

## FUNCTIE: medewerker PZT - aanspreekpunt GGZ

### Doel:

PZT – aanspreekpunt GGZ streeft ernaar dat elke persoon met een psychische kwetsbaarheid de meest passende zorg krijgt. Deze zorg is aanwezig in een netwerk rond de cliënt en is afgestemd, heeft duidelijk zicht op krachten, kwetsbaarheden en hulpbronnen en beschikt over de nodige deskundigheid om samen aan de slag te gaan.

De medewerker PZT – aanspreekpunt GGZ realiseert dit via

- Vraagverheldering en toeleiding naar gepaste zorg
- Netwerkinstallatie en coördinatie
- (Team)ondersteuning van eerstelijnsprofessionals en mantelzorgers via info, advies en coaching
- Ondersteuning en samenwerking met ELP'ers in ons werkingsgebied
- Vormingsactiviteiten gericht op eerstelijnsprofessionals en focus op toeleiding naar gepaste zorg, herkennen van signalen en basis in omgaan met psychische kwetsbaarheden

Dit alles volgens de principes terug te vinden in de visie/missie. Deze principes zijn:



## Verantwoordelijkheidsgebieden:

1. Verzorgen van het aanspreekpunt GGZ van het netwerk Kwadraat en hierbij tot een gemotiveerd advies komen naar gepaste zorg
  - Uitvoeren van telefonische screening
  - Via huisbezoeken of ambulante contacten samen met de cliënt en/of zijn/haar netwerk de hulpvraag verhelderen
  - Samen met de cliënt en/of zijn/haar netwerk vastleggen van gepaste zorg
  - Bespreking op aanmeldingsbespreking met beslissing tot inclusie of exclusie mét advies naar gepaste zorg
  - Indien aangewezen via kortdurende interventies gepaste zorg/netwerk installeren
2. Verzorgen van een **herstelondersteunend traject** (kort of lang) en in samenspraak met de cliënt en zijn/haar netwerk een **trajectplan** opmaken.
  - Vertrouwensband opbouwen
  - (H)erkennen van krachten die aanwezig zijn bij de cliënt en zijn/haar omgeving
  - Van hulpvraag naar doelstellingen
  - Trajectplan opmaken en tussentijds bespreken met cliënt en team PZT
  - Vastleggen hoe PZT hierbij ondersteunend kan zijn via coördinatie, coaching of advies
3. Vanuit een brede expertise en in samenspraak met de cliënt en zijn/haar omgeving **de zorg coördineren** zodat de zorgcontinuïteit gegarandeerd blijft en terugval of opname kan voorkomen worden.
  - Doelstellingen in samenspraak met cliënt en zijn/haar omgeving opmaken
  - Het netwerk verder uitbouwen (indien nodig)
  - Coaching en advies, indien nodig
  - Organiseren van zorgoverleg in nauw overleg met cliënt
  - Opvolgen dat de opgezette zorg blijft lopen, indien nodig bijsturen in nauw overleg met cliënt.
  - Motivationeel proces om hulp toe te laten.
  - Opmaken van vroegsignaleringsplan/crisiskaart/crisisplan met de doelgroep.
4. Via **coaching** de cliënt en/of zijn/haar netwerk versterken in het omgaan met zijn/haar psychische kwetsbaarheid.
  - Het helpen vinden van eigen hulpbronnen (eigen ideeën, eigen kunnen, eigen antwoorden en oplossingen) door het netwerk en/ of de persoon.
  - Krijgen van inzicht in succesfactoren of valkuilen binnen het functioneren van een netwerk en /of persoon (waardoor lukt iets, waardoor raak je vast, waardoor houdt men iets in stand, ...)
  - Niet oplossen, maar bijdragen tot de oplossing
  - ...
5. Via **advies** de cliënt en/of zijn/haar omgeving versterken.
  - Inbrengen van expertise zodat de cliënt en/of zijn/haar omgeving betekenisvolle keuzes kan maken
  - Doorverwijzing naar gepaste zorg/ondersteuning
  - Psycho-educatie
  - Sterke kennis van ggz/sociale kaart/eerstelijnszorg
6. Via **vorming** de eerstelijnspartners versterken in het omgaan met mensen met een psychische kwetsbaarheid
  - Capteren vormingsbehoeften eerstelijnspartners

- Ondersteunen van het vormingsaanbod Surplus<sup>2</sup>
- Ontwikkelen van eigen vormingsaanbod met focus op wegwijs maken in de geestelijke gezondheidszorg

#### 7. Methodiek en methodiekontwikkeling

Verantwoordelijk om de gehanteerde methodiek in PZT toe te passen. Bereidheid om, in overleg met leidinggevende, eventuele verbeteringsprojecten aan te gaan.

