkers, patiënten en bezoekers worden eisen gesteld het aan concentratievermogen.

Bewegingsvaardigheid

- F. beschikt over goede typevaardigheid.

Overige functie-eisen

- F. dient er verzorgd uit te zien (is het visitekaartje van de afdeling).
- Het onderhouden van contacten met patiënt en familie vergt een correct optreden.

Inconveniënten

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam
Algemeen medewerker

Naam functionaris

Datum

Cluster
Beschouwende vakken

Afdeling
Interne geneeskunde en neurologie

Organisatie

Goedgekeurd raad van bestuur d.d.: januari 2000

Rapporteert aan

afdelingshoofd

Functionele contacten

intern :

magazijn, medewerkers van de eigen afdeling en andere verpleegafdelingen, logistieke dienst, apotheek, operatieafdeling, poliklinieken en radiologie.

extern:

Afdelingsdoelstelling:

Verpleegkundige zorg verlenen aan en stimuleren van zelfzorg bij patiënten met een interne-, neurologische- en of dermatologische- aandoening, volgens vastgestelde procedures en protocollen

Het begeleiden van de patiënt en zijn familie c.q. naasten, op weg van ziek zijn naar beter worden.

De patiënten zijn familie, naasten helpen het sterven te accepteren, wanneer de ziekte tot sterven leidt.

Het begeleiden en opleiden van leerlingen en stagiaires.

Het motiveren, stimuleren van en zorg hebben voor elkaar als collega's.

Doel van de functie:

Het ondersteunen van de verpleegafdeling in algemene onderhoudswerkzaamheden, beheren van het magazijn en transportwerkzaamheden.

Resultaatgebieden:

beheren en verrichten van bestellingen
transport werkzaamheden
administratie verrichten
overige aspecten

Uitwerking van de resultaatgebieden

beheren en verrichten van bestellingen

- Het beheren en schoonhouden van het afdelingsmagazijn volgens de vastgestelde richtlijnen.
- Het verrichten van magazijnbestellingen volgens standaarden.
- Het aanvullen van de steriele en onsteriele kasten.

- Het beheer en huishoudelijk onderhoud van het afdelingsinventaris o.a. infuuspompen, rolstoelen.
- Het beheren en bestellen van infuusvloeistof.
- Het beheren en schoonhouden van kasten op patiëntenkamers ten behoeve van de verpleging.
- Het bijhouden van de linnenvoorraden en het opruimen van linnengoed.
- Controle op afdelingsinventaris, zoals geleende spullen terughalen.

transport werkzaamheden

- Het wegbrengen van de medicijnkarren.
- Het verrichten van patiëntentransport indien functionaris patiëntentransport elders ingezet wordt.
- Het begeleiden van patiënten naar onderzoeken in andere instellingen.
- Het wegbrengen van laboratoriummaterialen.

administratie verrichten

- Het ondersteunen van de afdelingssecretaresse;
- lichte administratieve taken;
- kopiëren van stukken;
- wegbrengen van post.

Overige aspecten

- Het zorgdragen voor periodiek technisch onderhoud van rolstoelen, infuuspompen, tilliften etc. Het aanvullen van vloeistoffen in pospoelers.
- Het ondersteunen van de verplegenden, o.a. bij het opmaken van bedden.
- Laagcomplexen patiënten helpen bij de maaltijd.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- Opleiding op LBO-niveau.
- Heeft enige ervaring in magazijnbeheer en logistieke werkzaamheden bij voorkeur binnen de gezondheidszorg.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen/procedures waarbij F. voor vragen kan terugvallen op de teamleider of het afdelingshoofd.

Sociale Vaardigheden

- F. onderhoudt kortdurende contacten met patiënten.
- F. dient te beschikken over communicatieve eigenschappen.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor het algemeen onderhoud en magazijn van de afdeling. Fouten in het werk kunnen gevolgen hebben voor de werkplanning van de verpleegkundigen.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over communicatieve vaardigheden - mondeling - in verband met contacten met patiënten en medewerkers.

Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist in verband met het bewaken van het magazijn.

Bewegingsvaardigheid

Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan het maken van een efficiënte werkplanning.
- F. dient er verzorgd uit te zien.
- Het onderhouden van contacten met patiënten vergt een correct optreden.

Inconveniënten

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functionenaam

Algemeen medewerker

Naam functionaris

Datum

Cluster

Vrouw en Kind

Afdeling

Kinderafdeling en afdeling verloskunde

Organisatie

Goedgekeurd directie d.d.: maart 2002

Rapporteert aan

afdelingshoofden

Functionele contacten

intern :

magazijn, medewerkers van de eigen afdeling en andere verpleegafdelingen, logistieke dienst, apotheek, operatie-afdeling, poliklinieken en radiologie.

extern:

Afdelingsdoelstelling:

Kinderafdeling:

Het streven naar een zo optimaal mogelijke patiëntgerichte zorg aan kinderen, adolescenten en kraamvrouwen volgens de fasen van het verpleegkundig proces, hierbij gebruik makend van vastgestelde procedures en protocollen. Het kind wordt verzorgd/ begeleid, samen met ouders, rekening houdend met identiteit en eigenwaarde, zodat het zo snel mogelijk terug kan naar zijn/haar vertrouwde omgeving. De zorg aan het kind is afgestemd op leeftijd, veiligheid, ontwikkelingsfase en gezondheid waarbij rekening wordt gehouden met culturele- en sociale behoeften. Het belang van het kind staat centraal en wordt zoveel mogelijk door een verpleegkundige verzorgd. De verpleegkundigen tonen zich persoonlijk verantwoordelijk voor de uit te voeren zorg en het creëren van een open sfeer, zowel ten aanzien van patiënten, collega's als van andere disciplines.

Verloskunde:

- het bieden van patiënt gerichte zorg aan moeder en baby volgens vastgestelde procedures en protocollen. Het begeleiden van moeder en partner bij de bevalling. Het assisteren van de gynaecoloog of verloskundige tijdens de partus.
- het voeren van overleg met de eigen discipline en andere disciplines.
- het snel inzicht hebben in de zorgbehoefte van de patiënten en het efficiënt en met flexibiliteit uitvoeren van de vereiste zorg.

Doel van de functie:

Het ondersteunen van de verpleegafdeling in algemene onderhoudswerkzaamheden, beheren van het magazijn en transportwerkzaamheden.

