

Addendum

Competenties
behorend bij functieprofiel
Praktijk Ondersteuner Huisartsenzorg (POH)-GGZ

- **Startdocument 2008** -

Auteursrechten,intellectueel eigendom en copyrights

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze publicatie mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of enige wijze, namelijk elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

Auteursrechten, intellectueel eigendom en copyrights © competentieformat SHL ® DLM/FCC GCS model ® berusten bij Good Care Support BV en Bureau Ben Venneman. Copyrights © Addendum POH-GGZ berusten bij VenVN-SPV en NVMW.

Inhoudsopgave	3
Voorwoord	5
<u>Deel 1</u>	
Het cliëntgebonden taakgebied van de POH-GGZ	7
Werkprocessen en competenties	
1) Vraagverheldering	8
Werkprocessen en competenties	
1. Kennismaken met de GGZ cliënt (én zijn context) van de huisarts	8
2. Uitvoeren van een gesprek in vier fasen, introductie, inventarisatie, evaluatie / conclusie en advies.	15
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	
2) Begeleiding	20
Werkprocessen en competenties	
3. Kortdurende begeleiding ter ondersteuning van behandeling door de huisarts	20
4. ¹ Ondersteunende en stabiliserende begeleiding van GGZ-problematiek voorkomend binnen de huisartsenpraktijk	23
✓ Langdurige GGZ-cliënten	
✓ Zorg specifieke GGZ-groepen	
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	
2) Informereren/adviseren	28
Werkprocessen en competenties	
5. Advisering: generiek inhoudelijk / beroepsmatig	28
6. Advisering: triage	28
7. Psycho-educatie	28
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	
4) Continuïteit van (keten)zorg leveren / Casemanagement	36
Werkprocessen en competenties	
8. Intern: coördineren binnen de huisartsenpraktijk	36
9. Extern: coördineren en verwijzen:	36
✓ Verwijzen binnen de eerstelijnszorg/welzijn	
✓ Verwijsfunctie richting de tweedelijnszorgvoorziening > Liaisonfunctie naar 2e lijns GGZ	
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	

¹ Werkproces valt buiten de beleidsregel NZA

5) ² Preventie (waaronder Gezondheidsvoorlichting en Opvoeding)	40
Werkprocessen en competenties	
10. Zorggerichte preventie verlenen: adviseren, informeren en voorlichten van een specifieke individuele cliënt.	40
11. Selectieve of geïndiceerde preventie verlenen: adviseren, informeren en voorlichten van een groep specifieke cliënten.	40
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	
<u>Deel 2</u>	
Het organisatiegebonden taakgebied van de POH-GGZ	45
Werkprocessen en competenties	
6) Registreren en Rapporteren /onderzoeken	46
Werkprocessen en competenties	
12. Onderzoek doen ten behoeve van de organisatie	46
13. Registreren en Rapporteren	46
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	
7) Kwaliteitsbewaking en Innovatie van organisatie, zorgproducten en diensten	50
Werkprocessen en competenties	
14. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeleid binnen de Huisartsenpraktijk	50
15. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeheer binnen de Huisartsenpraktijk	50
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	
8) Netwerken	54
Werkprocessen en competenties	
16. Ontwikkelen en onderhouden sociale kaart:	54
17. Netwerken/samenwerken binnen de huisartsenpraktijk	54
18. Netwerken/samenwerken vanuit de huisartsenpraktijk richting derden	54
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	
<u>Deel 3</u>	
Het beroepsgebonden taakgebied van de POH-GGZ	58
Werkprocessen en competenties	
9) Kwaliteitsbewaking functie-uitoefening	59
Werkprocessen en competenties	
19. Onderzoek doen ten behoeve van de functie POH-GGZ binnen de Huisartsenpraktijk	59
20. Professionaliseren en permanente deskundigheidsbevordering ten behoeve van de POH-GGZ functie-uitoefening	59
21. Het (borgen van de) ontwikkeling van de POH-GGZ functie-uitoefening	59
• <u>Competenties en gedragsindicatoren</u>	

Bijlage 1: Overzicht kerntaken en werkprocesen POH-GGZ

² Kerntaak en werkprocessen vallen buiten de beleidsregel NZA

Voorwoord

Dit addendum 'POH-GGZ' is een aanvulling op het functieprofiel POH-GGZ. In dit addendum treft u de competenties en gedragsindicatoren van de POH-GGZ rond de uitvoering van haar kerntaken en werkprocessen binnen de huisartsenpraktijk. Het functieprofiel POH-GGZ en de bijbehorende competenties en gedragsindicatoren vormen met elkaar het kwalificatieprofiel POH-GGZ.

Het kwalificatieprofiel (functieprofiel én addendum) geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Welke kerntaken en onderliggende werkprocessen kan een POH-GGZ uitvoeren en welke resultaten leveren haar werkzaamheden op?
2. Welke specifieke beroepscontexten komt de POH-GGZ binnen (en buiten) de huisartsenpraktijk tegen en welke rol kan zij daarbij vervullen?
3. Welke competenties zijn noodzakelijk om de functie en de rollen binnen/buiten de huisartsenpraktijk succesvol uit te voeren en welk gedrag wordt daarbij getoond om te kunnen spreken van succesvolle uitvoering van de functie en rollen?

In het functieprofiel POH-GGZ zijn de punten 1. en 2. beschreven, waarbij het accent volledig ligt op inbedding van de kerntaken en werkprocessen binnen de huisartsenpraktijk. U vindt er een beschrijving van kerntaken en onderliggende werkprocessen, zowel op cliënt,- organisatie,- en professiegebonden taakgebied. Deze drie taakgebieden omvatten tezamen alle kerntaken en werkprocessen van de POH-GGZ, waarvoor hij/zij verantwoordelijkheid kan dragen.

In het addendum wordt punt 3. uitgewerkt. U treft de competenties³ en gedragsindicatoren behorend bij de 9 kerntaken en 21 werkprocessen van de POH-GGZ binnen de huisartsenpraktijk.

Functies van het kwalificatieprofiel POH-GGZ

Het kwalificatieprofiel POH-GGZ heeft een aantal belangrijke functies, die enkelvoudig of gelijktijdig meerdere doelen kunnen dienen:

- **Inzicht geven in het dagelijkse werk van een POH-GGZ**

Het kwalificatieprofiel POH-GGZ laat zien welke kerntaken en werkprocessen de POH-GGZ binnen de huisartsenpraktijk **kán** uitvoeren. Nadrukkelijk **kán** uitvoeren omdat het de individuele huisarts is, die zelf, in de functie van zelfstandig/vrijgevestigd ondernemer binnen een eerstelijnszorgvoorziening, kan bepalen welke kerntaken en werkprocessen worden uitgevoerd door de POH-GGZ binnen zijn praktijk.

Vanzelfsprekend kan ook de directie/bestuur van een eerstelijnszorgvoorziening de kerntaken en onderliggende werkprocessen van een POH-GGZ inkopen, waarbij de POH-GGZ eventueel in dienst komt/is, als gedetacheerde optreedt, dan wel als zelfstandig ondernemer zijn kwaliteiten kan aanbieden.

- **Inzicht geven aan de huisarts over de kwaliteiten van een POH-GGZ**

Met behulp van het kwalificatieprofiel POH-GGZ kan de huisarts zien welke resultaten met de inzet van de POH-GGZ binnen zijn huisartsenpraktijk worden opgeleverd en door middel van welke competenties en gedragsindicatoren. Enerzijds geeft het de huisarts inzicht in het

³ De competentiebeschrijvingen zijn gedurende het ontwikkelproces van het functie,- en kwalificatieprofiel POH-GGZ door de beroepsverenigingen VenVN SPV (Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundigen) en NVMW (Maatschappelijk werkers) intern vastgesteld. Het kwalificatieprofiel POH-GGZ (functieprofiel én addendum POH-GGZ) heeft de status van 'startprofiel' en zal eind 2008 op basis van aanvullende praktijkervaringen binnen de beide beroepsverenigingen worden geëvalueerd.

bedrijfsresultaat en anderzijds geeft het inzicht in de resultaten richting de GGZ-clients binnen zijn huisartsenpraktijk.

