

Functie: uitgiftecentralist

Doel van de functie:

Het inzetten van ambulance zorgeenheden, het monitoren, coördineren en waarborgen van de paraatheid van ambulances middels dynamisch ambulancemanagement in de regio en het coördineren van opschalingssituaties.

Situatieschets:

De meldkamer wordt bemand door drie disciplines: ambulance, brandweer en politie. De meldkamer voert, vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week, de regie en coördinatie over spoedeisende hulpverlening in de regio. Het zorgniveau dat wordt ingezet varieert (onder andere zorgambulance, Rapid Responder, helikopter (MMT), spoedambulance).

De verpleegkundig centralist aan de aannemekant verwerkt (spoed)meldingen aan de hand van gestandaardiseerde, vastgestelde uitvraagprotocollen, klinisch redeneren en interpretatie van de context. De verpleegkundig centralist geeft zo nodig zorgadvies en meldersinstructie en genereert een inzetcode, inclusief de mate van urgentie. De centralist aan de uitgiftekant geeft, op grond van de door de verpleegkundig centralist vastgestelde urgentie en daarbij behorende inzetbehoefte, een ritopdracht aan de best beschikbare eenheden (o.b.v. inzetvoorstel). Intake, indicatiestelling, zorgtoewijzing, zorgadvisering en zorgcoördinatie mogen alleen door verpleegkundig centralisten worden uitgevoerd. Bij gelijktijdigheid van meerdere urgente ritten besluit de uitgifte centralist i.o.m. de verpleegkundig centralist, welke rit de hoogste urgentie heeft.

Plaats in de organisatie:

Ontvangt leiding van de operationeel manager meldkamer ambulancezorg. Ontvangt functionele aanwijzingen van de verpleegkundig centralist.

Resultaatgebieden

1. Uitgeven van ritten
2. Bewaken van de paraatheid en spreiding van eenheden
3. Coördineren van opschaling
4. Registreren van gegevens
5. Uitvoeren overige werkzaamheden

Uitwerking resultaatgebieden:

Resultaatgebied: Uitgeven van ritten

- geeft ritopdrachten aan ambulance-eenheden op basis van de urgentiebepaling en aanvullende informatie van de verpleegkundig centralist, waarbij zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met lopende incidenten;
- onderhoudt tijdens de rit contact met de ambulancezorgprofessionals en verstrekt en ontvangt aanvullende informatie over de melding;
- anticipeert op verkeersblokkades en vraagt zo nodig ondersteuning van derden zoals Rijkswaterstaat, brugwachters, kustwacht, brandweer en/of politie;
- houdt de status van de ingezette ambulance-eenheden bij in het daartoe beschikbare systeem;
- zet zo nodig meerdere eenheden in en/of wijzigt de inzet van uitgestuurde eenheden als de situatie daar om vraagt;
- draagt zorg voor een correcte samenwerking met andere hulpverleningsinstanties en heeft interdisciplinaire afstemming;
- bewaakt mede de veiligheid van de zorgverleners ter plaatse (bijv. door opdracht te geven het sein 'veilig' af te wachten).

Resultaatgebied: Bewaken van de paraatheid en spreiding van eenheden

- bewaakt continue de paraatheid en geografische spreiding van ambulances en andere eenheden in de regio en onderneemt, binnen richtlijnen, acties om de paraatheid te waarborgen (dynamisch ambulancemanagement);
- bewaakt de beschikbaarheid van bedden van specifieke ziekenhuisafdelingen binnen de regio en communiceert hierover met belanghebbenden;
- verzorgt de logistieke beoordeling van zorgaanvragen van ketenpartners en plant de inzet van alle (zorg)ambulanceritten.

Resultaatgebied: Coördineren van opschaling

- start de opschalingsprocedures bij grootschalige incidenten volgens de Grootschalige Geneeskundige Bijstand;
- verzorgt de interregionale contacten tussen de overige meldkamers en betrokken zorgverleners en hulpdiensten bij het voldoen aan verzoeken voor interregionale bijstand;
- coördineert de inzet van hulpverlening ter plaatse en alarmeert ambulance-eenheden en functionarissen;
- stuurt/informeert eenheden m.b.t. onderlinge communicatie (koppelingen/patchen) en zet hiertoe een verbindingsschema op en bewaakt de noodzakelijke processen;
- start (indien nodig) interne (nood)opschalingsprocedure op volgens vastgestelde afspraken;
- legt alle verkregen, relevante informatie vast (SITRAP) in de daarvoor bestemde systemen.

