

Functie: verpleegkundig centralist

Doel van de functie:

Het beoordelen van noodzaak, complexiteit en urgentie van de medische hulpvraag, het inzetten van de hulpverlening, instrueren van de melder (geven van levensreddende instructies), het coördineren van de inzet van ambulancehulpverlening door het fungeren als spil tussen de melder en de in het gebied opererende ambulance zorgeenheden 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. De verpleegkundig centralist is persoonlijk (BIG) en vanuit een regiefunctie verantwoordelijk voor intake, indicatiestelling, zorgadvisering, zorgtoewijzing, coördinatie en is eerste hulpverlener 'ter plaatse'. Het zorgniveau dat wordt ingezet varieert (onder andere zorgambulance, Rapid Responder, helikopter (MMT), spoedambulance).

De verpleegkundig centralist communiceert met uiteenlopende mensen en instanties. Met burgers die zorg nodig hebben, met de ambulance-eenheden maar ook met ketenpartners, zoals (huis)artsen, SEH-verpleegkundigen, GGZ, verloskundigen, politie, brandweer en GHOR. In een zeer kort tijdsbestek moet de verpleegkundig centralist de juiste informatie vergaren en verwerken om de juiste beslissing te nemen over de inzet van de juiste zorg en het geven van levensreddende instructies. Hierbij wordt de centralist ondersteund door een triagesystematiek die voldoet aan de landelijke eisen. Het gaat continu om het vinden van de balans tussen de individuele belangen van de patiënt en de beschikbaarheid van de in te zetten middelen. Er is sprake van een variërende en wisselende complexiteit van zorgvragen, waarbij de verpleegkundig centralist de melding beoordeelt op urgentie en passend zorgaanbod. De verpleegkundig centralist heeft te maken met alle patiëntencategorieën, van alle leeftijden en met uiteenlopende gezondheidsproblemen van alle medisch specialismen. De verpleegkundig centralist heeft te maken met zorgvragers die worden geconfronteerd met acute situaties als gevolg van een ongeluk, een incident of met een acuut optredende aandoening of ziekte.

Plaats in de organisatie:

Ontvangt leiding van de operationeel manager meldkamer Ambulancezorg. Ontvangt in voorkomende gevallen richtlijnen en/of functionele aanwijzingen van de medisch manager.

Resultaatgebieden in hoofdlijnen:

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

Uitwerking resultaatgebieden:

Resultaatgebied: Aannemen van meldingen

- neemt telefonische (spoed) meldingen aan;
- bepaalt, met behulp van een digitaal uitvraagstelsel en gericht op de vitale functies van de patiënt (DABC), op basis van gerichte vraagstelling, klinisch redeneren en verkregen informatie de noodzaak, complexiteit en urgentie van de medische hulpvraag en de wijze waarop de medische hulpverlening kan plaatsvinden. Houdt hierbij rekening met de context (locatie, achtergrondgeluiden, culturele achtergrond etc.);
- geeft de melder zorgadvies en (levensreddende) instructie op grond van het betreffende protocol en/of professionele standaard, bijvoorbeeld bij een reanimatie of een bevalling.
- gaat een de-escalerend gesprek aan met verwarde personen of in situaties waarin sprake is van ernstig psychiatrische problematiek of bij suicide preventie.
- geeft, vanuit procedures en protocollen, desgevraagd aanwijzingen en advies ten aanzien van veiligheid en medisch verpleegkundig handelen aan de ambulanceverpleegkundige bij complexe situaties.

- verleent indien nodig psychosociale begeleiding aan de melder, bijvoorbeeld in geval van overlijden van de patiënt;
- blijft in specifieke gevallen (bijvoorbeeld bij een instabiel toestandbeeld van de patiënt aan de lijn met de melder tot de hulpverlening ter plaatse is.
- handelt de aanname van de melding adequaat af en zorgt voor een goede overdracht.