- **Gestructureerd bijdragen aan de gewenste kwaliteitsborgingsystematiek**

In het addendum worden naast de competenties ook gedragsindicatoren en resultaatindicatoren beschreven, behorend bij de kerntaken en werkprocessen. Deze kwalificaties zijn tot in detail uitgewerkt. De reden hiervoor ligt in het feit dat iedere POH-GGZ zelf en andere belangstellende, dan wel belanghebbende derden, inzicht wil geven over het werkelijke en gewenste niveau van zijn/haar pres(en)teren. Daartoe is gebruik gemaakt van het SHL/DLM-FCC ® model van Good Care Support BV. Dit model geeft een methodische aanzet tot het beschrijven van gebieden van competenties (factoren), van generieke taak-, en gedragscompetenties, van componenten (specifieke taak-, en gedragscompetenties) en gedragsankers (gedragsindicatoren waarop het resultaat van de taak of het gedrag kan worden beoordeeld).

- **Hulpmiddel bij het bewijzen van bekwaamheden**

De POH-GGZ geeft aan zichzelf en derden om verschillende redenen inzicht in haar verworven,- en/of nog te verwerven competenties: bijvoorbeeld vanwege haar verzoek dan wel plicht tot (her)registratie in een Kwaliteitsregister, of ter onderbouwing van een gewenste carrièresprong of als onderbouwing bij een verzoek voor (bij-, en na)scholing. Met behulp van het kwalificatieprofiel is de POH-GGZ in staat haar kwalificaties in uniform competentietaalgebruik te beschrijven.

- **Communicatiemiddel**

Het kwalificatieprofiel POH-GGZ is, last but not least, een helder communicatie-instrument dat het spreken in een uniforme, eenduidige competentietaal bevordert tussen het bedrijfsleven (o.a. de eerstelijns GGZ), het beroepsonderwijs, bij-, en nascholingsaanbieders en omliggende gremia, waaronder patientenplatforms.

Deel I

Het cliëntgebonden taakgebied van de POH-GGZ

Kerntaak 1 - Vraagverheldering -

Werkproces 1.

Kennismaken met de GGZ klant (én zijn context) van de huisarts.

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Werkproces 2.

Uitvoeren van een consult in vier fasen:

Introductie (1), Inventarisatie (2), Evaluatie (3)/ Conclusie en advies (4).

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 1. Kennismaken met de GGZ client (én zijn context) van de huisarts.

Factor: Interacteer vermogen

Competenties

Aandacht en begrip tonen

Component

- *Interesse tonen*
- *Luisteren*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie aandacht en begrip tonen

- De POH-GGZ benadert de cliënt op een manier die hem uitnodigt zijn eigen verhaal te vertellen, zodat deze ervaart dat zijn behoeften en belangen tellen;
- Zij toont de cliënt aandachtige bereidheid diens (binnen)perspectief serieus te nemen en spant zich tevens in om hem te laten ervaren dat er andere (buiten)perspectieven bestaan die voor de cliënt-in-zijn-situatie nieuwe mogelijkheden bieden;
- Zij maakt bij outreachende of voorwaardelijke hulpverlening (welke aansluitend is bij het begripsniveau en de beleving van de cliënt) duidelijk met welke intentie en op basis van welke overwegingen contact gelegd wordt, zodat de cliënt weet waar(voor) de POH-GGZ staat;
- Zij moedigt de cliënt aan om kenbaar te maken wat deze van de hulpverlening verwacht, zodat daarop kan worden aangesloten om een betere afstemming te bereiken;
- Zij kiest voor een gespreksvorm, taalgebruik en non-verbale uitingsvormen die passen bij de cliënt en bij de situatie.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Presenteren

Component

- *Correct bejegenen*
- *Gepaste omgangsvormen tonen*
- *Duidelijk uitleggen en toelichten*

- *Inspelen op het cognitieve niveau van de cliënt*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie presenteren

- De POH-GGZ stelt zichzelf voor zoals zij door zichzelf, de cliënt en de organisatie gezien wil worden: als een professional;
- Zij legt organisatorische en inhoudelijke zaken duidelijk uit aan de cliënt en sociaal netwerk en stemt haar communicatie af op het cognitieve en het taalniveau;
- Zij checkt of de (non) verbale aansluiting aanwezig is, zodat de cliënt adequaat, in een veilige omgeving, de gewenste informatie geeft, en informatie, adviezen en instructie ongestoord ontvangt.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Materiaal en Middelen inzetten

Component

- *Een veilige sfeer creëren*
- *Deskundigen/materialen inschakelen die een taalbarrière kunnen overbruggen*
- *Geschikte materialen en middelen kiezen*
- *Materialen en middelen doelmatig gebruiken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie materialen en middelen inzetten

- De POH-GGZ toont in gedrag en handelen haar keuze voor en gebruikt voorlichtingsmaterialen die aansluiten bij de wensen/mogelijkheden van de cliënten sociaal netwerk;
- Zij kiest de materialen en middelen effectief en efficiënt om de kennismaking en het vraagverhelderende gesprek zo doelmatig mogelijk vorm te geven;
- Zij bewaakt de tijd accuraat.

Kerntaak 1 - Vraagverheldering –

Werkproces 1.

Kennismaken met de GGZ klant (én zijn context) van de huisarts.

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Werkproces 2.

Uitvoeren van een consult in vier fasen:

Introductie (1), Inventarisatie (2), Evaluatie (3)/ Conclusie en advies (4).

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Competenties en gedragsindicatoren werkproces 1. Uitvoeren van een consult in vier fasen.

Fases 1 en 2: introductie en inventarisatie.

Factor: interpersoonlijk vermogen

Competentie:

Aandacht en begrip tonen

Component

- *Empatisch zijn: inleven in andersmans gevoelens en omstandigheden:*
- *Interesse tonen*

- *Luisteren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie aandacht en begrip tonen

- De POH-GGZ toont empathische, doch beroepsmatig interesse in de (potentiële) gezondheidsproblemen en de leefomstandigheden van de cliënt (en naasten);
- Zij luistert actief en aandachtig en leeft zich in in de gevoelens en de omstandigheden van de cliënt en anderen zodat de cliënt zich gehoord voelt;
- Zij gaat een dialoog aan met de cliënt om *zowel gezondheids,-welzijn,-en bestaansbedreigende* factoren in cliënt en zijn situatie in onderlinge wisselwerking in beeld te brengen *alsook* compenserende factoren en sterke kanten. Zij toont in haar aandacht en begrip dat haar een genuanceerd en zoveel mogelijk gedeeld beeld ontstaat van verander(on)mogelijkheden;
- Zij start al luisterend en interesse tonend de (potentiele) hulpverleningsrelatie, die gedurende de kennismaking en de latere probleemverkenning en de beoogde gedragsbeïnvloeding mogelijk maakt.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Analyseren

Component

- *Observeren*
- *Signaleren*
- *Interpreteren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie analyseren

- De POH-GGZ signaleert actief veroorzakende of versterkende factoren die aanleiding geven tot de voorliggende gezondheids-, welzijns en bestaansituatie;
- Zij signaleert pro-actief waar tekorten en gebreken bij organisaties (ook bij de eigen instelling) en in wetten, regels of voorzieningen die (potentiële) cliënten op achterstand zetten – en waar zich risicofactoren voordoen in hun situatie;
- Daarover verzamelde gegevens analyseert en interpreteert zij adequaat, zodat het mogelijk wordt de kwestie met overtuigingskracht aan te kaarten bij bevoegde organen en met goed onderbouwde verbetervoorstellen te komen.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie:

Analyseren en interpreteren

Component

- *Informatie genereren uit gegevens*
- *Informatie uiteenrafelen: een anamnese uitvoeren*
- *Oplossingen voor de vraag formuleren (advies)*
- *Conclusies trekken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie analyseren en interpreteren

- De POH-GGZ helpt de cliënt diens visie op de feiten, zijn belevingen, normen en overtuigingen zoveel mogelijk te expliciteren, waardoor eenzijdige beeldvorming wordt vermeden en tevens (weer) een zekere ordening ontstaat;
- Zij heeft oog voor materiële en immateriële aspecten van problemen, zodat de verwevenheid en onderlinge wisselwerking daarvan de nodige aandacht krijgen;
- Zij onderzoekt met de cliënt diens aandeel in de problemen en diens (onbenutte) mogelijkheden, zodat de reikwijdte van de eigen invloedssfeer wordt belicht;
- Zij onderzoekt in overleg met de cliënt de voorliggende gezondheids, - en welzijn en bestaansvraagstukken en (onbenutte) mogelijkheden bij personen en instanties in de omgeving, al dan niet in direct contact daarmee, waardoor de context vollediger in beeld komt – inclusief de wisselwerking met de cliënt en zijn vraag;