Resultaatgebieden:

beheren en verrichten van bestellingen
transport werkzaamheden
administratie verrichten
overige aspecten

Uitwerking van de resultaatgebieden

beheren en verrichten van bestellingen

- Het beheren en schoonhouden van het afdelingsmagazijn volgens de vastgestelde richtlijnen.
- Het verrichten van magazijnbestellingen volgens standaarden.
- Het beheer en schoonhouden van patiëntenkamers ten behoeve van de verpleging.
- Het bijhouden van de linnenvoorraden en het opruimen van linnengoed.
- Het houden van controle op de afdelingsinventaris, zoals geleende spullen terughalen.

transport werkzaamheden

- Het wegbrengen van de medicijnkarren.
- Het verrichten van patiëntentransport indien functionaris patiëntentransport elders ingezet wordt.
- Het wegbrengen van laboratoriummaterialen.

administratie verrichten

- Het ondersteunen van de afdelingssecretaresse;
 - lichte administratieve taken;
 - kopiëren van stukken;
 - wegbrengen van post.

Overige aspecten

- Het aanvullen van vloeistoffen in pospoelers.
- Het ondersteunen van de verplegenden, o.a. bij het opmaken van bedden, het schoonmaken van de verloskamers, het schoonmaken van wiegen en couveuses.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- Opleiding op LBO-niveau.
- Heeft enige ervaring in magazijnbeheer en logistieke werkzaamheden bij voorkeur binnen de gezondheidszorg.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen/procedures waarbij F. voor vragen kan terugvallen op het afdelingshoofd.

Sociale Vaardigheden

- F. onderhoudt kortdurende contacten met patiënten.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor het algemeen onderhoud en magazijn van de afdeling. Fouten in het werk kunnen gevolgen hebben voor de werkplanning van de verpleegkundigen.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. dient te beschikken over communicatieve vaardigheden - mondeling - in verband met contacten met patiënten en medewerkers.

Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist in verband met het bewaken van het magazijn.

Bewegingsvaardigheid

Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan het maken van een efficiënte werkplanning.
- F. dient er verzorgd uit te zien.
- Het onderhouden van contacten met patiënten vergt een correct optreden.

Inconveniënten

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam
Voedingsassistent

Naam functionaris

Datum
augustus 2005

Afdeling
Facilitair bedrijf

Voedingsdienst

Organisatie

Goedgekeurd Raad van Bestuur d.d.:

Rapporteert aan

teamleider voedingsassistenten

Functionele contacten

intern:

Afdelingsverpleegkundigen ,diëtisten, leiding centrale keuken, afdelingsreceptionistes, technische dienst, schoonmaakdienst en transportmedewerkers.

extern:

patiënten, familie van patiënten, mantelzorg en vrijwilligers (UVV).

Afdelingsdoelstelling:

- Voorbereidingen treffen om de dranken en de voeding te serveren.
- Eten, drinken en tussentijdse verstrekkingen uitserveren op de verpleegafdelingen.
- Adviseren en informeren over de mogelijkheden van het volledige voedingsaanbod.

Doel van de functie:

Het distribueren en uitserveren van maaltijden.

Het serveren van dranken aan patiënten.

Aandacht voor speciale voeding, wensmenu's, diëten en het invullen van de vochtbalansen.

Resultaatgebieden, taken en verantwoordelijkheden:

Maaltijden verstrekken en dranken serveren

- Het zetten van koffie en thee en voorbereiden van de serveerwagen;
- Het klaarzetten van koffie en thee voor het verpleegkundig team van de afdeling;
- Het zonodig smeren en snijden van brood ten behoeve van de patiënten die dat niet zelf kunnen;
- Het portioneren van maaltijden t.b.v patiënten aan de lopende band in de centrale keuken;
- Het serveren van maaltijden, tussentijdse verstrekkingen en dranken aan patiënten en hun familie en bezoek (familie en bezoek in bijzondere gevallen);
- het bereiden van verdikte dranken;
- Het herstellen van fouten of tekortkomingen in de maaltijden die door de keuken zijn samengesteld.

Hulp verlenen bij het eten en drinken

- Informeren bij de patiënten of de maaltijden/dranken naar tevredenheid waren en zonodig actie nemen om herhaling van eventueel ongenoegen te voorkomen;
- het bespreken van eetgewoonten met nieuw opgenomen patiënten;
- Het zonodig helpen van patiënten bij eten en drinken;
- Het signaleren van afwijkingen in het eetpatroon van de patiënt naar de verpleegkundige / diëtiste.

Administratie verrichten

- Het dagelijks opvragen van de menukeuze aan patiënten en het zonodig adviseren bij het bepalen van de menukeuze;
- Het tijdig inleveren van de maaltijdkaarten voor verwerking in de centrale keuken;
- Het schrijven/doorgeven van mutaties met betrekking tot wijzigingen in de gegevens van patiënten of hun voeding;
- Het aan de hand van de informatie van de verpleegkundigen of diëtisten, dagelijks aanvullen/muteren van de voedingsinformatie over de individuele patiënten op de patiëntenlijst;
- Het mede invullen van vochtbalansen;
- Verzorgen van voorraadbeheer van voedingsmiddelen en zuivelproducten voor de afdelingskeuken;
- Het wekelijks inventariseren van de te bestellen magazijngoederen;
- Maatregelen nemen om eventuele afwijkingen te (doen) herstellen;
- Het opslaan van goederen en producten conform de voorschriften (first in/first out);
- Het zonodig voorzien van THT-datum van aangebroken goederen en de goederen op voorraad controleren op de THT-datum.

Huishoudelijke taken

- Werken/handelen conform de HACCP-regelgeving en de in dat kader opgestelde werkinstructies;
- Het schoonhouden van alle gebruiksmaterialen, apparaten en karren die tot de inventaris van de afdelingskeuken behoren;
- Het (doen) schoonhouden van de bouwkundige delen van de afdelingskeuken;
- Het signaleren en laten herstellen van defecten aan apparatuur of inventaris;
- Het verzamelen van gebruikt serviesgoed en dit aanbieden aan de transportdienst;
- Het afwassen van materialen die niet machinaal gereinigd kunnen worden.

Overige aspecten

- Deelnemen aan het werkoverleg van het team voedingsassistenten;
- Zorgen voor een goede communicatie met het verpleegkundig team teneinde tijdig relevante informatie van de patiënten te kennen c.q. door te geven;
- Het informeren van de patiënt over eenvoudige dieetaspecten of andere voedingszaken in relatie tot de behandeling of onderzoek;
- Het inwerken van en samenwerken met stagiaires en nieuwe voedingsassistenten.

