

Functieprofiel Clustermanager

Doel van de functie Je geeft leiding aan de huisartsenposten binnen jouw cluster en vertaalt relevante ontwikkelingen en centraal beleid naar operationeel beleid op de huisartsenposten met het doel medewerkers en huisartsen in staat te stellen zo optimaal mogelijk in de zorgvraag te voorzien. Je draagt zorg voor de ontwikkeling en implementatie van (kwaliteits)beleid, werk- en zorgprocessen zodanig dat er een kwalitatieve en efficiënte bedrijfsvoering plaats vindt en dit alles binnen de daarvoor vastgestelde begroting (RVE). Je draagt zorg voor een optimale innovatieve samenwerking met samenwerkende partijen waaronder ziekenhuizen, eerst hulp en overige zorgverleners. Je adviseert de Manager Dokterswacht ten aanzien van voorgenomen beleid, het implementeren van vastgesteld beleid en gestelde doelen in de jaarplannen.	Plaats in de organisatie Je ontvangt leiding van de Manager Dokterswacht en je stuurt hiërarchisch de Physician Assistants , Verpleegkundig Specialist, Coördinerend Post-triagisten, Post-triagisten, Baliemedewerkers en Auditor-mentoren aan. Je geeft functioneel leiding aan de huisartsen tijdens de ANW-diensten. Je maakt deel uit van het managementteam van Dokterswacht Friesland en je wordt voor operationele zaken op de post ondersteund door de Coördinerend Post-triagisten. Je fungeert op strategisch en tactisch niveau van de organisatie, je maakt doelen voor de korte- en middellange termijn en je realiseert deze. Deze doelstellingen zijn afgeleid van de missie en visie van de organisatie en verwoord in het jaarplan.
Geeft uitvoering aan en neemt beslissingen op basis van de kernwaarden: solide, toegewijd, oplossingsgericht en explorerend	
Zelfstandigheid ▪ Je bent zelfstandig bevoegd binnen de organisatorische en budgettaire kaders beslissingen te nemen; ▪ Je blijft op eigen initiatief op de hoogte van wetgeving, uitvoeringsbesluiten, richtlijnen en andere relevante ontwikkelingen, welke verband houden met de activiteiten binnen de huisartsenposten; ▪ Je geeft invulling aan de functie op basis van eigen analyse en instructies van de Manager Dokterswacht; ▪ Je bent in staat zelfstandig problemen te signaleren en adequaat op te lossen; ▪ Je organiseert een eigen netwerk en onderhoudt relaties; ▪ Bij complexe problematiek dan wel zaken die de genoemde kaders overschrijden treed je in overleg met de Manager Dokterswacht.	Risico's, verantwoordelijkheden en invloed Je bent verantwoordelijk voor het functioneren van de huisartsenpost en het spoedplein. Onvoldoende functioneren van de organisatie leidt tot materiële en immateriële consequenties Je bent verantwoordelijk voor het signaleren van knelpunten binnen het team van medewerkers en het oplossen van knelpunten, dan wel het doen van voorstellen aan de Manager Dokterswacht. Bij onvoldoende signalering dan wel oplossen van knelpunten leidt dit tot ontevredenheid bij de medewerkers (en een mogelijke toename van verzuim en/of verloop). Je bent verantwoordelijk voor het beheer van het fysieke triageproces binnen de ANW-zorg. Onvoldoende dan wel onjuist beheer heeft materiële en immateriële consequenties en kan leiden tot negatieve publiciteit over Dokterswacht Friesland Je bent verantwoordelijk voor het leveren van betrouwbare en tijdige managementinformatie, het analyseren van deze informatie en op basis daarvan nemen dan wel laten nemen van beslissingen. Het niet tijdig leveren en afdoende analyseren van correcte managementinformatie kan leiden tot onvolledige en foutieve besluitvorming.
Activiteiten en Resultaatgebieden ▪ Management ▪ Leidinggeven ▪ Kwaliteitsbeleid, -bevordering- en -bewaking ▪ Personeelsplanning ▪ Samenwerkingsverbanden ▪ Projectresultaten ▪ Bereikbaarheidsdienst Management <i>Is verantwoordelijk voor de huisartsenposten binnen de gestelde kaders en de kwaliteitsnormen en is aanspreekpunt voor medewerkers, chauffeurs, samenwerkende partijen en huisartsen.</i> ▪ Je houdt (landelijke) ontwikkelingen bij en adviseert over innovatie-ontwikkelmogelijkheden binnen de organisatie; ▪ Je bent verantwoordelijk voor het beheer en het voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen van het kritische proces binnen de ANW-zorg;	Uitdrukkingsvaardigheid ▪ Goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is noodzakelijk voor de uitoefening van de functie. Het spreken in begrijpelijk taal en het aanpassen hiervan op andere niveaus is belangrijk om de ontwikkeling en realisatie van het beleid te verwezenlijken; ▪ Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij de ontwikkeling van beleid en de vertaling van het beleid naar medewerkers en/of klanten. Sociale vaardigheden ▪ Een servicegerichte houding en overtuigingskracht zijn nodig bij het ondersteunen en adviseren van het management en de in- en externe contactmomenten; ▪ Tact, kunnen luisteren, om kunnen gaan met weerstand en empathisch vermogen zijn nodig zijn nodig in samenwerking; ▪ Om veranderingen te stimuleren, om verschillen in opvattingen te kunnen overbruggen en de kwaliteitsnaleving te controleren zijn tact, overtuigingskracht en het omgaan met belangentegenstellingen vereist; ▪ Bij opvang van klachten en bemiddeling bij klachtenbehandeling zijn kunnen luisteren, invoelingsvermogen en tactvol optreden vereist.