- Zij confronteert de cliënt op basis van eigen onderzoek en expertise, gedoseerd en aansluitend bij waar de cliënt is, met alternatieve feiten, belevingen en normen, zodat in samenspraak een genuanceerder beeld kan ontstaan;
- Zij geeft mogelijkheden en beperkingen van het POH-GGZ werk aan en verwijst eventueel - gericht en actief - naar wat instituties en netwerken in de omgeving kunnen bieden, zodat de cliënt ook in dat licht, naar zichzelf en zijn situatie kan kijken;
- Zij onderzoekt en analyseert en interpreteert alle verzamelde, mondelinge en schriftelijke gegevens. Zij verzamelt systematisch (soms outreachend) informatie over de gezondheid, het welzijn en het bestaan van de cliënten zijn sociaal netwerk;
- Zij beoordeelt de zorgvraag op basis van aanmeldingsinformatie van de huisarts;
- Zij beoordeelt de verzamelde gegevens en deze plaatst tegen de achtergrond van de wisselwerking tussen de vier niveaus⁴⁵ van functioneren;
- Zij trekt geverifieerde conclusies, opdat de hulpvraag en advies op adequate wijze vastgesteld kunnen worden en het juiste advies geformuleerd wordt aan de opdrachtgever.

**Factor: Creëer, - en Ontwikkelvermogen
Competentie**

Leren

Component

- *(Auto)Didactisch vaardig zijn*
- *Zelfsturend zijn / reflecteren*
- *Zelfbewustzijn*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie leren

- De POH-GGZ hanteert het aangaan, onderhouden en beëindigen van een samenwerkingsrelatie als leerproces: zij toont in gedrag en handelen de relatie met de cliënt op effectieve manier, als leer/professionaliseringsproces te hanteren;
- Zij onderzoekt kritisch haar eigen (emotionele) reacties op de cliënt en gaat na wat die over haar zeggen, zodat zij kan bepalen in hoeverre uitdrukking geven aan haar reacties van nut kan zijn voor de cliënt in het licht van de nagestreefde doelen;
- Zij merkt op waar de cliënt wanneer het hulpverleningscontact reactiepatronen laat zien die haar ook elders in de problemen brengen;
- Zij brengt ervaringen in de hulpverleningsrelatie als oefenmateriaal in voor 360 graden feedback, waarna met het geleerde, in een veilige (intercollegiale) situatie nieuw gedrag uitgeprobeerd kan worden;
- Zij merkt het tijdig op wanneer zij zelf in valkuilen stapt (bijvoorbeeld de redderrol op zich neemt), zodat zij zichzelf kan corrigeren, en geeft daarover al dan niet tekst en uitleg, afhankelijk van wat de cliënt nodig heeft;
- Zij laat gedragwijzen zien, die model staan voor de cliënten en sociaal netwerk.
- Zij benut evaluatiegegevens om kritisch te reflecteren op de eigen manier van werken;
- Zij leert een leven lang door het continu verwerven van nieuwe inzichten ten aanzien van behandeling van psychologie, en psychiatrie.

⁴ De vier niveaus van functioneren zijn: lichamelijk, individueel, sociaal en maatschappelijk

Factor: Interactievermogen

Competentie

Begeleiden

Component

- *Adviseren*
- *Motiveren*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie begeleiden (bij inventariseren)

- De POH-GGZ motiveert de cliënten de naasten om zijn GGZ problemen en de eigen situatie duidelijk onder woorden te brengen en zelf mee te denken over mogelijke oplossingsrichtingen;
- Zij adviseert de cliënt, zijn omgeving en de huisarts over de manier waarop zij bepaalde emotionele en gedragsproblemen kunnen benaderen, zodat de cliënten en de naasten een professionele begeleiding ontvangen.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Formuleren en rapporteren

Component

- *Correct formuleren*
- *Nauwkeurig en volledig rapporteren*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie formuleren en rapporteren

- De POH-GGZ formuleert op correcte wijze, volledig en nauwkeurig in correcte Nederlandse taal en spelling de verkregen gegevens;
- Zij interpreteert deze gegevens, zodat een professionele manier het advies geschreven kan worden en intercollegiaal wordt gecommuniceerd met derden, opdat de continuïteit van zorg kan worden gegarandeerd.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Onderzoeken

Component

- *Informatie achterhalen*
- *Openstaan voor nieuwe informatie*

Gedragsindicatoren horend bij de competentie onderzoeken

- De POH-GGZ raadpleegt (zodig en in overleg met betrokkenen, inclusief de cliënt) rapportages van collega-zorgverleners;
- Zij verzamelt gegevens uit de eerste aanmelding/vraagstelling van de aanvrager (huisarts), uit de behoefte(n) en de situatie van de cliënt en sociaal netwerk;
- Zij screent de aanmelding op actualiteit, volledigheid en juistheid;
- Zij is alert op mogelijk nieuwe informatie en interpreteert deze zodat informatie ter beschikking komt voor het adequate vraagverheldering.

Factor: Kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Component

- *Aansluiten bij behoeften en verwachtingen*
- *Behoeften en verwachtingen achterhalen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

- De POH-GGZ achterhaalt de vraag (achter de vraag), - de behoefte en de wensen van de cliënt en naasten;

- Zij bespreekt deze met de betrokkenen in relatie tot de mogelijkheden en de grenzen van de hulpverlening;
- Zij onderzoekt op basis van de gestelde (hulp) vraag welke de meest effectieve en minst belastende interventie toereikend is;
- Zij geeft concreet en in duidelijke taal aan wat betrokkenen wel en niet kunnen verwachten en checkt of zij daarmee kunnen instemmen, zodat op een efficiënte wijze de hulp kan worden vastgesteld en georganiseerd;
- Zij informeert de cliënt en zijn sociale netwerk indien de gevraagde ondersteuning niet tot de mogelijkheden van de organisatie behoort;
- Zij informeert de aanvrager over de grenzen aan de mogelijkheden van de diensten van de POH-GGZ;
- Zij geeft de cliënt helder aan wat "de state of the art" is (uit wetenschap/onderzoek) voor wat betreft zijn/haar probleem.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Aandacht en begrip tonen

Component

- *Anderen steunen*
- *Inleven in andersmans gevoelens*
- *Interesse tonen*
- *Luisteren*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie aandacht en begrip tonen

- De POH-GGZ toont integere, empathische doch beroepsmatige interesse door er te zijn, goed te luisteren, te kijken, vragen te stellen en door zich in te leven in de positie van de cliënt zodat zij weet waar de cliënt het moeilijk mee heeft en hem op tijd de nodige steun, informatie en advies kan bieden.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Overtuigen en beïnvloeden

Component

- *Gesprekken richting geven*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie overtuigen en beïnvloeden

- De POH-GGZ voert met de cliënt een gesprek om gegevens te verzamelen opdat op efficiënte, voor de cliënt ook relevante wijze, de hulp kan worden georganiseerd;
- Zij maakt de beleving, verwachtingen en behoeften van de cliënt en het sociaal netwerk bespreekbaar;
- Zij hanteert hierbij met gevalideerde en gelegitimeerde methodieken en werkwijzen om het gesprek op een methodische wijze te organiseren;
- Zij stelt op basis van anamnesegegevens en overleg met de cliënt en zijn sociaal netwerk vast welke setting, frequentie en vermoedelijke duur en methodiek van de behandeling/hulp geschikt is;
- Zij geeft de cliënt helder aan wat "de state of the art" is (uit wetenschap/ onderzoek) voor wat betreft zijn / haar probleem, in relatie tot de voor-, en nadelen voor het al dan niet aangaan van een behandeling en/of verder onderzoek.