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- F. heeft een opleiding op VMBO-niveau;
- F. beschikt over een afgeronde opleiding tot voedingsassistent(e) of het certificaat van de in-company opleiding BGP;
- F. beschikt over praktijkgerichte vakkennis;
- Een beperkt inzicht is nodig in de samenhang tussen de verschillende (werk) processen
- zowel binnen als buiten de eigen afdeling.

Zelfstandigheid

F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen en procedures en kan zonodig terugvallen op de teamleider of het hoofd voeding;

In voorkomende gevallen kan F. terugvallen op de verpleegkundigen of leidinggevendenden van de afdelingen.

Sociale Vaardigheden

F. beschikt over een flexibele en dienstverlenende instelling en goede mondelinge communicatieve vaardigheden;

De vaardigheid om te kunnen luisteren is van belang bij het te woord staan van patiënten en familie van patiënten.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

F. is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige distributie van dranken en maaltijden;

F. is mede verantwoordelijk voor het signaleren van afwijkingen in het eet- en drinkpatroon van de patiënt.

Uitdrukkingsvaardigheid

F. drukt zich helder en bondig uit in contacten met patiënten en collega's;

In voorkomende situaties kan F. gebruik maken van non-verbale communicatie;

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is nodig ten behoeve van het geven van informatie aan patiënten en hun relaties en het contact met collega's en medewerkers van andere (verpleeg)-afdelingen;

Schriftelijke (uitdrukkings)-vaardigheid is nodig in verband met het correct invullen van formulieren en het overdragen van informatie met gebruik maken van het mutatieschrift.

Oplettendheid

Oplettendheid is van belang bij de verstrekking van diëten, de uitvoering van het eigen werk en/of het werk van andere medewerkers dan wel voor het waarborgen van het welbevinden van de patiënten, waarbij de hygiëne en hygiënevoorschriften in acht dienen te worden genomen.

Bewegingsvaardigheid

Het uitvoeren van basisbewegingen, zoals relatief eenvoudige handelingen, die eisen stellen aan nauwkeurigheid, snelheid of krachtsinspanning;

Voor het uitserveren van dranken en maaltijden is een goede bewegingsvaardigheid vereist.

Overige functie-eisen

Eisen worden gesteld aan volharding, geduld en doorzettingsvermogen in de samenwerking met andere afdelingen en de serviceverlening richting patiënten;

Om tijdverlies te voorkomen worden eisen gesteld aan gevoel voor systematiek,ordelijkheid en hygiëne.

Eisen worden gesteld aan integriteit en betrouwbaarheid ten aanzien van de omgang met medewerkers en de privacy van patiënten;

Inconveniënten

Fysieke belasting in verband met het manoeuvreren van de voedseltransportwagens en het veelvuldig bukken en tillen bij het verplaatsen van dienbladen en servieskorven;

Psychische belasting ontstaat door een wisselend aantal patiënten met tevens wisselende zorgintensiteit, waarbij de voedingsverzorging toch binnen vastgestelde serveertijdstippen en werktijden moet worden gerealiseerd.

Emotionele belasting kan ontstaan door het geconfronteerd worden met het lijden/leed van patiënten en hun relaties.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam

Voedingsassistent

Naam functionaris

Afdeling

Facilitair bedrijf

Voedingsdienst

Datum

augustus 2005

Organisatie

Goedgekeurd Raad van Bestuur d.d.:

Rapporteert aan

teamleider voedingsassistenten

Functionele contacten

intern:

Afdelingsverpleegkundigen ,diëtisten, leiding centrale keuken, afdelingsreceptionistes, technische dienst, schoonmaakdienst en transportmedewerkers.

extern:

patiënten, familie van patiënten, mantelzorg en vrijwilligers (UVV).

Afdelingsdoelstelling:

- Voorbereidingen treffen om de dranken en de voeding te serveren.
- Eten, drinken en tussentijdse verstrekkingen uitserveren op de verpleegafdelingen.
- Adviseren en informeren over de mogelijkheden van het volledige voedingsaanbod.

Doel van de functie:

- Het distribueren en uitserveren van maaltijden.
- Het serveren van dranken aan patiënten.
- Aandacht voor speciale voeding, wensmenu's, diëten en het invullen van de vochtbalansen.

Resultaatgebieden, taken en verantwoordelijkheden:

Maaltijden verstrekken en dranken serveren

- Het zetten van koffie en thee en voorbereiden van de serveerwagen;
- Het klaarzetten van koffie en thee voor het verpleegkundig team van de afdeling;
- Het zonodig smeren en snijden van brood ten behoeve van de patiënten die dat niet zelf kunnen;
- Het portioneren van maaltijden t.b.v patiënten aan de lopende band in de centrale keuken;
- Het serveren van maaltijden, tussentijdse verstrekkingen en dranken aan patiënten en hun familie en bezoek (familie en bezoek in bijzondere gevallen);
- het bereiden van verdikte dranken;
- Het herstellen van fouten of tekortkomingen in de maaltijden die door de keuken zijn samengesteld.

Hulp verlenen bij het eten en drinken

- Informeren bij de patiënten of de maaltijden/drankten naar tevredenheid waren en zonodig actie nemen om herhaling van eventueel ongenoegen te voorkomen;
- het bespreken van eetgewoonten met nieuw opgenomen patiënten;
- Het zonodig helpen van patiënten bij eten en drinken;
- Het signaleren van afwijkingen in het eetpatroon van de patiënt naar de verpleegkundige / diëtiste.

Administratie verrichten

- Het dagelijks opvragen van de menukeuze aan patiënten en het zonodig adviseren bij het bepalen van de menukeuze;
- Het tijdig inleveren van de maaltijdkaarten voor verwerking in de centrale keuken;
- Het schrijven/doorgeven van mutaties met betrekking tot wijzigingen in de gegevens van patiënten of hun voeding;
- Het aan de hand van de informatie van de verpleegkundigen of diëtisten, dagelijks aanvullen/muteren van de voedingsinformatie over de individuele patiënten op de patiëntenlijst;
- Het mede invullen van vochtbalansen;
- Verzorgen van voorraadbeheer van voedingsmiddelen en zuivelproducten voor de afdelingskeuken;
- Het wekelijks inventariseren van de te bestellen magazijngoederen;
- Maatregelen nemen om eventuele afwijkingen te (doen) herstellen;
- Het opslaan van goederen en producten conform de voorschriften (first in/first out);
- Het zonodig voorzien van THT-datum van aangebroken goederen en de goederen op voorraad controleren op de THT-datum.

