

Team Bron- en Contactonderzoek

Het team BCO werkt voornamelijk vanuit een kantoor in Leiden. Er wordt momenteel 7 dagen per week gewerkt, van 8.30 tot 17.00 uur. Het team BCO bestaat uit de volgende functies:

1. (Senior) Medewerker Bron- en Contactonderzoek
2. (Senior) Medewerker Productondersteuner
3. (Senior) Clustermedewerker Bron en Contactonderzoek
4. Medewerker Kwaliteitsondersteuner

Voor de functie op de afdeling BCO gelden de volgende functie-eisen:

- Minimaal afgeronde MBO-4 opleiding, bij voorkeur HBO werk- en denkniveau
Voor de senior functies en de kwaliteitsondersteuner: minimaal HBO opleiding
Voor de clustermedewerker en kwaliteitsondersteuner: ruime ervaring als BCO medewerker
- Aantoonbare werkervaring met gespreksvoering en/of administratieve werkzaamheden
- Empathisch ingesteld en stressbestendig
- Digitaal vaardig en zorgvuldig
- Minimaal 24 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken
- Bereid om te werken vanuit een kantoor in Leiden

1. (Senior) Medewerker Bron- en Contactonderzoek (indicatie salarisschaal 6 – 7, cao SGO)

Een medewerker Bron- en Contactonderzoek brengt in kaart welke personen in aanraking zijn geweest met iemand die positief getest is op het Coronavirus. Medewerkers hebben telefonisch contact met positief geteste personen. Zij stellen vragen en geven informatie en instructies.

Een senior BCO medewerker verdeelt het werk onder BCO'ers. Zij signaleren mogelijke verbeteringen van de werkprocessen en protocollen en werken nieuwe BCO-medewerkers in.

2. (Senior) Medewerker Productondersteuning – administratief medewerker (indicatie salarisschaal 6 – 7 cao SGO)

Een productondersteuner (PO) houdt zich vooral bezig met het invoeren van indexen/ (nauwe) contacten in HPZone. De PO-medewerker maakt telefonisch test-afspraken voor contacten en handelt de daaruit voorkomende administratie af in geautomatiseerde systemen. Verder verzendt een PO medewerker terugkoppelingen aan huisartsen en verwerken ze labuitslagen in HPZone.

Een senior productondersteuner geeft op de werkvloer leiding aan een PO medewerker en is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de administratieve processen.

3. (Senior) Clustermedewerker Bron- en Contactonderzoek (indicatie salarisschaal 6 – 7, cao SGO)

Wanneer in een organisatie (bv. zorginstelling, school, sportvereniging, etc.) meerdere positieve besmettingen zijn, kan er sprake zijn van een uitbraak. Een clustermedewerker gaat samen met de organisatie kijken hoe het meest effectief met de uitbraak kan worden omgegaan. De werkzaamheden van een clustermedewerker zijn op organisatorisch niveau en niet op individueel niveau.

Een senior clustermedewerker geeft op de werkvloer leiding aan de clustermedewerkers en maakt de roosters. Zij denken mee over procesverbeteringen en geven feedback aan de clustermedewerkers. Een senior clustermedewerker is de verbinding tussen artsen en verpleegkundige en het clusterteam.

4. Medewerker kwaliteitsondersteuning BCO (indicatie salarisschaal 7, cao SGO)

Een kwaliteitsondersteuner bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden op de afdeling BCO. Zij controleren de dossiers die zijn afgehandeld op kwaliteit en geven waar nodig feedback aan de betrokken BCO medewerker. Verder sluiten zij dossiers af die zijn uitgevoerd door externe partijen.

Team callcenter

Het team Callcenter werkt voornamelijk vanuit een kantoor in Leiden. Op het callcenter worden alle telefonische vragen van burgers en professionals behandeld. De afdeling is verdeeld in twee teams; de 'reguliere' telefoonlijn voor alle burgers en de specialistenlijn voor professionals (artsen, zorginstellingen, kinderopvang en scholen, etc.). Bij de specialistenlijn werken alleen medewerkers met een medische achtergrond (niet in scope van deze aanbesteding). Het callcenter is momenteel 7 dagen in de week geopend, van 8.30 tot 17.00 uur.

1. (Senior) Medewerker callcenter (indicatie schaal 6 – 8, cao SGO)

Een medewerker callcenter is het eerste aanspreekpunt voor burgers die vragen hebben omtrent het coronavirus. Dit varieert van (medische) vragen over het coronavirus, tot vragen over isolatie of quarantaine, tot vragen over het inplannen of verplaatsen van test- en vaccinatieafspraken. Verder geeft een medewerker callcenter advies rondom het beleid bij klachten en infectiepreventie.

Een senior medewerker ondersteunt de coördinatoren van het callcenter en fungeert als vraagbaak. De taken die zij daarnaast uitvoeren zijn: coachen van de medewerkers, inwerken nieuwe medewerkers, kwaliteitsbewaking en het escaleren van complexe casussen richting de artsen.