Factor: kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Component

- *Aansluiten bij behoeften en verwachtingen*
- *Behoeften en verwachtingen achterhalen*

Gedragindicatoren bij de competentie Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

- De POH-GGZ bekijkt de wensen van de cliëntna inventarisatie in relatie met de mogelijkheden en voorhande zijnde middelen en mogelijkheden;
- Zij geeft een op de cliëntgerichte informatie en checkt of de voorgestelde begeleiding (nog) voldoet aan de verwachtingen en wensen, zodat het advies goed aansluit bij de wensen en verwachtingen van de cliënten sociaal netwerk, maar ook bij de verwachtingen van de huisarts.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Samenwerken en overleggen

Component

- *Openhartig en oprecht communiceren*
- *Onderhandelen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie samenwerken en overleggen

- De POH-GGZ benoemt de problemen van de cliënten en de naasten concreet en in duidelijke taal, waarmee zij ze tevens bespreekbaar maakt, zodat zij tot de kern van het probleem van de cliënt en zijn sociale netwerk komt en daarin kan adviseren aan de huisarts/cliënt;
- Zij onderhandelt met de cliënt en diens sociale netwerk om de gestelde doelen te bereiken.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Vakdeskundigheid toepassen

Component

- *Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden*

Gedragindicatoren behorend bij competentie vakdeskundigheid toepassen

- De POH-GGZ herkent veel voorkomende GGZ stoornissen, beperkingen, functioneringsproblemen, gezondheids,- en bestaansproblemen bij alle GGZ zorgcategorieën voorkomend binnen de eerstelijns/huisartsenpraktijk, opdat zij de verworven informatie in het zorg en adviesplan gebruikt/integreert;
- Zij toont kennis te hebben van 'normale' verliesverwerking en toont capabel te zijn om de client op dit terrein te adviseren en te ondersteunen waar mogelijk, dan wel te verwijzen;
- Zij toont op de hoogte te zijn van de invloed van omgevingsfactoren zoals werk, inkomen, welzijn, vrijetijdsbesteding, sociale contacten op het welbevinden en draagt bij aan een optimale omgeving voor de cliënt;
- Zij legt de juiste verbanden, en stelt door triage de mate van complexiteit en urgentie vast;
- Zij legt cognitieve verbanden tussen vigerende richtlijnen en het dagelijks leveren van overtuigd maatwerk uit aan de cliënt: zij gebruikt een richtlijn als spiegel/toets op het eigen handelen.

Kerntaak 1 - Vraagverheldering -

Werkproces 1.

Kennismaken met de GGZ klant (én zijn context) van de huisarts.

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Werkproces 2.

Uitvoeren van een consult in vier fasen:

Introductie (1), Inventarisatie (2), **Evaluatie (3)/ Conclusie en advies (4).**

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 2. Uitvoeren van een consult in vier fasen

Fasen: Evaluatie / conclusie en advies.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Beïnvloeden

Component

- *Stimuleren*
- *Motiveren*
- *Adviseren*
- *Informereren*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie beïnvloeden

- De POH-GGZ motiveert de cliënt tot: zelfhulp, verdere begeleiding of behandeling;
- Zij adviseert de cliënten sociaal netwerk over de (on)mogelijkheden van behandeling en begeleiding;
- Zij geeft voorlichting over de problematiek, indicaties voor behandelingen en alternatieven binnen de eerstelijnszorgvoorziening en/of daarbuiten;
- Zij biedt mogelijkheden, alternatieven of noodzaak voor vervolgbehandeling;
- Zij reikt waar nodig (via de huisarts) verwijsmogelijkheden aan.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Analytisch vermogen

Component

- *Onderzoeken*
- *Concluderen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie analytisch vermogen

- De POH-GGZ evalueert met de cliënt het proces en de uitkomsten van product van de samenwerkingsrelatie op zo'n manier, dat tijdens het hulpverleningstraject lering getrokken kan worden voor het vervolg;
- Zij trekt bij de afsluiting conclusies voor de wijze waarop de cliënt met /zonder hulp verder kan;

- Zij stimuleert de cliënt tussentijds en aan het einde van het vraagverhelderend gesprek om zich uit te spreken over zijn beleving van interactie, interventies en resultaten;
- Zij spreekt zich daarover ook zelf uit, met de bedoeling (meta)communicatie mogelijk te maken over het werkproces en de resultaten en zo nodig de aanpak bij te stellen.

Factor: interpersoonlijk vermogen

Competentie

Ethisch en integer handelen

Component

- *Integer handelen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie ethisch en integer handelen

- De POH-GGZ bereidt de cliënt op de afsluiting van het contact voor, zodat de cliënt zich niet overvallen voelt door het einde van de hulpverlening;
- Zij laat de cliënt in - getoond - vertrouwen los wanneer het doel (grotendeels) is bereikt, met hem nagaan hoe de bereikte verandering te stabiliseren is en bespreken hoe het afscheid wordt ervaren, zodat functionele en affectieve kanten ervan in samenhang aan de orde komen;
- Zij informeert de cliënt over de privacy en bewaring van zijn gegevens binnen de huisartsenpraktijk.

Factor: Organisatievermogen

Competentie

Plannen en organiseren

Component

- *Doelen en prioriteiten stellen*
- *Materialen en middelen gebruiken*

Gedragindicatoren behorend bij competentie plannen en organiseren

- De POH-GGZ formuleert duidelijke en reële doelen, bepaalt prioriteiten zodat een concreet en haalbaar plan kan worden opgesteld en geadviseerd aan betrokken partijen;
- Zij hanteert voor haar registratie en rapportage aan derden een analoog/ digitaal cliëntendossier.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Instructies en procedures opvolgen (generiek, ook geldend voor professie en organisatiegebonden taakgebied)

Component

- *Werken overeenkomstig de (wettelijke) richtlijnen, protocollen en standaarden*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie instructies en procedures opvolgen

- De POH-GGZ toont in gedrag en handelen te werken volgens wettelijke richtlijnen, zodat de kwaliteit van het advies, als interventie, gewaarborgd is.
- Zij informeert de cliënt over de wettelijke richtlijnen, protocollen en richtlijnen als kader om de beoogde kwaliteit van het advies te bereiken;
- Zij verifieert of de cliënt de kaders begrijpt.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Beslissen en activiteiten initiëren

Componenten

- *Afwegingen maken*
- *Beslissingen nemen*
- *Op eigen initiatief handelen*
- *Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten*
- *Zelfvertrouwen tonen*

Gedragindicatoren behorend bij competentie beslissen en activiteiten initiëren

- De POH-GGZ neemt op tijd de nodige beslissingen; zij overweegt weloverwogen haar afwegingen, mede op basis van haar vakmentale competenties. Zij schat de risico's bij dreigende complexiteit en urgentie in en neemt de verantwoordelijkheid hier over de huisarts te informeren;
- Zij toont vertrouwen in haar beslissingen en handelt op eigen initiatief, binnen de wettelijke bevoegdheden, zodat in de onvoorziene situatie zo snel en goed mogelijk wordt gehandeld.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Materialen en middelen inzetten

Component

- *Geschikte materialen en middelen kiezen*
- *Materialen en middelen doeltreffend gebruiken*
- *Eclectisch-integratief keuzes maken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie materialen en middelen inzetten

- De POH-GGZ toont in gedrag en handelen goed op de hoogte te zijn van de materialen en middelen die doeltreffend zijn bij het handelen in vraagverhelderende gesprekken zodat deze snel, doeltreffend en effectief kunnen worden georganiseerd. Zij zet de materialen en middelen op effectieve wijze in;
- Zij draagt zorg voor onderhoud van de materialen en middelen om er zeker van te zijn dat zij de laatste methodieken hanteert;
- Zij weet welke methoden en technieken toe te passen zijn tijdens een vraagverhelderend gesprek en schakelt adequaat indien de stemming binnen een vraagverhelderend gesprek overslaat naar een bepaalde mate van (onvoorziene) complexiteit, en (onvoorziene) urgentie;
- Zij hanteert hierbij een gestandaardiseerde aanpak. Daarnaast put zij selectief uit een breed menu aan methoden, werkmodellen en technieken.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Met druk en/ of tegenslag omgaan

Componenten

- *Effectief blijven presteren onder druk*
- *Gevoelens onder controle houden*
- *Maatwerk leveren onder druk*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie met druk en/of tegenslag omgaan

- De POH-GGZ blijft in (potentieel) stressvolle situaties gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden;

- Zij toont in gedrag en handelen dat zij haar eigen gevoelens goed hanteert door een goede balans te tonen tussen professionele betrokkenheid distantie, en tussen haar eigen gevoelens en normen en waarden en deze ondergeschikt te maken aan de situatie;
- Zij toont in gedrag en handelen effectief en professioneel te blijven handelen in (al dan niet complexe) vraagverhelderende gespreksituaties;
- Zij weet onder druk elementen uit verschillende methodische benaderingen, met voorkeur hetgeen evidenced based is te gebruiken; zij kan de keuzes tijdens en na het gesprek aan zichzelf en anderen verantwoorden.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Samenwerken en overleggen

Componenten

- *Anderen raadplegen en betrekken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie met samenwerken en overleggen

- De POH-GGZ roept (tijdig) hulp in van anderen, zodat de (onvoorziene) situatie zo snel en professioneel mogelijk wordt gehanteerd en continuïteit van zorg gewaarborgd wordt;
- Zij overlegt met de cliënten sociaal netwerk over de actuele gezondheid, welzijn en bestaanssituatie van de cliënt. Zij vraagt toestemming aan de cliënt voor het eventueel afnemen van een heteroanamnese om aanvullende informatie te verkrijgen;
- Zij benadrukt dat de vraag van de huisarts leidend is voor de vraagverheldering.