Huishoudelijke taken

- Werken/handelen conform de HACCP-regelgeving en de in dat kader opgestelde werkinstructies;
- Het schoonhouden van alle gebruiksmaterialen, apparaten en karren die tot de inventaris van de afdelingskeuken behoren;
- Het (doen) schoonhouden van de bouwkundige delen van de afdelingskeuken;
- Het signaleren en laten herstellen van defecten aan apparatuur of inventaris;
- Het verzamelen van gebruikt serviesgoed en dit aanbieden aan de transportdienst;
- Het afwassen van materialen die niet machinaal gereinigd kunnen worden.

Overige aspecten

- Deelnemen aan het werkoverleg van het team voedingsassistenten;
- Zorgen voor een goede communicatie met het verpleegkundig team teneinde tijdig relevante informatie van de patiënten te kennen c.q. door te geven;
- Het informeren van de patiënt over eenvoudige dieetaspecten of andere voedingszaken in relatie tot de behandeling of onderzoek;
- Het inwerken van en samenwerken met stagiaires en nieuwe voedingsassistente

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- F. heeft een opleiding op VMBO-niveau;
- F. beschikt over een afgeronde opleiding tot voedingsassistent(e) of het certificaat van de in-company opleiding BGP;
- F. beschikt over praktijkgerichte vakkennis;
- Een beperkt inzicht is nodig in de samenhang tussen de verschillende (werk) processen zowel binnen als buiten de eigen afdeling.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen en procedures en kan zonodig terugvallen op de teamleider of het hoofd voeding;
- In voorkomende gevallen kan F. terugvallen op de verpleegkundigen of leidinggevenden van de afdelingen.

Sociale Vaardigheden

- F. beschikt over een flexibele en dienstverlenende instelling en goede mondelinge communicatieve vaardigheden;

- De vaardigheid om te kunnen luisteren is van belang bij het te woord staan van patiënten en familie van patiënten.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige distributie van dranken en maaltijden;
- F. is mede verantwoordelijk voor het signaleren van afwijkingen in het eet-en drinkpatroon van de patiënt.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. drukt zich helder en bondig uit in contacten met patiënten en collega's;
- In voorkomende situaties kan F. gebruik maken van non-verbale communicatie;
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is nodig ten behoeve van het geven van informatie aan patiënten en hun relaties en het contact met collega's en medewerkers van andere (verpleeg)-afdelingen;
- Schriftelijke (uitdrukkings)-vaardigheid is nodig in verband met het correct invullen van formulieren en het overdragen van informatie met gebruik maken van het mutatieschrift.

Oplettendheid

- Oplettendheid is van belang bij de verstrekking van diëten, de uitvoering van het eigen werk en/of het werk van andere medewerkers dan wel voor het waarborgen van het welbevinden van de patiënten, waarbij de hygiëne en hygiënevoorschriften in acht dienen te worden genomen.

Bewegingsvaardigheid

- Het uitvoeren van basisbewegingen, zoals relatief eenvoudige handelingen, die eisen stellen aan nauwkeurigheid, snelheid of krachtsinspanning;
- Voor het uitserveren van dranken en maaltijden is een goede bewegingsvaardigheid vereist.

Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan volharding, geduld en doorzettingsvermogen in de samenwerking met andere afdelingen en de serviceverlening richting patiënten;
- Om tijdverlies te voorkomen worden eisen gesteld aan gevoel voor systematiek, orde en hygiëne.
- Eisen worden gesteld aan integriteit en betrouwbaarheid ten aanzien van de omgang met medewerkers en de privacy van patiënten;

Inconvenien ten

- Fysieke belasting in verband met het manoeuvreren van de voedseltransportwagens en het veelvuldig bukken en tillen bij het verplaatsen van dienbladen en servieskorven;
- Psychische belasting ontstaat door een wisselend aantal patiënten met tevens wisselende zorgintensiteit, waarbij de voedingsverzorging toch binnen vastgestelde serveertijdstippen en werktijden moet worden gerealiseerd.
- Emotionele belasting kan ontstaan door het geconfronteerd worden met het lijden/leed van patiënten en hun relaties.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functienaam

Voedingsassistent (avond)

Naam functionaris

Voedingsdienst

Datum

augustus 2005

Afdeling

Facilitair bedrijf

Organisatie

Goedgekeurd Raad van Bestuur d.d.:

Rapporteert aan

teamleider voedingsassistenten

Functionele contacten

intern:

Afdelingsverpleegkundigen, diëtisten, leiding centrale keuken, afdelingsreceptionistes, technische dienst, schoonmaakdienst en transportmedewerkers.

extern:

patiënten, familie van patiënten, mantelzorg en vrijwilligers (UVV).

Afdelingsdoelstelling:

- Voorbereidingen treffen om de dranken en de voeding te serveren.
- Eten, drinken en tussentijdse verstrekkingen uitserveren op de verpleegafdelingen.
- Adviseren en informeren over de mogelijkheden van het volledige voedingsaanbod.

Doel van de functie:

- Het serveren van dranken aan patiënten.
- Aandacht voor speciale voeding, wensmenu's, diëten en het invullen van de vochtbalansen.

Resultaatgebieden, taken en verantwoordelijkheden:

Maaltijden verstrekken en dranken serveren

- Het zetten van koffie en thee en voorbereiden van de serveerwagen;
- Het klaarzetten van koffie en thee voor het verpleegkundig team van de afdeling;
- Het serveren van tussentijdse verstrekkingen en dranken aan patiënten en hun familie en bezoek (familie en bezoek in bijzondere gevallen);
- Het bereiden van verdikte dranken

Hulp verlenen bij het eten en drinken

- Informeren bij de patiënten of de maaltijden/dranken naar tevredenheid waren en zonodig actie nemen om herhaling van eventueel ongenoegen te voorkomen;
- Het zonodig helpen van patiënten bij eten en drinken;
- Het signaleren van afwijkingen in het eetpatroon van de patiënt naar de verpleegkundige / diëtiste .

