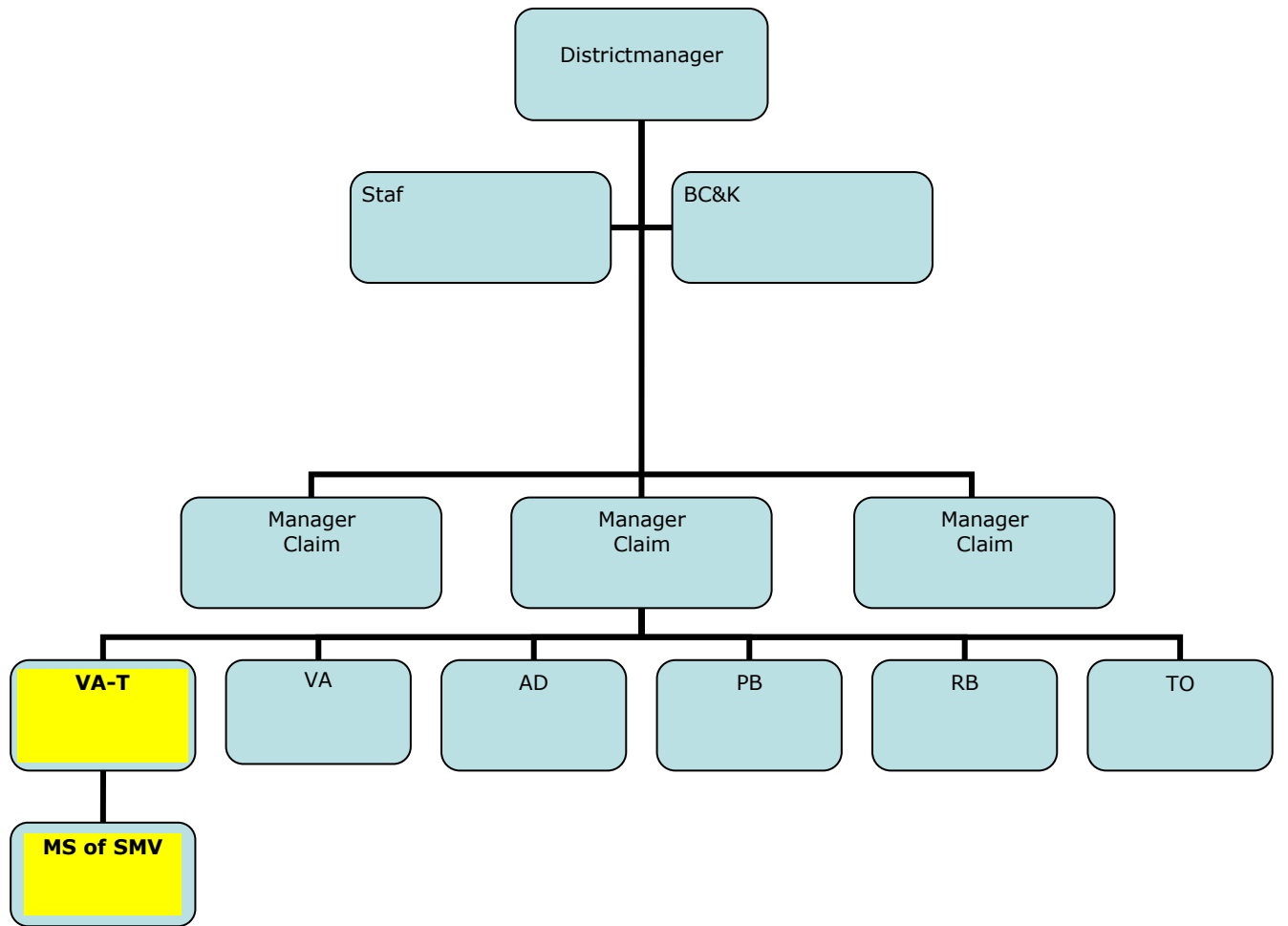


Functieprofiel Medisch Secretaresse

1. Samenvattend voorblad

Funcionaam: Medisch Secretaresse	Doel van de functie: Het leveren van administratieve- en secretariële ondersteuning en het uitvoeren van gedelegeerde taken in opdracht van de verzekeringsarts
Funciecode: 2364	
Funcie-indeling: 4	
Soort functie: Direct uitvoerend	
Ingangsdatum: 17-03-2014	
Status Definitief	Formatieplaats SMZ (divisie Sociaal Medische Zaken)
Werk en denkniveau: MBO niveau 4	Gedragcompetenties: <ul style="list-style-type: none">• Klantgerichtheid• Resultaatgerichtheid• Samenwerking• Organiseren van eigen werk• Integriteit• Mondelinge communicatie• Schriftelijke communicatie

Organogram



2. Het functieprofiel UWV

2.1 Resultaat

Resultaatgebied	Kernactiviteit	Resultaat
Klant	<ul style="list-style-type: none"> Mondeling, schriftelijk als telefonisch aangaan van interne en externe klantcontacten. 	<ul style="list-style-type: none"> Mate van klanttevredenheid. Betrokkenen zijn tijdig en optimaal geïnformeerd. De ontvanger van de boodschap begrijpt de informatie.
Productie	<ul style="list-style-type: none"> Onderkent, vraagt uit, completeert en registreert de benodigde gegevens ter voorbereiding op de sociaal medische beoordeling en zaken die aan de VA-T moeten worden voorgelegd en doet dit proactief. Uitwerken van sociaal medische rapportages in de daarvoor bestemde systemen op basis van gegevens en aantekeningen van de VA-T (in woord en geschrift). 	<ul style="list-style-type: none"> Een logisch opgebouwde tekst, grammaticaal correct met de juiste taal en terminologie.