Factor: interpersoonlijk vermogen

Competentie

Ethisch en integer handelen

Component

- *Ethisch handelen*
- *Integer handelen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie ethisch en integer handelen

- De POH-GGZ handelt consequent in lijn met de binnen de organisatie en instelling geldende normen en waarden (de eigen beroepscode⁶), en handelt onbevooroordeeld, zodat de cliënt zich sociaal veilig voelt en er vertrouwen ontstaat bij de cliënt over de organisatie waar hij hulp vraagt en tussen de cliënten en de POH-GGZ.

Factor: aanpassen en aankunnen

Competentie

Omgaan met verandering en aanpassen

Component

- *Aanpassen aan veranderde omstandigheden*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie omgaan met verandering en aanpassen

- De POH-GGZ anticipeert op onvoorziene veranderingen in de context, die eventueel haaks staan op de context zoals beschreven in de adviesvraag van de huisarts;
- Zij reageert hier op professionele wijze op. Zij past op een positieve wijze haar gedrag makkelijk en snel aan, zodat de cliënt bij emotionele en gedragsproblemen adequaat begeleid kan worden.

⁶ De POH-GGZ hanteert vooralsnog een beroepscode die vanuit de eigen beroepsorganisatie wordt toegepast. In de toekomst zal zich wellicht een generieke beroepscode POH-GGZ kunnen ontwikkelen.

Factor: Organisationsvermogen

Competentie

Vakdeskundigheid toepassen

Component

- *Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie vakdeskundigheid toepassen

- De POH-GGZ hanteert haar vakspecifieke mentale vermogens⁷ in combinatie met specifieke vraagverhelderingstechnieken om de cliënt te ondersteunen bij het helder krijgen van emotionele en/of gedragsproblemen, opdat de cliënten sociaal netwerk een professioneel begeleidingsaanbod krijgen bij de vastgestelde problemen.

⁷ Vakmentale vermogen aanwenden houdt hier in het inzicht, kennis en kunde uit eigen vakgebied toepassen. Het geheel wordt als vakmentaal vermogen beschreven om (het neigen naar gedetailleerdheid) te voorkomen.

Kerntaak 2 – Begeleiding -

Werkproces 3. 'Kortdurende begeleiding ter ondersteuning van de behandeling door huisarts'

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Werkproces 4. 'Ondersteunende en stabiliserende begeleiding van GGZ-problematiek voorkomend binnen de huisartsenpraktijk'.

- ❖ **Langdurige GGZ-cliënten**
- ❖ **Zorgspecifieke GGZ-groepen**
- **Competenties en gedragsindicatoren**

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 3. Kortdurende begeleiding ter ondersteuning van de behandeling door huisarts.

Factor: Interpersoonlijk vermogen

Competentie

Aandacht en begrip tonen

Component

- *Inleven in andermans gevoelens en situatie*
- *Interesse tonen*
- *Luisteren*
- *Eigen normen en waarden ondergeschikt maken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie aandacht en begrip tonen

- De POH-GGZ toont (non) verbaal belangstelling door aandacht en interesse voor de problemen, ervaringen, wensen en interesses van de cliënt;
- Zij toont in haar gedrag en handelen zich in te leven in de problematiek van de cliënt zonder haar professionele grenzen te verliezen;
- Zij kan haar eigen normen en waarden ondergeschikt maken aan de getoonde normen en waarden van haar cliënt, zonder haar eigen grenzen te overschrijden;
- Indien grensoverschrijdend gedrag optreedt geeft de POH GGZ in gedrag en handelen haar grenzen aan en zorgt voor een gepaste continuïteit van zorg indien de cliënt niet bereid is zich hierop aan te passen;
- Zij normaliseert de problematiek zoveel mogelijk in plaats van problematiseren.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Begeleiden

Component

- *Adviseren/informereren*
- *Motiveren/aanmoedigen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie behandelen

- De POH-GGZ geeft de cliënt met overtuiging adviezen en motiveert de cliëntperspectieven en uitdagingen aan te gaan, om beter te functioneren op verschillende niveaus van functioneren;
- Ze adviseert op overtuigende wijze het eventuele sociale netwerk in hun omgang met en ondersteuning aan de cliënt.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Conceptueel inzicht

Component

- *Ontwerpen*
- *Oordelingsvormende vermogens*
- *Omgevingsbewust zijn*
- *Scenario's zien en idem denken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie conceptueel inzicht

- De POH-GGZ beschikt over een heldere situatie- en krachtenanalyse, waarin factoren die binnen de cliënt spelen (binnenperspectief) en factoren in de directe en wijdere omgeving (buitenperspectief) in hun onderlinge wisselwerking worden weergegeven.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Conceptueel inzicht

Component

- *Onderzoeken*
- *Monitoren*
- *Methodisch denken*
- *Analytisch denken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie conceptueel inzicht

- De POH-GGZ stelt een plan van aanpak (of alternatieve plannen) op;
- Ze legt dit plan de huisarts en de cliënt voor, met uitleg over praktische en normatieve afwegingen en professionele grenzen, zodat de cliënt en de huisarts weten wat de POH-GGZ voor ogen staat en wat wel en niet uitvoerbaar is;
- Ze zet binnen het kader van de overeengekomen doelstelling met de cliënt stapsgewijs de route van het behandelingstraject uit;
- Ze anticipeert op resultaten en ervaringen bij eerdere stappen (iteratief), zodat de cliënt niet over- of ondervraagd wordt.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Beïnvloeden

Component

- *Overtuigingskracht*
- *Tact tonen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie beïnvloeden

- De POH-GGZ onderhandelt met de cliënt over de na te streven doelen, zodat een gezamenlijke en specifieke formulering mogelijk wordt;
- Zij bepaalt in overleg met de cliënt welke actoren in de omgeving wel en niet bij de hulpverlening betrokken worden en wat de consequenties daarvan zijn;
- Zij laat de cliënt zelf een keuze maken of zorgt ervoor (in een meer dwingend kader) dat deze ten minste op de hoogte is van de keuzen die de POH-GGZ noodzakelijk acht;

- Zij zet voornamelijk in op situatie/omgevingsverandering, bijvoorbeeld vorming van een ondersteunend netwerk, wanneer veranderruimte bij de cliënt door persoonlijke beperkingen (vrijwel) ontbreekt, zodat primair via externe steun een beter evenwicht wordt bereikt.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

- *Samenwerken / verwijzing en overdracht naar derden en vice versa.*

Component

Belangenbehartigen

Gedragindicatoren behorend bij de competentie samenwerken

- De POH-GGZ vertegenwoordigt waar nodig de belangen van de cliënt tegenover de buitenwereld, maar ook omgekeerd belangen van (actoren uit) de buitenwereld bij de cliënt, zodat een brug geslagen wordt;
- Zij maakt duidelijk wat het afgesproken behandelingsplan van de cliënt zelf vraagt, welke steun de POH-GGZ en eventuele andere partijen daarbij kunnen bieden en vraagt van de cliënt expliciete instemming;
- Zij betreft waar nodig personen en instanties uit de omgeving bij planning en aanpak: werkt samen met, motiveert, ondersteunt, adviseert, biedt consult aan betrokkenen uit het sociaal netwerk.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Coachen

Component

- *Begeleiden*
- *Adviseren*
- *Relativeren*
- *Confronteren*
- *Ondersteunen*
- *Motiveren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie coachen