Resultaatgebied: Uitgeven van ritten

- geeft ritopdrachten aan ambulance-eenheden op basis van de urgentiebepaling en aanvullende informatie, waarbij zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met lopende incidenten;
- bepaalt in kwalitatieve en kwantitatieve zin de inzet van de ambulance-eenheden, zorgverleners en eventueel overige hulpdiensten, waarbij zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met lopende incidenten;
- onderhoudt tijdens de rit contact met de ambulanceverpleegkundige of –chauffeur en verstrekt en ontvangt aanvullende informatie over de aard van de melding;
- anticipeert op verkeersblokkades en vraagt zo nodig assistentie van derden, zoals Rijkswaterstaat, brugwachters, kustwacht en/of politie;
- houdt de status van de ingezette eenheden bij in het daartoe beschikbare systeem;
- draagt zorg voor een correcte samenwerking met andere hulpverleningsinstanties en interdisciplinaire afstemming;
- bewaakt mede de veiligheid van de zorgverleners ter plaatse (bijvoorbeeld door opdracht te geven het sein “veilig” af te wachten).

Resultaatgebied: Bewaken van de paraatheid en spreiding van eenheden

- bewaakt 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 en (dreigende) crisissituaties volgens de Grootschalige Geneeskundige Bijstand;
- verzorgt de interregionale contacten tussen de overige meldkamers en betrokken zorgverleners en hulpdiensten bij het voldoen aan verzoeken van interregionale bijstand;
- coördineert de inzet van hulpverlening ter plaatse en alarmeert 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, legt de motivatie van gemaakte keuzes vast en controleert gegevens;
- registreert de beschikbaarheid van presentatiecapaciteit en/of beddenscapaciteit van specifieke ziekenhuizen binnen, maar ook buiten de regio (bij eventuele grootschalige incidenten),

Resultaatgebied: Uitvoeren overige werkzaamheden

- voert overige werkzaamheden uit die erop gericht zijn de processen van de meldkamer toekomstgericht te borgen en te bewaken.

Functie-eisen

Kennis

Kennis op het niveau van een mbo-4 opleiding verpleegkundige is vereist aangevuld met een erkende functiegerichte scholing tot verpleegkundig centralist, ruime werkervaring op breed gebied als (gespecialiseerd) verpleegkundige om een uiteenlopende (levensbedreigende) problematiek te kunnen herkennen en klinisch te kunnen redeneren. Tevens is kennis van geldende procedures en protocollen vereist, alsmede geografische kennis van de regio. Kennis van de inzetmogelijkheden en beperkingen van de verschillende zorgniveaus van de beschikbare eenheden. Kennis van het werken met relevante geautomatiseerde systemen is tevens vereist. Regelmatig wordt verplichte bij- en nascholing gevolgd.

Zelfstandigheid

Zelfstandigheid is vereist bij het, veelal onder tijdsdruk, verrichten van de werkzaamheden op basis van klinisch redeneren en aan de hand van geldende procedures, protocollen en inzetcriteria. Beslissingen over de aard en urgentie van hulpverlening en het afwijken van protocollen worden veelal in acute situaties zelfstandig genomen en vastgelegd, waarbij achteraf verantwoording en evaluatie plaatsvinden. Initiatief is vereist bij het stellen van prioriteiten en het coördineren van opschalingssituaties. Inhoudelijk overleg is mogelijk met een collega verpleegkundig centralist of (achteraf) met de medisch manager. Organisatorisch is terugval mogelijk op de operationeel manager.

Sociale vaardigheden

Sociale vaardigheden zoals tact, luisteren, hulpvaardigheid, inlevingsvermogen, overtuigingskracht en het overbruggen van tegenstelling zijn vereist bij het beoordelen van de hulpvraag, het verkrijgen van informatie van de melder en het bieden van meldingsinstructie en psychosociale begeleiding.

Vaardigheden bij het begeleiden van panieksituaties, melders met verward gedrag of neiging tot suïcide zijn vereist met de focus op de-escaleren. Het bewaren van de eigen houding is vereist bij het communiceren met de medewerkers van de ambulancedienst en overige betrokken zorgverleners en hulpdiensten, zoals tijdens het coördineren van de hulpverlening bij (grootschalige) incidenten.