	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt prioriteiten, signaleert knelpunten en onderneemt passende actie om gemaakte afspraken na te komen. • Draagt zorg voor de (gestandaardiseerde) schriftelijke en mondelinge communicatie. • Raadpleegt, verwerkt en registreert in voorkomende systemen. • Voert naast bovenstaande hoofdtaken algemene administratief secretariële werkzaamheden uit ten behoeve van de VA-T. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correcte en actuele (geautomatiseerde) bestanden.
Kwaliteit(szorg)	<ul style="list-style-type: none"> • Doet verbetervoorstellen m.b.t. het administratieve werkproces en samenwerking met de VA-T 	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal verbetervoorstellen /initiatieven.
HRM	<ul style="list-style-type: none"> • Op de hoogte blijven van sociaal medische kennis, relevante wetgeving AW (globaal), administratieve SMZ-werkprocessen en administratief secretariële vaardigheden. • Als teamspeler een bijdrage leveren aan resultaten van de verzekeringsarts. • Vitaal en gemotiveerd blijven. • Openstaan voor het bespreekbaar maken van eigen functioneren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nagekomen afspraken in de HRM- cyclus.
Beveiliging & privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Handelt conform de UWV richtlijnen ten aanzien van de integriteit, beveiliging van gegevens en privacy. • Handelt conform de UWV BMG richtlijnen (Beheer Medische Gegevens). 	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerker maakt geen misbruik van (voor)kennis en houdt zich aan het beleid.

2.2 Kaders en speel-/ regelruimte

De Medisch Secretaresse dient de Visie, Missie en Ambitie van SMZ te onderschrijven.

De functie wordt uitgevoerd binnen de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, het UWV- beleid en SMZ- beleid. Kaders waarbinnen of waarmee gewerkt wordt zijn:

- Afsprakenset Taakdelegatie
- Wettelijk- en beleidskader
- Protocollen
- Referentie Werk Proces (RWP)
- Richtlijn beheer en verkeer van medische gegevens
- Systeemkaders (gebruik van voorgeschreven systemen.)