Administratie verrichten

- Het schrijven/doorgeven van mutaties met betrekking tot wijzigingen in de gegevens van patiënten of hun voeding;
- Het mede invullen van vochtbalansen;
- Verzorgen van voorraadbeheer van voedingsmiddelen en zuivelproducten voor de afdelingskeuken;
- Maatregelen nemen om eventuele afwijkingen te (doen) herstellen;

- Het opslaan van goederen en producten conform de voorschriften (first in/first out);
- Het zonodig voorzien van THT-datum van aangebroken goederen en de goederen op voorraad controleren op de THT-datum.

Huishoudelijke taken

- Werken/handelen conform de HACCP-regelgeving en de in dat kader opgestelde werkinstructies;
- Het schoonhouden van alle gebruiksmaterialen, apparaten en karren die tot de inventaris van de afdelingskeuken behoren;
- Het (doen) schoonhouden van de bouwkundige delen van de afdelingskeuken;
- Het signaleren en laten herstellen van defecten aan apparatuur of inventaris;
- Het verzamelen van gebruikt serviesgoed en dit aanbieden aan de transportdienst;
- Het afwassen van materialen die niet machinaal gereinigd kunnen worden.

Overige aspecten

- Deelnemen aan het werkoverleg van het team voedingsassistenten;
- Zorgen voor een goede communicatie met het verpleegkundig team teneinde tijdig relevante informatie van de patiënten te kennen c.q. door te geven;
- Het informeren van de patiënt over eenvoudige dieetaspecten of andere voedingszaken in relatie tot de behandeling of onderzoek;
- Het inwerken van en samenwerken met stagiaires en nieuwe voedingsassistenten

Functie-eisen, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Kennis

- F. heeft een opleiding op VMBO-niveau;
- F. beschikt over een afgeronde opleiding tot voedingsassistent(e) of het certificaat van de in-company opleiding BGP;
- F. beschikt over praktijkgerichte vakkennis;
- Een beperkt inzicht is nodig in de samenhang tussen de verschillende (werk) processen zowel binnen als buiten de eigen afdeling.

Zelfstandigheid

- F. werkt zelfstandig volgens richtlijnen en procedures;
- In voorkomende gevallen kan F. terugvallen op de verpleegkundigen of leidinggevenden van de afdelingen.

Sociale Vaardigheden

- F. beschikt over een flexibele en dienstverlenende instelling en goede mondelinge communicatieve vaardigheden;
- De vaardigheid om te kunnen luisteren is van belang bij het te woord staan van patiënten en familie van patiënten.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- F. is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige distributie van dranken en maaltijden;
- F. is mede verantwoordelijk voor het signaleren van afwijkingen in het eet- en drinkpatroon van de patiënt.

Uitdrukkingsvaardigheid

- F. drukt zich helder en bondig uit in contacten met patiënten en collega's;
- In voorkomende situaties kan F. gebruik maken van non-verbale communicatie;
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is nodig ten behoeve van het geven van informatie aan patiënten en hun relaties en het contact met collega's en medewerkers van andere (verpleeg)-afdelingen;

- Schriftelijke (uitdrukkings)-vaardigheid is nodig in verband met het correct invullen van formulieren en het overdragen van informatie met gebruik maken van het mutatieschrift.

Oplettendheid

- Oplettendheid is van belang bij de verstrekking van diëten, de uitvoering van het eigen werk en/of het werk van andere medewerkers dan wel voor het waarborgen van het welbevinden van de patiënten, waarbij de hygiëne en hygiënevoorschriften in acht dienen te worden genomen.

Bewegingsvaardigheid

- Het uitvoeren van basisbewegingen, zoals relatief eenvoudige handelingen, die eisen stellen aan nauwkeurigheid, snelheid of krachtsinspanning;
- Voor het uitserveren van dranken en maaltijden is een goede bewegingsvaardigheid vereist.

Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan volharding, geduld en doorzettingsvermogen in de samenwerking met andere afdelingen en de serviceverlening richting patiënten;
- Om tijdverlies te voorkomen worden eisen gesteld aan gevoel voor systematiek, ordelijkheid en hygiëne.
- Eisen worden gesteld aan integriteit en betrouwbaarheid ten aanzien van de omgang met medewerkers en de privacy van patiënten;

Inconveniënten

- Fysieke belasting in verband met het manoeuvreren van de voedseltransportwagens en het veelvuldig bukken en tillen bij het verplaatsen van dienbladen en servieskorven;
- Psychische belasting ontstaat door een wisselend aantal patiënten met tevens wisselende zorgintensiteit, waarbij de voedingsverzorging toch binnen vastgestelde serveertijdstippen en werktijden moet worden gerealiseerd.
- Emotionele belasting kan ontstaan door het geconfronteerd worden met het lijden/leed van patiënten en hun relaties.

Bijlage 7

Bewijsmateriaal aanwezigheid bij de vergaderingen van het project

Notulen Maandag 19 Juni 'functiedifferentiatie niveau 2'

Eerste bijeenkomst

Opstart van het project

Aanwezig:

Ed van Beelen

Dick van de Meijden

Leanne Lovink

Marieke de Groot

Lennard Hazeu

Liset van de Mheen

Doel: meer service aan bed, optimaliseer de service voor de patiënt.

Het creëren van een nieuwe functie, daaronder vallen facilitair
schoonmaak/voeding/zorg → één functie taken van niveau twee.

Je als ziekenhuis op het punt serviceverlening onderscheiden van andere
ziekenhuizen.

Problemen:

Schoonmaak uitbesteed

Taken vrijwilligers

Vragen

Technische mogelijkheden/ dmv bellen?

Taken/tijd, hoeveel patiënten per medewerker?

Aansturing management, welk team?

Functie eisen/ welke eisen worden er gesteld voor de functie?

Andere manier van voeding?

Logistiek voor de voorraad?