De functie-eisen van een (senior) medewerker Callcenter zijn:

- Minimaal afgeronde MBO-4 opleiding, bij voorkeur HBO werk- en denkniveau
- Integer, empathisch ingesteld en kunnen omgaan met weerstand en emoties van anderen.
- Digitaal vaardig en zorgvuldig
- Sterke communicatieve vaardigheden, zowel Nederlands als Engels
- Minimaal 24 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken
- Bereid om te werken vanuit een kantoor in Leiden

2. Coördinator callcenter (indicatie schaal 9, cao SGO)

De coördinator van het callcenter stuurt de medewerkers van het callcenter (medewerker callcenter/senior medewerker callcenter) aan en begeleidt hen bij het voeren van moeilijke gesprekken. Zij zijn het centraal aanspreekpunt voor alle medisch inhoudelijke vragen en geven advies over hoe een moeilijk gesprek gevoerd kan worden. Bij het starten van nieuwe medewerkers op het callcenter zijn zij, samen met de senior callcenter medewerkers, er verantwoordelijk voor dat iedereen goed wordt ingewerkt.

De functie-eisen van een coördinator callcenter zijn:

- HBO werk- en denkniveau met een medische achtergrond, bij voorkeur meer dan 5 jaar werkervaring
- Kennis van verschillende werkprocessen binnen het callcenter en rondom coronabestrijding
- Overziet snel de situatie en kan de knelpunten benoemen en oplossingen aandragen
- Is stressbestendig en kan goed samenwerken
- Sterke communicatieve en leidinggevende vaardigheden
- 24 – 32 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken

Team Teststraten

Het team van de teststraat bestaat uit teststraatmedewerkers, coördinatoren en een locatiehoofd. Er zijn vaste testlocaties in Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda, maar daarnaast zijn er extra (tijdelijke) vestigingen op andere locaties in de regio of in mobiele units. Openingstijden verschillen per locatie en naar gelang het werkaanbod, maar veelal 7 dagen per week van 08.00 tot 15.30 uur.

1. Bemonsteraar / Medewerker Testen (indicatie schaal 6, cao SGO)

Een bemonsteraar geeft de cliënt uitleg over de testprocedure en neemt de neus- en keelmonsters af. De testen nemen zij af bij burgers of zorgverleners die op basis van ziekteverschijnselen getest dienen te worden op Corona.

De functie-eisen van een bemonsteraar zijn:

- Minimaal afgeronde mbo-4 opleiding
- Affiniteit met medisch handelen
- Empathisch ingesteld, kan goed luisteren en blijft, ook in lastige situaties, professioneel
- Digitaal vaardig en zorgvuldig
- Beschikbaar tussen 08.00 en 15.30 uur
- Minimaal 24 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken

2. Coördinator teststraat (indicatie schaal 8, cao SGO)

Een coördinator geeft sturing aan de medewerkers van de teststraat en begeleidt de (nieuwe) collega's bij het afnemen van de neus- en keelmonsters. Zij bewaken hierbij continu de veiligheid van de medewerkers en de cliënten en de kwaliteit van het primaire proces (afname neus- en keelmonsters), inclusief hygiëne en reinheid.

De functie-eisen van een coördinator teststraat zijn:

- Minimaal afgeronde MBO-4 opleiding, bij voorkeur HBO werk- en denkniveau niveau en medische achtergrond
- Kennis van verschillende werkprocessen binnen de teststraat en rondom coronabestrijding
- Overziet snel de situatie en kan de knelpunten benoemen en oplossingen aandragen
- Is stressbestendig en kan goed samenwerken
- Sterke leidinggevende en communicatieve vaardigheden
- 24 – 32 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken

3. Locatiehoofd Teststraat (indicatie schaal 9, cao SGO)

Een locatiehoofd is medisch inhoudelijk verantwoordelijk voor alle processen op de teststraat. Zij geven sturing aan de coördinatoren en bemonsteraars op de teststraat. Zij houden hierbij toezicht op de hygiëne en veiligheidsregels en zorgen dat de kwaliteit van de afname hoog blijft. Zij fungeren als medische vraagbaak voor alle medewerkers op de teststraat.

De functie-eisen van een locatiehoofd teststraat zijn:

- Vereiste; afgeronde HBO opleiding, bij voorkeur HBO-V en minimaal vijf jaar werkervaring als verpleegkundige
- Bij voorkeur erkend BHV'er of bereid om de cursus hiervoor te volgen
- Kennis van verschillende werkprocessen binnen de teststraat en rondom coronabestrijding.
- Overziet snel de situatie en kan de knelpunten benoemen en oplossingen aandragen
- Sterke communicatieve en leidinggevende vaardigheden
- 24-32 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken

Team Vaccineren

Op de vaccinatielocaties worden burgers gevaccineerd tegen het Coronavirus volgens een vooraf vastgestelde werkwijze. Het team van de vaccinatiestraat bestaat uit administratief medewerkers/hosts, voorbereiders/vaccineerders, artsen/medische supervisors en locatiehoofd. Er zijn momenteel vaste vaccinatielocaties in Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda, maar daarnaast zijn er extra (tijdelijke) vestigingen op andere locaties in de regio of in mobiele units. Openingstijden verschillen per locatie en naar gelang het werkaanbod, maar veelal 7 dagen per week van 08.00 tot 15.30 uur.