De Medisch Secretaresse werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de Verzekeringsarts. Uiteraard heeft de Medisch Secretaresse binnen SMZ de ruimte om taken uit te voeren binnen de hierboven genoemde kaders en werkafspraken met de verzekeringsarts. De Medisch Secretaresse handelt zelfstandig routinematig zaken af. Voor minder routinematige zaken krijgt de Medisch Secretaresse aanwijzingen van de VA-T.

Persoonlijke autonomie en regelruimte liggen vooral binnen de afgesproken taken en niet in de samenstelling van taken.

2.3 Vakinhoudelijke competenties

- Administratief – secretariael diploma op MBO niveau 4
- Beheerst aantoonbaar taalvaardigheid, typevaardigheid en medische terminologie
- Kan werken met de in het werkproces gebruikte systemen
- Kent en begrijpt de administratieve SMZ werkprocessen
- Globale kennis van de arbeidsgeschiktheidswetten

2.4 Gedragscompetenties

Gedragscompetentie	Definitie	Gedragsvoorbeeld
1. Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	Doelgerichte vragen stellen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen. Toetsen bij de klant of je de klantvraag juist begrepen hebt. Je houden aan gemaakte afspraken met klanten.
2. Resultaatgerichtheid	Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid hebben om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.	Je signaleert en doet voorstellen die leiden tot een effectief en efficiënt resultaat. Tijdig ingrijpen wanneer resultaten dreigen tegen te vallen. Behalen van afgesproken resultaten vanuit een <u>positieve grondhouding</u> .
3. Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	Dienstverlenende en flexibele opstelling en actief gebruik maken van eigen regelruimte. Belangrijke informatie delen met anderen die aan dezelfde taak of onderwerp werken. Benoemen van problemen binnen het team en je inzetten om dit samen op te lossen.
4. Organiseren eigen werk	Effectief het eigen werk organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de hoofdzaken en acute problemen.	Bepaalt in samenspraak met de VA-T prioriteiten in het werk en voert deze volgens afspraak uit Je documenteert / archiveert je werk zodanig dat je op verzoek de benodigde informatie snel kunt vinden.

5. Integriteit	Het handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken hebben.	<p>Vasthouden aan normen en waarden ook wanneer dit nadeel of spanning of conflicten met zich meebrengt.</p> <p>Handelen in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving.</p> <p>Het delen van vertrouwelijke informatie met diegenen die daar wettelijk toe gerechtigd zijn en uitsluitend met toestemming van de VA-T.</p>
6. Mondelinge communicatie	Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie; taal en terminologie aanpassen aan de anderen.	<p>Is zich tijdens (telefoon-) gesprekken bewust van het referentiekader van de gesprekspartner en speelt daarop in.</p> <p>De boodschap regelmatig samenvatten.</p> <p>De boodschap op een gestructureerde wijze brengen.</p>
7. Schriftelijke communicatie	Ideeën en meningen duidelijk maken in een rapport of document dat de juiste opzet en structuur heeft, grammaticaal correct is en dat de juiste taal en terminologie voor de lezer bevat.	<p>Gebruikt in teksten correcte stijl, grammatica, spelling en (medische) terminologie.</p> <p>Brengt duidelijke structuur in teksten aan.</p> <p>Zorgt ervoor dat de tekst er qua lay-out overzichtelijk uitziet.</p>

2.5 Contextinformatie en kleurbeeld

UWV, divisie SMZ is de leidende maatschappelijke organisatie in Nederland op het gebied van het sociaal medisch beoordelen en adviseren inzake het arbeidsvermogen van mensen. SMZ wil de dienstverlening aan deze klanten waarmaken. Om de kwaliteit te borgen, is het nodig voldoende professionele expertise in huis te hebben.

De functie van Medisch Secretaresse draagt bij aan het creëren van mogelijkheden voor de Verzekeringsarts om zijn of haar expertise en kwalitatieve inbreng op peil te houden en een hogere productie te leveren.