Functieprofiel Clustermanager

- Je bent verantwoordelijk voor het procesbeheer: het efficiënt en effectief inrichten van de bedrijfsprocessen binnen de locaties en het realiseren van een afdoende afstemming met het TriageCenter, de andere locaties en de staforganisatie;
- Je adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van (voorgenomen) organisatorisch, financieel, personeels- en ICT beleid en je implementeert goedgekeurd beleid en bewaakt de realisatie hiervan;
- Je beheert het toegewezen budget en je rapporteert hierover aan de Manager Dokterswacht. Je ziet toe op een efficiënt gebruik van ruimten, materialen en middelen. Je bent bevoegd tot het aanschaffen van middelen binnen het budget en binnen de afgesproken financiële kaders;
- Je vertaalt het beleid naar concrete werkafspraken en je creëert draagvlak voor beleidskeuzes en werkwijze onder medewerkers, chauffeurs en huisartsen;
- Je organiseert en realiseert binnen de opgestelde kaders een afdoende communicatiestructuur;
- Je geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies als managementteam-lid ten aanzien van beleid van Dokterswacht;
- Je brengt actief onderwerpen welke van belang zijn voor het beleid van Dokterswacht in en je bereidt deze voor, voor het managementteamoverleg.

Leidinggeven

Geeft leiding aan het team en de individuele medewerkers bij de uitvoering van werkzaamheden. Delegeert verantwoordelijkheden en stuurt op kwaliteit, resultaten en ontwikkeling van de medewerkers. Draagt zorg voor een kwalitatieve en kwantitatieve bezetting en het dusdanig aansturen van de Coördinerend Post-triagisten, Post-triagisten, Baliemedewerkers, Physician Assistants/Verpleegkundig Specialisten en Auditor-mentoren opdat het werkproces wordt gerealiseerd. Instrueert huisartsen (geen hiërarchische leiding)

- Je draagt zorg voor passende formatie en coördineert de bezettingscapaciteit;
- Je geeft direct of indirect leiding aan medewerkers;
- Je bewaakt en ontwikkelt de kwaliteit van de diensten en dienstverlening van de afdeling;
- Je voert werkoverleg en voorziet het team van volledige en juiste informatie;
- Je stimuleert deskundigheidsbevordering bij medewerkers;
- Je geeft uitvoering aan het verzuimbeleid;
- Je bewaakt de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden van de medewerkers, je voert voortgangs- en jaargesprekken en je maakt met medewerkers afspraken over te realiseren resultaten. Je bewaakt de realisatie van deze resultaten;
- Je instrueert huisartsen met als doel de dienstverlening kwalitatief en effectief conform richtlijnen te laten verlopen;
- Je creëert een inspirerend en plezierig werkklimaat waarin medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen.