1. Taakomschrijving

zorgformat/onderzoeken bespreken niveau 2

budget neutraal

Functieomschrijving andere ziekenhuizen service medewerker

Functieomschrijving voedingsassistente

Functieomschrijving schoonmaak

Functieomschrijving afdelingassistente

Opleiding

2. Sept/okt voorstel/ discussiestuk

onderzoeksvoorstel/plan

3. Opdrachtgever

Ed van Beelen

Toebehoorde: Dick van der Meyden
Voorzitter: Marieke de Groot

Planning:

Om de drie weken vergaderen

Bezoeken Reinier de Graaf Gasthuis te Delft, afspraak maken met Sing Dekker

Notulen Donderdag 13 Juli 'bezoeken Reinier de Graaf ziekenhuis'

Bezoeken Reinier de Graaf gesprek Sing Dekker

Aanwezig:

Marieke de Groot

Lennard Hazeu

Liset van de Mheen

Doel antwoordt te krijgen op de vragen:

Vragen vooraf gezamenlijk opgesteld

- Hoe zijn ze gekomen tot de functie?
- Hoe is inrichting gegeven aan de functieomschrijving?
- Hoeveel patiënten worden er toegewezen per medewerker?
- Welke afdelingen wel of eventueel niet?
- Zijn medewerkers gekoppeld aan een vaste afdeling?
- Hoe is gekeken naar de formatie?
- Welk budget?
- Hoe is de tijdsbesteding ingedeeld?
- Voeding wanneer de patiënt wil?
- Patiënt tevredenheid omhoog?
- Opleiding, eventueel voedingassistent bijscholen?
- Taken vrijwilliger en medewerker?
- Welke taken aan bed?

Reinier de Graaf ziekenhuis

Sing Dekker:

Op voorburg gestart met een proef. Het was kleinschalig en bij short stay.

Doel: centraal stellen van de patiënt.

Service afstemmen op de wensen van de patiënt, een combinatie van ziekenhuis/hotel

Het gastenaspect van een hotel.

Niet meer veel verschillende specialistische taken, daardoor creëer je rust.

Een medewerker hoeft met betrekking tot de schoonmaak taken geen sanitair schoon te maken.

Voedingsassistente rekening houden met de Hesp richtlijnen.

- Taken:
 - o Dagelijks schoonmaak op de kamer
 - o Dagelijkse voedingstaken
 - o Gastvrijheidstaken
 - o Zorgondersteunende taken → divers, per afdeling verschillend
- Één uur medewerker per patiënt
- Voedingsassistente omscholen
 - o Door persoonlijke aandacht
 - o Volwaardige medewerking, mee laten participeren
 - o Opleiding aanbeiden met praktijkopleider
- Opleiding
 - o Werkbegeleider op de afdeling

- o Leerdoelen op de afdeling
 - o Opleiding bestaat uit hygiëne, communicatieve vaardigheden, voeding
- Aansturing
 - o Hiërarchische aansturing vanuit het facilitair bedrijf
 - o Begeleiding vanuit de vpk op de afdeling.
- Voeding
 - o Anders, wanneer de patiënt wil
 - o Totaal service, disposebel eten
 - o Goede voorzieningen daaromheen, ruime keuze
- Formatie/productie als uitgangspunt
 - o Per week wordt beken waar medewerker zal werken.

Notulen donderdag 7 september 'service medewerker'

Aanwezig: Marieke de Groot
Dick van der Meyden
Ed van Beelen
Lennart Hazeu
Leanne Lovink
Judith van der Kort
Liset van de Mheen

Onderwerp: bespreken van het projectplan

Projectgroep: leden toevoegen voor een optimale vertegenwoordiging van
verschillende functies → afdelingshoofd
→ voedingsassistente

Open houding naar betrokken partijen om te zorgen voor een optimaal draagvlak
↓ door aan het personeel in het ziekenhuis korte informatie te geven over de
start van het project in het infobulletin.

Projectleider wordt nader bepaald of Marieke de Groot of Lennart Hazeu
Voorzitter Ed van Beelen

Vaste vergader momenten: → donderdag 21 september 16u -17u
→ donderdag 5 oktober 16u – 17u
→ donderdag 19 oktober 15u – 16u
→ donderdag 2 november 14u – 15u

Actielijst wordt onderverdeeld:

Algemeen stukje infobulletin

Judith/ Liset

Interview/enquete opstellen(vpk, voedingsass., afd. ass.)

Judith/ Liset

Maken van afspraken voor interviews met verschillende functies

Marieke/Leanne

Functie omschrijvingen

Lennart

In kaart brengen huidige FTE's, FWG indeling

Lennart

Aanleveren voor de volgende vergadering, naar iedereen mailen

Notulen donderdag 21 september 'service medewerker'

Aanwezig: Ed van Beelen
Dick van der Meyden
Leanne Lovink
Marieke de Groot
Judith van der Kort
Liset van de Mheen

Dick van de Meijden heeft een gesprek gehad met project management voor toch mogelijke begeleiding extern. Om te zorgen voor een kwalitatief goed onderzoek. Begeleiding bij de planning en inhoudelijk.

Kijkend naar de planning van het onderzoek, mogelijkheden voor het combineren van de opleiding binnen het voedingstraject.

Doelstelling van het project is het geven van een advies, eind december. Randvoorwaarden zijn het gebruik maken van de zorgformat, zorgzwaartemeting, functieomschrijvingen.

De planning zal aangepast moeten worden, omdat er meer tijd nodig is om het project af te kunnen ronden.

Het opstellen van een actieformulier, met daarin duidelijk omschreven wie verantwoordelijk is voor welke taken.

Ed van Beelen en Dick van der Meyden zullen het projectplan aanpassen.

Info bulletin hebben we gezamenlijk doorgenomen en Judith zal deze aanpassen en nogmaals aan iedereen sturen, komt over twee weken in het info bulletin

Interview niet doorgenomen, want er is gekozen voor een informatieve interactie/presentatie. Daarbij worden uitgenodigd

2 algemeen medewerkers

4 voedingassistenten

4 verpleegkundige

2 interieurverzorgers

De uitnodiging daarvoor versturen zullen Marieke de Groot en Leanne Lovink doen.

Het aanpassen en geven van de presentatie Dick van der Meyden

Het zal plaats vinden over twee weken.

Voor het stellen van vragen en het aanpassen van de presentatie kan gebruik gemaakt worden van de aspecten die aan bod kwamen bij het opgestelde interview.

Notulen donderdag 5 oktober 'einde projectgroep'

Aanwezig: Ed van Beelen, Dick van der Meyden, Marieke de Groot, Lennart Hazeu, Leanne Lovink, Judith van der Kort, Liset van de Mheen

De managers hebben een gesprek gehad met ander managers. Er is besloten dat het project geen doorgang heeft. Er is teveel onrust in het ziekenhuis met betrekking tot de veranderende structuur. Het project komt een tijdje in de koelkast en wordt over jaar pas vervolgt.