Resultaatgebied: Registreren van gegevens

- verwerkt ingekomen meldingen administratief in het geautomatiseerde meldkamersysteem en controleert gegevens;
- registreert de beschikbaarheid van presentatiecapaciteit en/of beddenscapaciteit van specifieke ziekenhuisafdelingen binnen de regio, maar ook buiten de regio (bij eventuele grootschalige incidenten).

Resultaatgebied: Uitvoeren overige werkzaamheden

- voert overige (ondersteunende) werkzaamheden uit die bijdragen aan continuïteit en kwaliteit van de processen op de meldkamer.

Functie-eisen

Kennis

Kennis op het niveau van een mbo-3 opleiding is vereist aangevuld met een erkende functiegerichte scholing tot uitgiftecentralist en relevante werkervaring. Tevens is kennis van medische terminologie gewenst. Geldende procedures en protocollen vereist, alsmede geografische kennis van de regio. Heeft kennis van de inzet mogelijkheden en beperkingen van de verschillende zorgniveaus van de beschikbare eenheden. Kennis van het werken met relevante geautomatiseerde systemen is tevens vereist. Bij- en nascholing dienen te worden gevolgd.

Zelfstandigheid

Zelfstandigheid is vereist bij het verrichten van de werkzaamheden aan de hand van geldende richtlijnen, protocollen en de door de verpleegkundig centralist bepaalde urgentie. Beslissingen over het laten verplaatsen van ambulance-eenheden in verband met het waarborgen van de paraatheid en bij het coördineren van opschaling worden zelfstandig genomen, waarbij achteraf verantwoording plaatsvindt. Inhoudelijk overleg is mogelijk met een collega (verpleegkundig/uitgifte)centralist. Organisatorisch is terugval mogelijk op de operationeel manager.

Sociale vaardigheden

Sociale vaardigheden zoals tact, professionaliteit, overtuigingskracht zijn vereist bij het communiceren met ambulancezorgprofessionals en overig betrokken zorgverleners en hulpdiensten, zoals tijdens het coördineren van de hulpverlening bij (grotere) incidenten.

Risico's, verantwoordelijkheid en invloed

Er is risico op het veroorzaken van materiële en immateriële schade door verspilling van tijd en capaciteit bij het doen van inzetten, het uitvoeren van dynamisch ambulancemanagement en in contacten met collega zorgverleners. Bij gelijktijdigheid van ritaanbod maakt de uitgiftecentralist (indien mogelijk i.o.m. de verpleegkundig centralist) een keuze welke rit er eerst wordt gereden met als gevolg dat de wachtende zorgvrager mogelijk schade op loopt door de verlengde wachttijd. Dat gebeurt op basis van het toestandsbeeld van de zorgvrager en de triagerichtlijnen op basis van de ABCD+ methodiek.

Uitdrukkingsvaardigheid

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist in de mobilofonische contacten met collega's en telefonische contacten met ziekenhuizen en andere hulpverleners waarbij duidelijke informatie gegeven moet worden en noodzakelijke informatie moet worden opgevraagd. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het registreren van meldingen in geautomatiseerde systemen en vastleggen van ritinformatie.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid is vereist voor het accuraat invoeren van gegevens waarbij gezien de tijdsdruk snelheid en nauwkeurigheid vereist is.

Oplettendheid

Oplettendheid is vereist bij het bedienen van verschillende devices en het schakelen tussen meerdere beeldschermen, waarbij eisen worden gesteld aan snelheid en nauwkeurigheid. Daarnaast is oplettendheid vereist bij het bewaken van de paraatheid en geografische spreiding van verschillende eenheden. De oplettendheid wordt bemoeilijkt door de aanwezigheid van omgevingsgeluiden.

Overige functie-eisen

- doorzettingsvermogen is vereist bij het bewaken van de paraatheid en het navragen van informatie;
- systematisch werken is vereist bij het coördineren van de hulpverlening en het registreren van meldingen;
- integriteit is vereist bij het werken met persoonlijke gegevens;
- eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag in het onderhouden van in- en externe contacten.

Inconveniënten

- fysieke belasting treedt op door langdurig beeldschermwerk met nauwelijks de mogelijkheid om van de werkplek af te gaan;
- psychische belasting treedt op door piekbelasting en tijdsdruk. Er is nauwelijks tot geen mogelijkheid om tussen meldingen door een "time-out" in te zetten, wanneer dit wenselijk is voor de individuele centralist na een incident met een persoonlijke (traumatische) impact.