- De POH-GGZ kiest samen met de cliënt zodanige interventies, dat de cliënt zijn competenties als persoon en als burger verder kan ontwikkelen, waardoor deze zijn problemen beter aankan en de kansen op sociale participatie groter worden;
- Ze ondersteunt de cliënt bij het verwoorden van eigen doelgedrag dat hem gaat helpen om zelf stappen te nemen om in de omgeving of in eigen gedrag verandering aan te brengen, en maakt in passende mate gebruik van onder meer cognitieve of affectieve herstructurering, gedragsoefening, confrontatie, voorbeeldgedrag, aanmoediging, uitdaging, in het vooruitzicht stellen van beloningen of sancties zodat de cliënt nieuwe ervaringen kan opdoen;
- Ze motiveert, activeert en steunt de cliënt en waar mogelijk betrokkenen in diens sociaal netwerk om eigen krachten te (her)ontdekken en voor het overeengekomen doel in te zetten;
- Ze anticipeert met de cliënt op barrières die hem kunnen verleiden tot 'oud' gedrag en het instandhouden van belemmerende interactiepatronen, ter voorkoming van mislukking en de ontmoediging die daar het gevolg van is;
- Ze helpt de cliënt waar mogelijk te leren van reflectie op ervaringen, zodat deze zijn lerend vermogen ontwikkelt en zelfvertrouwen opdoet.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Plannen

Component

- *Gedisciplineerd werken en denken*
- *Planmatig doelen stellen*
- *Risicobereidheid*
- *Vasthoudendheid*
- *Methodisch/ systematisch werkend*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie plannen

- De POH-GGZ stelt een plan van aanpak (of alternatieve plannen) op en legt dit plan de huisarts en de cliënt voor, met uitleg over praktische en normatieve afwegingen en professionele grenzen, zodat de cliënt en de huisarts weet wat de POH-GGZ voor ogen staat en wat wel en niet onderhandelbaar en uitvoerbaar is.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Besluitvaardigheid

Component

- *Sturen op resultaat*
- *Aansturen*
- *Faciliteren*
- *Situationeel leiden*
- *Participatief leiden*
- *Regisseren*
- *Doelgericht zijn*
- *Ambities tonen*
- *Organisatiesensitief zijn*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie besluitvaardigheid

- De POH-GGZ stelt een plan van aanpak (of alternatieve plannen) op en legt dit plan de huisarts en de cliënt voor, met uitleg over praktische en normatieve afwegingen en professionele grenzen, zodat de cliënt en de huisarts weet wat de POH-GGZ voor ogen staat en wat wel en niet onderhandelbaar en uitvoerbaar is;
- Zij maakt bij outreachende of voorwaardelijke hulpverlening (welke aansluitend is bij het begripsniveau en de beleving van de cliënt) duidelijk met welke intentie en op basis van welke overwegingen contact gelegd wordt, zodat de cliënt weet waar(voor) de POH-GGZ staat.

Kerntaak 2 – Begeleiding -

Werkproces 3. 'Kortdurende begeleiding ter ondersteuning van de behandeling door huisarts'

- **Competenties en gedragsindicatoren**

Werkproces 4. 'Ondersteunende en stabiliserende begeleiding van GGZ-problematiek voorkomend binnen de huisartsenpraktijk'.

- ❖ **Langdurige GGZ-cliënten**
- ❖ **Zorgspecifieke GGZ-groepen**
- **Competenties en gedragsindicatoren**

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 4. 'Ondersteunende en stabiliserende begeleiding van GGZ-hulpvraag voorkomend binnen de huisartsenpraktijk'

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Conceptueel inzicht

Component

- *Ontwerpen*
- *Oordelingsvormende vermogens*
- *Omgevingsbewust zijn*
- *Scenario's zien en idem denken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie conceptueel inzicht

- De POH-GGZ maakt op grond van haar analyse een keuze voor de eerst aangewezen behandelingsomgeving en adviseert de huisarts. Indien nodig bemiddelt zij daarbij, namens de opdrachtgever, de huisarts, dan wel op verzoek van de cliënt.

Factor: kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Component

- *Aansluiten bij behoeften en verwachtingen door aanbieden van vakmentale vaardigheden*
- *Behoeften en verwachtingen achterhalen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten.

- De POH-GGZ verleent zorg en ondersteuning aan de cliënten zijn sociaal netwerk die een complexe mix in aard en omvang hebben aan specifieke zorgvragen die zich op verschillende levensgebieden en binnen een bepaalde context apart of gelijktijdig kunnen aandienen;
- Zij verleent (in)directe zorg,- en hulpverlening bij (niet)complexe geestelijke gezondheidsproblemen, die zowel de gezondheid en het welzijn van de cliënt verstoren;
- Zij toont in gedrag en handelen gericht te zijn op het bieden van een continu, kwalitatief verantwoorde zorg, die aansluit bij het vermogen en mogelijkheden van iedere cliënt en zijn sociaal netwerk en laat dat blijken in een goed georganiseerde organisatie, waarin planning en afstemming binnen de eerstelijns zorgvoorziening, namens de huisarts, integraal samengaan;
- Zij stelt de communicatie (verbaal en non-verbaal) als middel tot relatievorming centraal en speelt adequaat in op het cognitieve vermogen van de cliënten sociaal netwerk om optimaal aansluiting te (be)houden gedurende en na de behandelingsperiode.

Factor: aanpassen en aankunnen

Competentie

Omgaan met verandering en aanpassen

Component

- *Aanpassen aan veranderde omstandigheden*
- *Balanceren*

- *Flexibiliteit*
- *Verwijzen (terwijl de noodzakelijke expertise beschikbaar is)*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie omgaan met verandering en aanpassen

- De POH-GGZ is er op gericht, ook onder sterk wisselende omstandigheden, de overeengekomen interventies naar wens en verwachting van de cliënt uit te voeren, binnen de mogelijkheden van huisartssetting én de vigerende wettelijke kaders;
- Ze toont in gedrag en handelen bekwaam te zijn in het toepassen van en reflecteren op specialistisch therapeutische vaardigheden in diverse zorgsituaties en voor specifieke individuen/doelgroepen. (Met dit aanbod van therapeutische referenties kunnen juist cliënten met ernstige psychosociale of psychische en complexe en diffuse problemen (of gedragsproblemen) terecht bij de POH-GGZ.);
- Zij hanteert de wederzijdse beïnvloeding van de cliënten en zijn omgeving in de zorgverlening.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Verantwoord uitoefenen van het beroep

Component

- *Ontwerpen*
- *Oordelingsvormende vermogens*
- *Omgevingsbewust zijn*
- *Scenario's zien en idem denken*
- *Onderzoeken*
- *Monitoren*
- *Methodisch denken*
- *Analytisch denken*

Gedragscompetenties behorend bij de competentie verantwoord uitoefenen van het beroep

- De POH-GGZ baseert haar handelen op verschillende therapeutisch referentiekaders vanuit haar beroepsachtergrond en kan de keuze aan de cliënten derden beargumenteren;
- Zij toont in gedrag en handelen accuraat transfers te maken tussen situaties en kiest uit 'Best practices' en Evidenced based informatie, die noodzakelijk zijn voor verdere begeleiding/behandeling en/of verwijzing;
- Zij adviseert accuraat de huisarts over vervolgbehandeling en onderhoudt/raadpleegt daarbij de sociale kaart.

Factor: kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Component

- *Aansluiten bij behoeften en verwachtingen*
- *Vraaggericht werken*
- *Grenzen aangeven*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie op de behoefte en verwachtingen van de "klant" richten⁸

- De POH-GGZ geeft informatieverstrekking over psycho-pathologische, fysiologische en psychiatrische kenmerken en verschijnselen en de mate en omvang van de invloed op het dagelijkse gezondheid en welzijn van de cliënt. (psycho-educatie);

⁸ ("Deze gedragscriteria zullen niet worden getoond door de maatschappelijk werker". Dit handelen ligt buiten hun beroepsdomein (citaat uit beroepsprofiel MW 2006)

- Ze geeft "systeemtechnische" advisering;
- Ze past binnen de langdurige behandeling de wet en regelgeving adequaat toe;
- De POH-GGZ biedt concrete of materiële hulpverlening in de vorm van het verlenen van hand- en spandiensten;
- Zij adviseert bepaalde voorzieningen beschikbaar te maken of adviseert hulpbronnen in te schakelen uit de omgeving, zoals het regelen van vervoer of aangepaste huisvesting.