Risico's, verantwoordelijkheid en invloed

Er is risico op het veroorzaken van medische schade door een verkeerde inschatting van de noodzaak en urgentie van een hulpvraag of verkeerde zorgopvolging en uitvoeren van dynamisch ambulancemanagement. Intake, indicatiestelling en zorgtoewijzing zijn risicovolle, niet-voorbehouden handelingen. De verpleegkundig centralist verricht geen voorbehouden handelingen, maar wel risicovolle handelingen (niet in fysieke zin, maar wel door middel van luisteren en spreken) zonder tussenkomst van een arts. Hierbij is de verpleegkundig centralist afhankelijk van informatie verkregen van leken, dit zonder visualisatie of parameters. Op deze risicovolle handelingen is het wettelijk systeem betreffende voorbehouden handelingen en de overdracht daarvan van toepassing.

Hiervoor is specifieke zorgkennis nodig en, in voorkomende gevallen, afstemming en overleg met ketenzorgpartners waarbij de verpleegkundig centralist kennis dient te hebben van het door gezondheidswerkers gehanteerde begrippenkader. Tevens is er risico op het veroorzaken van (ernstig) persoonlijk letsel of zelfs overlijden van patiënt als de verpleegkundig centralist niet tot een juist toestandsbeeld komt. Het niet goed inschatten van de ingangsklacht en aanzetten van leken tot levensreddend handelen zorgt voor een risico op lichamelijk letsel voor betrokkenen.

Uitdrukkingsvaardigheid

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist in de telefonische contacten met melders, collega's, ziekenhuizen en andere hulpdiensten waarbij duidelijke informatie en instructies gegeven moeten worden en noodzakelijke informatie moet worden opgevraagd. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het registreren van meldingen in geautomatiseerde systemen waarbij de motivatie van gemaakte keuzes vastgelegd moet worden. Is in staat tot communicatie in het Engels en/of Duits met mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn, waardoor uitvragen over de situatie mogelijk is, of schakelt een tolk in.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verwerken van teksten waarbij gezien de tijdsdruk snelheid en nauwkeurigheid vereist is.

Oplettendheid

Oplettendheid is vereist bij het bedienen van verschillende devices waaronder de telefooncentrale en het voortdurend schakelen tussen meerdere beeldschermen, waarbij eisen worden gesteld aan snelheid en nauwkeurigheid, terwijl de melder aan de lijn is of terwijl er geschakeld moet worden naar een nieuwe melding. Oplettendheid is vereist bij het (op afstand) controleren en bewaken van de vitale functies, waarbij acuut ingrijpen vereist kan zijn. Daarnaast is oplettendheid vereist bij het signaleren van context gebonden signalen, en bewaken van veiligheid van de hulpverleners ter plaatse en bij het bewaken van de paraatheid en geografische spreiding van verschillende eenheden. De oplettendheid wordt bemoeilijkt door de aanwezigheid van omgevingsgeluiden en door het gegeven dat de triage telefonisch plaatsvindt. De variëteit en mogelijke complexiteit van zorgaanvragen die de verpleegkundig centralist ontvangt, vereist een specifieke deskundigheid die ook tijdens routinetaken alertheid vraagt.

Overige functie-eisen

- doorzettingsvermogen is vereist bij het zo snel mogelijk verkrijgen van benodigde informatie van melders en bij het bewaken van de paraatheid van eenheden;
- systematisch werken is vereist bij het door middel van klinisch redeneren bepalen van de aard en urgentie van een melding, het coördineren van de hulpverlening en het registreren van meldingen;
- integriteit is vereist bij het werken met persoonlijke gegevens van patiënten;
- 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. Daarnaast treedt psychische belasting op door telefonische confrontatie met leed en verbale agressie van melders en de inhoud van de meldingen. Psychisch belasting treedt ook op, bij het direct schakelen van melding naar melding en bij het gecombineerd uitvoeren van aanname en uitgifte. 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 melding of incident met een persoonlijke (traumatische) impact.