In functie van betere kwaliteit van zorg de eigen expertise verder ontwikkelen en hieromtrent proactieve inbreng doen in samenspraak met leidinggevende.

#### 8. Bijdrage aan de werking van het team en de organisatie

Mee verantwoordelijkheid opnemen in het realiseren van 'verbonden en verantwoordelijke teams', waarbij de medewerker een actieve inbrengt opneemt.

Mee verantwoordelijkheid opnemen in het realiseren van én uitdragen van de visie/missie van de dienst naar externen. Medewerkers PZT krijgen specifieke taken naar externe vertegenwoordiging.

#### 9. Verslaggeving, registratie en kennisgeving

Verantwoordelijk voor de registratie van cliëntgegevens en het bijhouden van een cliëntdossier i.f.v. wettelijke verplichtingen en een optimale werkorganisatie.

#### 10. Gedeeld beroepsgeheim en wet op de privacy

Respecteren van het gedeeld beroepsgeheim en de privacy van de bewoners volgens de gemaakte afspraken.

### Competenties

<b>BASISCOMPETENTIES</b>
--------------------------

#### Samenwerken - collegialiteit

Bijdragen tot een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking een onderwerp of opdracht is, die niet direct van persoonlijk belang is.

- Overleggen en afspraken maken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Zich actief inzetten om samen met anderen het gewenste doel en resultaten te bereiken
- Respectvol omgaan met collega's, tonen van waardering en respect voor ieders eigenheid
- Mee zoeken naar oplossingen bij conflicten
- Zich neerleggen bij een teambeslissing ook al heb je een andere mening
- Het gezamenlijk belang boven het eigen belang stellen
- Informatie die voor anderen van belang kan zijn, tijdig doorspelen
- Helpen en ondersteunen van collega's
- Rekening houden met behoeften en belangen van collega's

#### Leervermogen

Nieuwe informatie opnemen, efficiënt (vlot) verwerken en ook effectief toepassen.

- Vragen naar feedback over de eigen prestaties en hieruit conclusies trekken
- Lessen trekken uit zijn ervaring en fouten
- Zeer goed luisteren
- Om uitleg vragen over het werk van zijn collega's
- Zich wensen bij te scholen en interesse tonen in het werkgebied
- Opportuniteiten zien en er gepast op kunnen reageren
- Nieuwe kennis en vaardigheden integreren in de praktijk

## **Integriteit**

Het respecteren van sociale en ethische normen en waarden verbonden aan de functie

- Een eerlijke, correcte weergave van de feiten geven
- De gangbare waarden en normen kennen, en er consequent naar handelen
- Zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke of delicate informatie al dan niet cliëntgebonden
- Geen misbruik maken van macht, geld, positie, voorkennis of persoonlijke informatie in functie van eigenbelang
- Vasthouden aan normen, ook wanneer deze voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Respect tonen voor de verscheidenheid in mensen
- Opnemen van verantwoordelijkheid voor het eigen handelen
- Open, oprecht en consequent zijn in het eigen handelen

<b>FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES</b>
---------------------------------------

### **Clïentgericht handelen**

Het herkennen van wensen, behoeften en belangen van cliënten en hiernaar handelen door hoge prioriteit te geven aan dienstverlening en cliënttevredenheid

- Een actieve luisterhouding hebben
- Het standpunt van de cliënt helder kunnen samenvatten en terugkoppelen
- Zich inleven in de situatie van de cliënt
- Zich dienstverlenend opstellen ongeacht de problematiek, afkomst, sociale context en levensvisie
- Zoeken naar antwoorden en/of oplossingen voor gestelde vragen en/of problemen
- Zoveel als mogelijk handelen vanuit belang van de cliënt, als pleitbezorger van de cliënt
- De cliënt kunnen zien in relatie tot zijn netwerk en zijn omgeving.