Factor: Creëer, - en Ontwikkelvermogen

Competentie

Leren

Component

- *Evidence based handelen*
- *Omgaan met feedback*
- *Incasseren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie leren

- De POH-GGZ ziet zichzelf als onderdeel van het therapeutische proces, en toont zich in gedrag en handelen bewust van haar rollen en de effecten daarvan;
- Zij toont gebruik te maken van haar reflectieve vaardigheden, door pro-actief deel te nemen aan 360 graden feedback methodieken die de cliëntentevredenheid (inclusief de huisarts) aantonen;
- Zij reflecteert op het eigen autonome handelen en toont in gedrag en handelen aan zelfregulatie te doen als gevolg van lessen uit feedback;
- Zij leert nieuwe kennis, inzicht en vaardigheden op basis van Best Practices en Evidenced Based resultaten.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Beïnvloeden

Component

- *Overtuigingskracht hebben*
- *Tact tonen*
- *Bemiddelen*
- *Zelfbewustzijn*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie beïnvloeden

- De POH-GGZ adviseert de huisarts om aan de cliënt perspectieven te bieden die de cliënt nieuw houvast kunnen geven;
- Zij behartigt/onderhandelt de belangen van de cliënt of bepleit diens zaak, als blijkt dat diens belangen worden bedreigd of verkwanseld, de cliënt zelf niet (meer) in staat is voor zichzelf op te komen, om enigerlei reden niet gehoord wordt of wanneer de tijd dringt;
- Zij ondersteunt de cliënt tot het zelf behartigen van zijn belangen, bedoeld om een sociaal leerproces voor de betrokkene op gang te brengen waarvan de meerwaarde ingezet wordt bij de ondersteuning van diverse psychosociale, psychiatrische en/of psycho-pathologische gezondheidsproblemen;
- Zij (h)erkent haar expertise op het terrein van interactiepatronen, communicatie en systeembenaderingen en beargumenteert haar mate en omvang van beïnvloeden aan zichzelf en derden.

Factor: Organisatievermogen

Competentie

Instructies en procedures opvolgen

Component

- *Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen*
- *Methodisch / systematisch werken*
- *Verantwoord uitoefenen van de functie*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie instructies en procedures opvolgen

- De POH-GGZ werkt volgens wettelijke richtlijnen, zodat de kwaliteit van de (geadviseerde en autonoom uitgevoerde) interventies gewaarborgd is;
- Ze registreert en rapporteert haar bevindingen in een daartoe aangewezen (geautomatiseerd) cliëntendossier voor continuïteit,- financiering, - en onderzoeksdoeleinden.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Materialen en middelen inzetten

Component

- *Geschikte materialen en middelen kennen en kiezen*
- *Materialen en middelen doeltreffend gebruiken*
- *Kostenbewust en efficiënt werken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie materialen en middelen inzetten

- De POH-GGZ toont in gedrag en handelen goed op de hoogte te zijn van de materialen en middelen die doeltreffend (kunnen) zijn bij het handelen in begeleidingssituaties, zodat deze snel, doeltreffend en effectief kunnen worden ingezet of gehanteerd, door haarzelf, de cliënt of derden;
- Zij neemt haar afwegingen kostenbewust en zet deze af tegen de te verwachten kosten en opbrengsten zoals overeengekomen met haar opdrachtgever.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Verantwoord uitoefenen van het beroep

Component

- *Maatschappelijk verantwoorde afwegingen maken*
- *Presenteren*
- *Evalueren en bijstellen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie verantwoord uitoefenen van het beroep

- De POH-GGZ zal door middel van heldere rapportage haar interventies of het bewust achterwege laten daarvan op zorgvuldige wijze (met aandacht voor feiten, belevingen en normen) te verantwoorden aan cliënten, collega's, leidinggevenden, samenwerkingspartners en andere betrokkenen, zodat zij zicht krijgen op de feitelijke resultaten, de gemaakte keuzen en de motieven daarvoor;
- Zij gaat zorgvuldig om met privacykwesties, zodat personen door de rapportage geen schade ondervinden, maar gebruikt het beroepsgeheim⁹ niet als dekmantel;
- Zij blijft zich baseren op een steeds weer te actualiseren, welomschreven plan van aanpak, waarin de beginsituatie, de beoogde doelen en de benodigde middelen zijn aangegeven, zodat hij zich daarop laat aanspreken;
- Zij rapporteert over de gepleegde inspanningen, de gemaakte keuzen (methodisch en ethisch) en de feitelijke resultaten in het licht van de doelen, zodat een kwantitatief en kwalitatief beeld ontstaat;

⁹ De POH-GGZ hanteert de gedragscode rond beroepsgeheim vanuit haar eigen beroepsachtergrond.

- Zij nodigt betrokkenen uit feedback te geven en staat open voor de inhoud van die feedback, zodat condities worden geschapen voor verdere professionele competentieontwikkeling.

Kerntaak 3 - Informeren/adviseren -

Werkprocessen

- 5. Advisering: generiek inhoudelijk / beroepsmatig
- 6. Advisering: triage
- 7. Psycho-educatie
 - Competenties en gedragsindicatoren

Let op: De werkprocessen 5,6, en 7 worden wegens overlap van competenties gelijktijdig uitgewerkt.

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 5. Advisering: generiek inhoudelijk / beroepsmatig

Werkproces 6. Advisering: triage

Werkproces 7. Psycho-educatie

Factor: interacteer vermogen

Competentie:

Aandacht en begrip tonen

Component

- *Empatisch zijn: inleven in andersmans gevoelens en omstandigheden*
- *Interesse tonen*
- *Luisteren*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie aandacht en begrip tonen

- De POH-GGZ toont empatisch doch beroepsmatig interesse in de (potentiële) adviesvraag van het consulterende individu;
- Zij luistert actief en aandachtig en leeft zich in in de gevoelens en de feitelijke beschikbare (onderzoeks)gegevens van de adviesvrager;
- Zij toont in haar aandacht en begrip en door middel van haar communicatieve vaardigheden dat haar een genuanceerd en zoveel mogelijk gedeeld beeld ontstaat van de situatie en de context van de vraag.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie:

Analyseren en interpreteren

Component

- *Informatie genereren uit gegevens*
- *Informatie uiteenrafelen*
- *Conclusies trekken*
- *Oplossingen voor de vraag aandragen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie analyseren en interpreteren

- De POH-GGZ signaleert de adviesvraag, de kansen naar aanleiding van de vraag en handelt ernaar in haar adviesinhoud;
- Zij helpt de adviesvrager diens visie op de feiten, zijn eigen emoties, normen en overtuigingen zoveel mogelijk te expliciteren, en daar waar nodig te relativieren, waardoor eenzijdige beeldvorming wordt vermeden en tevens (weer) een zekere ordening ontstaat;

- Zij ondersteunt de adviesvrager bij het onderzoeken en onderkennen van lacunes op het gebied van kennis, vaardigheden of houding;
- Zij heeft oog en oor voor materiële en immateriële aspecten van adviesvragen, zodat de verwevenheid en onderlinge wisselwerking daarvan de nodige aandacht krijgen, maar in een professioneel daglicht worden benaderd;
- Zij onderzoekt met de adviesvrager eventuele gezondheids, welzijn en bestaansbedreigende aspecten en (onbenutte) mogelijkheden bij zichzelf, personen en instanties in de omgeving, al dan niet in direct contact daarmee, waardoor de context van de adviesvraag vollediger in beeld komt – waardoor een genuanceerder beeld kan ontstaan alvorens tot advies te komen;
- Zij geeft mogelijkheden en beperkingen van de adviesvrager aan en geeft eventueel - gericht en actief – aan wat instituties en netwerken in de omgeving kunnen bieden, zodat continuïteit van zorg gewaardborgd wordt;
- Zij onderzoekt en analyseert en interpreteert alle verzamelde, mondelinge en schriftelijke gegevens. Zij verzamelt systematisch informatie over achtergrond van de adviesvraag om tot een maatwerk advies te komen;
- Zij beoordeelt alle verzamelde gegevens door eerst de gegevens te interpreteren te prioriteren, in aanwezigheid van haar adviesvrager; om vervolgens te komen tot een gefundamenteerd advies. Tijdens dit proces verifieert zij continu haar interpretaties;
- Zij trekt conclusies, legt deze voor aan de adviesvrager, opdat het advies op adequate wijze vastgesteld kan worden en het juiste advies geformuleerd wordt aan adviesvrager.