Het gaat bij SMZ om het leveren van deskundige oordelen en adviezen, die in samenwerking tussen meerdere disciplines tot stand komen.

De Medisch Secretaresse biedt administratief secretariële ondersteuning aan één of meerdere Verzekeringsartsen Taakdelegatie. De Medisch Secretaresse verzamelt, ordent en verwerkt gegevens. De Medisch Secretaresse heeft diverse klantcontacten, zowel fysiek met interne klanten als telefonisch met externe klanten. Verder verstrekt de MS (medische) informatie aan klanten en collega's, rekening houdend met de daarvoor geldende regels. Medische rapportages worden voorbereid en uitgewerkt. De Medisch Secretaresse werkt zoveel mogelijk volgens vaste procedures, richtlijnen en protocollen om een zorgvuldige dienstverlening te kunnen garanderen.

SMZ-Bijzondere Zaken

Bijzondere Zaken (BZ) voert zowel voor SMZ, Werkbedrijf als Uitkeren taken uit. BZ is onderdeel van de divisie SMZ en werkt vanuit Amsterdam, Hengelo, Breda en Heerlen.

BZ heeft een platte organisatiestructuur met 2 managementlagen: Landelijk manager (2e echelon) en Managers SMZ resp. Teammanagers (3e echelon). De kernactiviteit van BZ wordt gevormd door internationaal gerelateerd werk (ca 90% van het werkaanbod). De context van BZ kenmerkt zich door kwesties die politiek en maatschappelijk extra gevoelig kunnen zijn. Het bestaansrecht van BZ is dan ook dat bijzondere gevallen niet ontsporen.

Het management is integraal verantwoordelijk en stuurt op zowel de prestaties als op de veranderingen. De staf, in de rol van business partner, ondersteunt het management hierin. In de Uitvoering werken de teams aan teamontwikkeling, die in essentie gericht is op de ontwikkeling van competenties van teamleden (m.n. samenwerking en aspecten van houding & gedrag) en het ontwikkelen van regelruimte voor het team. De teamontwikkeling is een middel om het werk te organiseren voor het behalen van betere resultaten en het bevordert het klimaat van continu leren en verbeteren.

De Landelijk manager BZ rapporteert aan de Directeur Uitvoering SMZ. De stafafdelingen HRM, Business Control & Kwaliteit (BC&K) en Informatiemanagement (IM) ondersteunen het management en de Uitvoering van Bijzondere Zaken met het realiseren van hun doelstellingen. Het werk van Bijzondere Zaken is te verdelen in 2 categorieën:

- Nationaal: Eigen Personeel, VIP, Zorgloket, etc.
- Internationaal: laatst buitenlands verzekerden en laatst Nederlands verzekerden

Specifiek voor de Medisch secretaresse bij BZ geldt dat hij/zij de werkzaamheden met betrekking tot het administratief en secretariael ondersteunen, verricht in een omgeving die zakelijker wordt (meer met minder), niet/onvoldoende is beschreven (groter grijs gebied) en dynamischer (bijv. ontwikkeling Internationaal) is. De dienstverlening wordt gekenmerkt door afwijkende klantprocessen, een complex klantbeeld, exclusieve producten en meerdere klantgroepen. De werkzaamheden bevinden zich in een politiek/media gevoelige context.

De Medisch secretaresse bij BZ opereert in een voornamelijk internationale omgeving. Dit betekent voor de werkzaamheden dat die plaatsvinden binnen de kaders van EU-wetgeving, EU-jurisprudentie, arresten, verordeningen, buitenlands en Nederlands Arbeidsrecht en internationale verdragen. Globale kennis van buitenlandse talen is vereist. Ook moeten zij kunnen omgaan met meerdere ICT systemen, de systeemondersteuning is veelal beperkter dan bij nationaal.