Belastbaarheid

- Psychische belasting kan ontstaan door het werken met deadlines en het realiseren van SLA's;
- Psychische belasting kan ontstaan bij het omgaan met tegengestelde belangen en het gedrag van medewerkers;
- Fysieke belasting kan ontstaan door gedurende langere tijd beeldschermwerk uit te voeren.

Functieprofiel Clustermanager

Kwaliteitsbeleid, -bevordering- en -bewaking

Adviseert ten aanzien van het voorgenomen kwaliteitsbeleid aan de Manager Dokterswacht, implementeert goedgekeurd kwaliteitsbeleid en bewaakt de naleving daarvan.

- Je vertaalt kwaliteitsbeleid naar praktisch haalbare werkwijzen;
- Je signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden, neemt binnen bevoegdheden noodzakelijke maatregelen, dan wel doet voorstellen ter verbetering;
- Je neemt, indien gewenst, deel aan kwaliteitscommissie, calamiteitencommissie en VIM met als doel werkafspraken aan te scherpen en de werkwijze in het werkoverleg te implementeren. Je zet op basis van de bevindingen van de VIM, calamiteitencommissie en klachten verbeteracties in;
- Je hebt periodiek overleg met stafafdelingen;
- Je organiseert en ondersteunt per huisartsenpost een postcommissie;
- Je geeft in tijden van crisis uitvoering aan taken in opdracht van het crisisteam.

Personeelsplanning

Verricht op adequate wijze plannings- en administratieve werkzaamheden of delegeert deze ten einde de gang van zaken binnen de huisartsenpost en spoedplein optimaal te laten verlopen

- Je bent eindverantwoordelijk voor de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting en signaleert en bespreekt knelpunten ten aanzien van plannen en voortgang van het werkproces;
- Je initieert benodigde rapportages en adviseert vanuit eigen verantwoordelijkheidsgebied;
- Je draagt bij aan het opstellen van de begroting en je houdt toezicht op de besteding van de budgetten voor de huisartsenposten en het spoedplein;
- Je stuurt op basis van de beschikbare managementinformatie op meer- en minuren, ziekteverzuim en kwaliteitsnormen, toegekende budgetten en de gestelde doelen in de jaarplannen;
- Je realiseert in overleg met externe detacheringspartijen een adequate en kwalitatief goede bezetting van operationele inzet.

Samenwerkingsverbanden

Is verantwoordelijk voor het maken van tactische werkafspraken en het ontwikkelen en onderhouden van externe contacten

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor de samenwerkingspartners (waaronder SEH en het ziekenhuis) voor het bespreken en oplossen van operationele vraagstukken;
- Je vertegenwoordigt, samen met de leden van de postcommissie, de huisartsenpost in het samenwerkingsoverleg. Het doel van dit overleg is om de samenwerking te bevorderen, dan wel te komen tot onderlinge afstemming van (toekomstige) werkprocessen;
- Je vertegenwoordigt samen met een huisarts de huisartsenpost bij casuïstiekbespreking. Het doel van dit overleg is om op basis van