### **Zelfverantwoordelijkheid**

In staat zijn om zichzelf te organiseren rekening houdende met de andere teamleden, om zichzelf te evalueren en eigen actieplannen uit te stippelen afgestemd op die van de collega's, om te kunnen omgaan met tijdsdruk, emotionele en conflictsituaties zoals klachten, agressie, slechtnieuws, ...

- Positieve kritiek aanvaarden, constructief omgaan met feedback van collega's/leidinggevende of bijsturing door leidinggevende
- Via gebruik van agenda eigen opdrachten en dagelijkse activiteiten plannen
- Resultaat- en kwaliteitsgericht blijven werken onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking
- Gestructureerd blijven werken bij een veelheid van opdrachten op hetzelfde moment; tijdig overmatige werkbelasting signaleren
- Kalm en objectief blijven in gespannen situaties; weten hoe men eigen spanning kan opluchten zonder belasting van anderen
- Adequaat kunnen reageren in onvoorziene situaties
- Het overzicht behouden bij een diversiteit van taken

## **Flexibiliteit**

Het gedrag en aanpak aanpassen in functie van de situaties waarin men zich bevindt.

- Eigen werkwijze aan veranderende omstandigheden en mensen aanpassen
- Breeddenkend zijn – werken los van eigen ideeën en principes
- Over weg kunnen met diverse en gelijklopende opdrachten
- Over weg kunnen met wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Efficiënt blijven in onverwachte situaties
- Bereidheid tonen te leren en mee te groeien met veranderingen
- In crisissituatie cruciale en/of prioritaire opdrachten goed afwerken
- Verschillende communicatiestijlen en omgangsvormen kunnen hanteren al naar gelang de situatie.

## **Mondelinge communicatie**

In staat zijn om ideeën, meningen of feiten met anderen uit te wisselen en duidelijk te maken.

- In begrijpelijke taal spreken
- De boodschap laten aansluiten op de behoeften van de doelgroep en ingaan op reacties
- Systematische informatie doorgeven aan collega('s) en hierbij collega('s) op een gepaste wijze informeren over de situatie waarin een cliënt zich bevindt
- (Non) verbale communicatie gebruiken of andere communicatie/ICT-middelen ter ondersteuning van de boodschap
- Weten 'wat' te communiceren aan 'wie'
- Op de gepaste manier feedback geven aan gesprekspartner
- Het opkomen voor eigen mening of belangen met respect voor die van de anderen
- Een heldere opbouw in een presentatie hanteren

## **Netwerkvaardigheid**

Het leggen van contacten, levendig houden en gebruiken om het werk nu en in de toekomst betere kansen te geven.

- Initiatief nemen tot samenwerking met diensten, sleutelfiguren, cliënt en zijn omgeving
- Relaties opbouwen met andere diensten en zicht hebben op de mogelijkheden, de sterktes en zwaktes
- Kan relaties opbouwen en onderhouden met mensen van allerlei niveau's
- Conflicten voorzien, detecteren, bespreekbaar stellen en oplossen
- Kan het netwerk benutten voor het verkrijgen van steun, informatie en medewerking om gezamenlijke doelen te bereiken
- Het volle vertrouwen genieten van diensten, sleutelfiguren, cliënt en zijn omgeving
- Ervaring en/of informatie uitwisselen met mensen uit het netwerk

## **Coachen**

Het nemen of ondersteunen van acties ter bevordering van de professionele en/of persoonlijke ontwikkeling naar anderen i.f.v. het beter omgaan met de cliënt

- Waardering en erkenning uitspreken
- Bij mensen de juiste snaar weten te raken om ze te blijven enthousiasmeren in hun omgaan met cliënten
- Tijd maken voor de meest uiteenlopende vragen
- Het aanreiken van praktische handvaten in het omgaan met de cliënt en zijn problematiek met het doel dat de taakuitvoering kan blijven doorgaan
- De ander zicht leren krijgen op zijn of haar eigen grenzen
- De ander stimuleren en motiveren om zelf met oplossingen te komen