Voor de voortgang van het behalen van de opdracht van Judith en Liset zal er een vervolg gesprek plaatsvinden over de invulling van het behalen van de differentiatie hiervan.

Project

Functiedifferentiatie

Liset van de Mheen
20040710

Judith van der Kort
20044275

Inhoudsopgave	
Inleiding	3
Hoofdstuk 2.....	5
Hoofdstuk 5.....	8
Hoofdstuk 5.....	8
Hoofdstuk 6.....	9
Hoofdstuk 7.....	10
Hoofdstuk 8.....	11
Bronvermelding.....	13
Bijlagen	14
Planning	15

Inleiding

Voor u ligt het plan van aanpak van het project functiedifferentiatie niveau 2. Dit plan van aanpak bevat een korte uitleg van de inhoud van het project en de reden van het starten van dit project. Ook worden de opdrachtgever en –nemer genoemd.

In hoofdstuk twee benoemen we de doelstelling en probleemstelling van het project. De projectactiviteiten zijn uitgewerkt in het plan van aanpak volgens de Deming cyclus.

Als laatste beschrijven we het verband tussen het project en de kwaliteit van zorg in het ziekenhuis.

Ter afsluiting is een tijdsplanning toegevoegd.

Hoofdstuk 1 Achtergronden

Een korte beschrijving van de organisatie waarin het project zich afspeelt

Het project wordt uitgevoerd in 't Lange Land ziekenhuis te Zoetermeer. Het verpleegkundig aspect wordt belicht op de afdeling chirurgie.

't Lange Land ziekenhuis is een middelgroot ziekenhuis gelegen in Zoetermeer. Er zijn in totaal 12 afdelingen, onderverdeeld in; interne geneeskunde, chirurgie, kinder- en kraamafdeling. Ons project is een fase 1 onderzoek wat ziekenhuisbreed bruikbaar is.

Naam van het project

Functiedifferentiatie.

Fase 1 onderzoek naar de mogelijkheden van het invoeren van een servicefunctie op niveau 2 ter verbetering van de kwaliteit van zorg op de verpleegafdelingen in 't Lange Land ziekenhuis.

De opdrachtgever

Clustermanager van het snijdend cluster in 't Lange Land ziekenhuis Ed van Beelen en de manager van het facilitair bedrijf Dick van der Meyden.

De opdrachtnemer

Liset van de Mheen en Judith van der Kort zijn allebei werkzaam op afdeling chirurgie van 't Lange Land ziekenhuis. Wij, de opdrachtnemers, zijn bezig met de HBO-v en in de laatste fase van de opleiding. Dit project is onze afstudeeropdracht.

De andere projectleden zijn Marieke de Groot; hoofd van het poolbureau en Lennart Hazeu; personeelsconsulent van de afdeling personeelszaken en Leanne van Eeken; hoofd services facilitair bedrijf.

Reden van het project

Door middel van het verlenen van extra service aan de zorgvrager op de verpleegafdeling, wordt de kwaliteit van zorg verbeterd. Op deze manier kan het ziekenhuis zich onderscheiden van andere ziekenhuizen. Het gevolg hiervan is een betere concurrentiepositie en de patiënttevredenheid geoptimaliseerd wordt.

De goedkeuring

De beoordeling van het project vindt plaats door ons afdelingshoofd en door de praktijkbegeleiding van het ziekenhuis. School beoordeelt de keuze van het onderwerp van het project en het plan van aanpak.

Hoofdstuk 2

Doelstelling van het project:

De projectleden hebben aan het eind van het project duidelijkheid gecreëerd en daar zijn aanbevelingen uit voortgekomen over de voor- en nadelen van de invoering van functiedifferentiatie niveau 2.

De taakomschrijving van de betrokken partijen, zoals afdelingsassistenten, voedingsassistenten en interieurverzorgers is duidelijk geformuleerd.

Er is een voorstel over de wijze waarop de functiedifferentiatie vorm gegeven kan worden.

Probleemstelling

Wat zijn de voor- en nadelen voor de afdeling als de functiedifferentiatie niveau 2 binnen het ziekenhuis is ingevoerd?

Deelvragen:

Biedt de functiedifferentiatie niveau 2 ondersteuning aan de verpleegkundige bij de werkzaamheden op de afdeling?

Heeft de functiedifferentiatie niveau 2 meerwaarde voor de directe patiëntenzorg?

Heeft de functiedifferentiatie niveau 2 invloed op de formatie op de verpleegafdeling?

Beschrijving van het project

Het project is een fase 1 onderzoek. Dit houdt in dat we ons oriënteren op de mogelijkheden om functiedifferentiatie inhoud te geven. Dit doen we door middel van het bezoeken van andere ziekenhuizen waar al gewerkt wordt met functiedifferentiatie niveau 2. Met deze resultaten wordt een voorstel gevormd voor de invoering hiervan binnen ons ziekenhuis.

Hoofdstuk 3 Projectactiviteiten

Hoofdactiviteiten

Plan

Oriënteren wat functiedifferentiatie inhoudt.

Het bezoeken van andere ziekenhuizen waar al gewerkt wordt met functiedifferentiatie niveau 2.

Hiervoor worden / zijn afspraken gemaakt met andere ziekenhuizen.
Het eerste bezoek is gepland op donderdag 13 juli Reinier de Graaf gasthuis

Andere afspraken worden binnen de tijdsplanning gemaakt

Do

Opzoeken van literatuur.

Het bezoeken van de ziekenhuizen en het creëren van een duidelijk beeld met betrekking tot functiedifferentiatie niveau 2 en hoe het daar vorm is gegeven.

Check

Toevoegen van relevante literatuur.

Rapportage maken van de bezoeken aan de ziekenhuizen. Eventuele antwoorden op de deelvragen noteren.

Act

Onderbouwing geven vanuit de literatuur, waarom een verbetering met betrekking tot de kwaliteit van zorg.

Het uitwerken van de bezoeken en hieruit voortvloeiend een voostel schrijven voor de invoering van functiedifferentiatie niveau 2 en de omschrijving weergeven van het takenpakket.

Er staat uitgebreid omschreven in de planning wie welke taken uitvoert.

Hoofdstuk 4

Projectgrenzen

Tijdens de afronding van onze opleiding gaan we ons niet bezig houden met de invoering van functiedifferentiatie niveau 2. Als het voorstel klaar is en onze praktijkopleider, school en opdrachtgever ons project hebben goed gekeurd is het voor ons afgerond.