1. Administratief medewerker – host (indicatie schaal 6, cao SGO)

De administratief medewerker controleert de afspraak van de geplande te vaccineren personen, gebruikt systemen om (persoons-)gegevens in te voeren, voert een identiteitscontrole uit en stelt eventueel aanvullende vragen die van belang zijn voordat de daadwerkelijke vaccinatie plaats vindt.

De voornaamste taak van een host is om mensen te ontvangen en wegwijs te maken. Zij monitoren de drukte in de wachtruimte en zorgen dat er een goede doorstroom is. Daarnaast controleren zij of de burger alle benodigde formulieren/documenten bij zich heeft om een vaccin te krijgen.

De functie-eisen van een administratief medewerker/host:

- Minimaal afgeronde MBO-2 opleiding
- Sterke communicatieve vaardigheden
- Digitaal vaardig en zorgvuldig
- Bij voorkeur 24 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken

2. Voorbereider – vaccineerder (indicatie schaal 6 – 8, cao SGO)

Een voorbereider verzorgt het correct optrekken en prepareren van de vaccin injecties. Zij zorgen voor Een goede voorraad aan klaar gemaakte vaccins.

Een vaccineerder zorgt ervoor dat de vaccinjecties correct worden verwerkt en toegediend. In overleg met de aanwezige coördinatoren wordt beoordeeld wanneer er speciale zorg nodig is voor een cliënt, bijvoorbeeld voor mensen die angst hebben voor de injectie.

De functie-eisen van een voorbereider/vaccineerder:

- Minstens één van de volgende opleidingen
 - (Student) doktersassistent niveau 4
 - (Student) verpleegkundige niveau 4, 5 of 6
 - Coassistent
 - Verzorgende IG
 - (Student) verpleegkundige
 - (Student) geneeskunde
- Bij voorkeur een geldige BIG-registratie
- Hepatitis B vaccinatie
- Ervaring met intramusculair injecteren
- Empathisch ingesteld, secuur en hygiënische werkhouding
- Sterke communicatieve vaardigheden
- Bij voorkeur 24 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken

3. Arts – medische desk – medische supervisor (indicatie schaal 10 – 11, cao SGO)

De arts is de medische eindverantwoordelijke voor het vaccinatieproces op de locatie en biedt ondersteuning vanuit medische expertise. De arts beoordeelt contra-indicaties voor vaccinaties, eventueel in overleg met RIVM. Verder beantwoordt de arts medische vragen en registreert medische bijzonderheden. Een arts doet een beoordeling bij het onwel worden/flauwvallen en verleent eerste hulp.

De functie-eisen van een arts/medische desk/medische supervisor zijn:

- Minimaal afgeronde opleiding 'Basisarts'
- Een geldige BIG-registratie

- Kennis en vaardigheden met betrekking tot vaccineren, injecteren en de meest voorkomende bijwerkingen en overgevoeligheden.
- Ervaring met het verlenen van eerste hulp en/of Basic Life Support
- Analytisch vermogen, stressbestendig en zelfstandig kunnen werken
- In staat om een verbindende rol te spelen in het team
- Aantoonbare flexibiliteit: snel kunnen wisselen van taak als de omstandigheden hierom vragen.
- Bij voorkeur 24 uur per week beschikbaar en bereid om in het weekend te werken

4. Locatiehoofd vaccinatielocatie (indicatie schaal 9, cao SGO)

Een locatiehoofd vaccineren zorgt voor de operationele en tactische aansturing van de gehele vaccinatielocatie. Op de locatie is het locatiehoofd het eerste aanspreekpunt. Zij zorgen ervoor dat het gehele vaccinatieproces van binnenkomst tot uitgang logistiek gezien goed verloopt en bewaakt de afgesproken procedures.

De functie-eisen van locatiehoofd vaccinatielocatie zijn:

- Minimaal afgeronde HBO-opleiding, bij voorkeur aangevuld met minimaal een aantal jaar ervaring als leidinggevende.
- Beschikt bij voorkeur over specifieke kennis en ervaring met logistieke processen;
- Gewend om volgens protocollen te werken.
- Affiniteit met de gezondheidszorg
- Is oplossingsgericht, stressbestendig en flexibel inzetbaar
- Sterke communicatieve en leidinggevende vaardigheden
- Bij voorkeur 24-36 uur per week beschikbaar en bereid om tijdens piekmomenten buiten de reguliere tijden te werken