Funcatieprofiel Clustermanager

casuïstiek bestaande afspraken te wijzigen, onderlinge communicatie te verbeteren, dan wel te komen tot beleidsaanpassingen; ▪ Je neemt deel aan diverse netwerkgroepen binnen het acute zorgnetwerk; ▪ Je neemt deel aan diverse overlegvormen en werkgroepen en initieert zo nodig het overleg met collega managers. <u>Projectresultaten</u> <i>Zorgdragen voor realisatie en borging van door de Manager Dokterswacht geïnitieerde projecten</i> ▪ Je organiseert de implementatie van projectresultaten op de posten op projectmatige wijze (schrijft het plan van aanpak, doelbepaling, tijdsplanning, teamvorming, informatievoorziening, realisatie en communicatie); ▪ Je beoordeelt of de geleverde resultaten van het project voldoen aan de gestelde voorwaarden, die zijn geformuleerd in het projectplan; ▪ Je beoordeelt of zowel de lange- als korte termijndoelen in het plan van aanpak zijn behaald en of deze voldoen aan de vereiste resultaten die zijn geformuleerd in het plan van aanpak. <u>Bereikbaarheidsdienst</u> ▪ Je zorgt mede voor bezetting van de bereikbaarheidsdienst en draait mee in het rooster voor de duur van een week in avonden, nachten, weekenden en tijdens feestdagen; ▪ Je bent tijdens de bereikbaarheidsdienst bereikbaar en beschikbaar en je bent hierbij het aanspreekpunt voor de huisartsen, regieassistenten, post-triagisten en de Manager Dokterswacht; ▪ Je bent tijdens bereikbaarheidsdiensten ten minste 8 uren in de weekenden en op feestdagen op de locaties aanwezig; ▪ Je neemt tijdens de bereikbaarheidsdiensten binnen de organisatie gestelde kaders besluiten en lost acute problemen op; ▪ Je draagt zorg voor de eerste opvang bij (ernstige) incidenten in het TriageCenter of op de (spoed-)posten.	
---	--

Funcatieprofiel Clustermanager

Kennis ▪ Relevante HBO opleiding, aangevuld met een bedrijfskundige- of managementopleiding; ▪ Algemene en specifieke kennis van de ontwikkelingen op het terrein van de eerstelijns spoedzorg; ▪ Kennis van kwaliteitsmanagement, projectmanagement en beleidsvorming; ▪ Kennis van het werkgebied en van wet- en regelgeving; ▪ Meerjarige ervaringskennis in het leidinggeven.	Funcatievereisten ▪ Ervaring met de eerstelijns zorg en de bestuurlijke omgeving; ▪ Volharding, geduld zijn nodig in het overbruggen van tegenstellingen en het opstellen en volbrengen van het beleid. Door te sturen op resultaten is daadkracht duidelijk zichtbaar; ▪ Systematiek en ordelijkheid zijn van belang bij het beheren van gegevens en budgetbeheer; ▪ Integriteit en objectiviteit zijn vereist bij het uniform uitvoeren van het personeelsbeleid en in de contacten met afnemers; ▪ Representativiteit is vereist bij de in- en externe contacten en het afnemergericht handelen.	Organisatiecompetenties <u>Vakgerichtheid:</u> Zelfstandig uitvoeren van werkzaamheden volgens de professionele standaarden van het vak. Zichzelf ontwikkelen in het vakgebied. Het vak beheersen. <u>Samenwerking:</u> Op effectieve wijze (mee)werken aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient.	Funcatiecompetenties <u>Kwaliteitsgerichtheid</u> Hoge kwaliteitsnormen hanteren en streven naar voortdurende verbeteringen en borging van kwaliteit. <u>Probleemanalyse</u> Problemen signaleren, belangrijke informatie herkennen, relevante gegevens zoeken en hiertussen verbanden leggen; mogelijke oorzaken van problemen zien. <u>Onafhankelijkheid</u> Acties ondernemen en uitspraken doen die getuigen van een eigen visie of mening; anderen niet naar de mond praten. <u>Overtuigingskracht</u> Anderen voor standpunten en ideeën proberen te winnen en draagvlak creëren. <u>Voortgangscontrole:</u> De voortgang van processen, taken of activiteiten van medewerkers en zichzelf bewaken. <u>Leidinggeven:</u> Op een resultaatgerichte manier richting geven aan medewerkers; doelen formuleren en middelen faciliteren; voortgang bewaken en medewerkers corrigeren.
--	--	---	---