Niet meer dan vier andere ziekenhuizen bezoeken.

Hoofdstuk 5

Product

Het schrijven van een voorstel wat meegenomen kan worden in de begroting.

Hoofdstuk 6

Kwaliteit

Het project is in zijn geheel gericht op de kwaliteit van zorg in het ziekenhuis. Het is gericht op de directe patiëntenzorg. Wat belangrijk is, is de ervaring van de patiënten met betrekking tot de kwaliteit van zorg. Ook is het de bedoeling dat er extra service geboden wordt aan de zorgvragers. Op dit punt van kwaliteit van zorg wil het ziekenhuis haar concurrentiepositie positief beïnvloeden. Hierin wordt de visie van het ziekenhuis meegenomen.

Visie van 't Lange Land ziekenhuis:

't Lange Land Ziekenhuis wil een zorgvoorziening zijn van een menselijke maat waar zorgvragers met vertrouwen naar toe gaan, een aantrekkelijke werkgever, een prettig en uitdagend ziekenhuis voor medisch specialisten om te werken en een betrouwbare en kwaliteitsgerichte samenwerkingspartner voor andere zorgaanbieders.

Hoofdstuk 7

Kosten / batenanalyse

Risico-analyse

Hoofdstuk 8

Tijdens het project houden we ons bezig met de rol van ontwerper en beroepsbeoefenaar. Dit is gespecificeerd in competenties die we verwerven.

Beroepsbeoefenaar

Als beroepsbeoefenaar is de verpleegkundige lid van een beroepsgroep, die haar bepaalde verplichtingen oplegt. Zij houdt zich aan de beroepscode en ethische code. Als individu draagt zij beroepswaarden uit. Van de HBO-verpleegkundige mag worden verwacht dat zij op een proactieve manier meewerkt aan het formuleren van waarden en aan het ontwikkelen van strategieën om deze waarden te realiseren.

De verpleegkundige heeft de wil en de kennis en creëert mogelijkheden om aan een continue kwaliteitsverhoging van het beroep te werken.

De verpleegkundige zal haar beroepsgenoten die werken op het terrein van beleid, wetenschap of onderwijs dienen te voorzien van informatie uit de dagelijkse praktijk, zodat de kloof tussen beleid, beterschap en praktijk zo klein mogelijk blijft. En de verpleegkundige kan door deelname aan een verpleegkundige adviesraad eraan bijdragen dat de professionele waarden en standaarden in de organisatie waar zij werkt worden geaccepteerd en geïntegreerd in het beleid.

Competentiebeschrijving:

Als verpleegkundige participeren in de veranderde zorgvraag, zodat conform de nieuwe ontwikkelingen zorg op maat geboden wordt.

Ontwerper

De hbo-verpleegkundige wordt geacht de alledaagse activiteiten van het primaire zorgproces te kunnen overstijgen. Juist het laveren tussen de belangen, behoeften en noden van een individuele zorgvrager en die van de andere zorgvragers op een afdeling vraagt- zeker met beperkte middelen- in consequent en consistent overdenken van de dagelijkse zorgpraktijken. Dat vraagt veel aandacht voor effectieve en efficiënte interventies. Daarom wordt van de hbo-verpleegkundige verwacht dat zij kan meehelpen in het bedenken van maatregelen die kunnen worden omgezet in verpleegbeleid. Wij vatten beleid daarbij op als: het opstellen van vuistregels voor het denken en doen van verpleegkundigen en verzorgenden, ten aanzien van individuele patiënten of een groep patiënten, om de verpleegkundige zorg zo efficiënt en effectief mogelijk te sturen naar een patientgericht doel. Verpleegbeleid verwijst vooral naar voorschriften voor de dagelijkse praktijk van de zorgverlening. Op deze wijze werkt de verpleegkundige op een proactieve wijze mee aan het verbeteren en vernieuwen van de zorg. Zij bedenkt nieuwe oplossingen voor problemen, en doet suggesties voor nieuwe aanpakken. Zij ontwikkelt methoden, technieken en systemen. Deze vertaalt zij vervolgens in voorstellen voor het individuele verpleegbeleid of een zorgprogramma. Zij maakt hierbij gebruik van informatie uit verschillende bronnen, zoals wetenschappelijk onderzoek, vakliteratuur en kennis uit andere disciplines. Protocollen ontwikkelen en implementeren en wetenschappelijk onderzoek in de praktijk gebruiken hoort ook bij deze rol. Het ontwerpen kan een specifieke beroepsinhoudelijk deel van de zorgverlening betreffen, maar kan ook gaan om een multidisciplinaire aanpak van een probleem. In de rol van ontwerper levert de hbo-verpleegkundige een bijdrage aan het verpleegbeleid op de afdeling. Dit doet zij door een combinatie van activiteiten. Bij het ontwikkelen van werkprocedures, routines en improvisaties op een afdeling of binnen een team legt zij bijvoorbeeld een relatie met het behandelplan van derden. Ook beschrijft zij procedures voor opname, overplaatsing en ontslag van de zorgvrager om de inhoud en condities voor de verpleegkundige zorg op concreet niveau op elkaar af te stemmen en vloeiend in elkaar over te laten gaan.¹

Competentiebeschrijving:

Om de service aan de patiënten aan bed te optimaliseren, nemen wij als verpleegkundige deel aan een projectgroep voor het omschrijven van de inhoud van een nieuwe functie.

¹ A.Pool, *met het oog op de toekomst*, Nederlands instituut voor zorg en welzijn, Utrecht 2003.

Bronvermelding

Grit

Bijlagen

Planning

Week 19

Opstarten plan van aanpak

Vragen opstellen voor het gesprek met Ed van Beelen

Week 20

Gesprek Ed van Beelen

Literatuurstudie uitwerken

Week 21

Vergadering projectgroep

Week 22, 23, 24

Afspraken maken met ziekenhuizen

Week 25, 26, 27

Inleveren concept plan van aanpak

Week 28, 29, 30

Notulen eerste vergadering uitwerken

Judith vakantie

Uitwerken literatuur en bezoeken van de ziekenhuizen (Liset)

Week 31, 32, 33

Analyse van het onderzoek met alle verzamelde gegevens

Week 34, 35

Liset vakantie

Uitwerken van de verzamelde gegevens (Judith)

Week 36, 37

Verder afronden van het onderzoek

Week 38

Onderzoek inleveren