Factor: Kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Resultaatgerichtheid

Component

- *Sturend op resultaat*
- *(Ped)agogisch vermogend*
- *Coachend/ Verbindend zijn*
- *Draagvlak creërend*
- *Ontwikkelen*
- *Klantgericht*
- *Vraaggerichtheid*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie resultaatgerichtheid

- De POH-GGZ geeft klantgericht en functiegericht richting en taak/functie/beroepsinhoudelijke ondersteuning aan adviesvragende collega's om de organisatie/zorgdoelstellingen te realiseren;
- Zij bereidt haar werk methodisch goed voor en let daarbij op de interactie met het individu om hem iets te (laten) leren;
- Zij past haar adviesfunctie aan aan de leerstijl van het individu;
- Zij heeft haar persoonlijke werkstijl professioneel geïntegreerd in haar stijl van leren aan anderen;
- Zij stimuleert en begeleidt anderen om hun persoonlijke kwaliteiten optimaal in te zetten in hun huidige functie en om hun talenten te ontwikkelen; ten behoeve van hun dagelijkse werk (inclusief cliëntenperspectief), maar ook ten behoeve van hun loopbaan;
- Zij onderkent wensen en behoeften van de adviesvrager en geeft hiervan blijk in haar handelen;
- Zij brengt (in)formeel synergie aan in een groep collega's en motiveert hen tot doeltreffende samenwerkingsverbanden.

Factor: Daadkracht

Competentie

Resultaatgerichtheid

Component

Netwerken / samenwerken

Gedragindicatoren behorend bij de competentie resultaatgerichtheid

- De POH-GGZ behartigt in direct contact met haar gesprekspartners, die bijdragen aan haar analyse van het de adviesvraag, belangen van de eigen eenheid of van de organisatie, zodanig dat - met behoud van wederzijds respect - gunstige resultaten worden behaald;
- Zij bereikt via dialoog met ketenpartners een advies, die in de ogen van alle (indirect) betrokkenen recht doet aan de doelstellingen van het consult, en de belangen van alle partijen, met name de belangen van de cliënt;
- Zij ontwikkelt en bestendigt formele en informele contacten binnen en buiten de eigen organisatie en zij benut deze voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking bij het vormgeven van haar adviesfunctie;
- Zij bouwt bewust haar contacten op en zet de contacten die zij heeft verworven, in voor het bereiken van haar doelen cq de adviesvrager;
- Zij werkt pro-actief samen met anderen.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Aanpassen en aankunnen

Competent

- *Omgaan met druk*
- *Omgaan met stress*
- *Omgaan met tegenstrijdige belangen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie aanpassen en aankunnen

- De POH-GGZ zorgt ervoor dat zij geen stress krijgt door tegenstrijdige belangen die tijdens de advisering naar voren komen
- Zij weet, ook onder druk, op een effectieve manier tot een oplossing voor een adviesvraag te komen.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Integer en ethisch handelen

Component

- *Professioneel omgaan met belangenverstremgeling / tegengestelde opvattingen, wensen*
- *Tonen van gepaste omgangsnormen en waarden binnen de eigen beroepspraktijk*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie integer handelen

- De POH-GGZ draagt er zorg voor dat in een situatie waarin tegengestelde opvattingen of wensen spelen, een passende oplossing wordt gevonden. Zij biedt haar expertise aan in de vorm van een advies en houdt professionele afstand om haar rol als adviseur op integere wijze te kunnen uitvoeren;
- Zij toont op consistente wijze algemeen aanvaarde sociale, ethische en professionele normen in woord en gedrag;
- Zij toont zichzelf hierop aanspreekbaar én/of zij spreekt anderen erop aan;
- Ze toont gedurfde keuzes te maken, zij committeert zich daar aan en handelt daar accuraat naar.

Factor: Organisatievermogen

Competentie

Formuleren en rapporteren

Component

- *Correct formuleren*
- *Correct rapporteren*
- *Nauwkeurig en volledig rapporteren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie formuleren en rapporteren

- De POH-GGZ formuleert op correcte wijze, volledig en nauwkeurig in correcte Nederlandse taal en spelling, de verkregen gegevens die leiden tot haar advies;
- Zij schrijft en/of rapporteert het advies opdat met de verworven kennis uit de advisering de continuïteit en kwaliteit van zorg kan worden gegarandeerd en raadpleging van de gegevens bij vervolgadvisen optimaal kan plaatsvinden en continuïteit van zorg gewaarborgd wordt;
- Zij past de grammaticale regels mondeling en schriftelijk op de juiste wijze toe;
- Zij formuleert in begrijpelijke Nederlandse taal; aangepast aan de doelgroep;
- Zij formuleert goed lopende zinnen: zowel mondeling als schriftelijk;
- Zij levert een schriftelijke productie van een adviesgesprek; die bestaat uit correcte en goed opgebouwde notities, zoals gespreksverslagen, waarin de taal is aangepast aan de doelgroep.

Factor: Daadkracht

Competentie

Doelgericht werken

Component

- *Methodisch werken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie doelgericht werken

- De POH-GGZ bereidt zich voor op de adviesfunctie en de adviesvraag;
- Zij verdiept zich in de (potentiële) problemen aan de hand van methodieken;
- Zij geeft de structuur, duur, inhoud en doel van het gesprek aan;
- Zij geeft in heldere bewoordingen het doel en beoogde inhoud van het gesprek weer;
- Zij benoemt in heldere bewoordingen de procedures tijdens het gesprek;
- Zij overziet (mogelijk al van tevoren) procesmatig de consequenties van problemen of ontwikkelingen die de kwaliteit van de zorg verstoren en geeft alternatieven aan voor mogelijke acties om deze te verbeteren;
- Zij brengt structuur aan in een verzameling van (losse) elementen. Met andere woorden, zij brengt de relaties aan tussen de elementen, opdat een gestructureerd geheel ontstaat voor de adviesvrager;
- Zij overziet de werkzaamheden voor, tijdens en na een adviesgesprek, deelt de acties, tijd, middelen planmatig en efficiënt in;
- Zij stelt prioriteiten, bewaakt de voortgang en evalueert deze. Indien nodig stelt zij haar eigen en de (leer)doelen van de adviesvrager bij;
- Zij richt haar besluiten op het daadwerkelijk realiseren van kwalitatieve en kwantitatieve resultaten in de GGZ binnen de eerste lijn en zij streeft voortdurend verbetering hiervan na;
- Zij brengt feiten, ideeën en oordelen op een systematische, samenhangende en boeiende wijze over aan de adviesvrager.

Factor: Daadkracht

Competentie

Doelgericht werken

Component

- *Organisatiesensitiviteit*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie doelgericht werken

- De POH-GGZ houdt rekening met de formele en hiërarchische lijnen, maar heeft ook een goed gevoel voor onderlinge verhoudingen en gedragingen van betrokkenen binnen en buiten de huisartsenpraktijk;
- Zij begrijpt dat er verschillende meningen en belangen zijn en dat machtsfactoren een rol spelen;
- Zij weet hoe ze daar mee om moet gaan als zij in een organisatie iets voor elkaar wil krijgen, maar houdt daarbij het cliëntenperspectief nadrukkelijk voor ogen.

Factor: Daadkracht

Competentie

Doelgericht werken

Component

- *Doorzettingsvermogen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie doelgericht werken

- De POH-GGZ blijft gedurende een langere periode gericht op het bereiken van een gesteld doel, ook bij tegenwerkende omstandigheden en/of mensen;
- Zij houdt vast aan haar advies, ook bij tegenwerkende omstandigheden en/of mensen.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Triageren

Component

Beoordelen

Afwegingen maken

Besluitvaardigheid

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie triageren

- De POH-GGZ beoordeelt de mogelijkheden en mate van urgentie van de adviesvraag en communiceert de (on)mogelijkheden met de cliënt (en de huisarts);
- Ze maakt (in overleg met de cliënt of op voorspraak van de cliënt) een keuze welk (deel)aspect van de adviesvraag van belang kan zijn als start/vertrekpunt van de hulpverlening;
- Ze verwijst in crisissituaties naar geëigende professionals en/of instanties.

Factor: Creëer en ontwikkelvermogen

Competentie

(Laten) Leren

Component

- *Leervermogens stimuleren*
- *(Auto)didactisch vaardig*
- *(Zelf)sturing*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie (Laten leren)

- De POH-GGZ vindt het belangrijk dat de taken of plichten van zowel haarzelf, als anderen in het bedrijf of organisatie naar behoren worden uitgevoerd; in dit kader

draagt het advies bij inzake deskundigheidsbevorderende activiteiten die mogelijk los staan van de directe aanleiding tot advisering;

- Zij neemt nieuwe situaties, problemen en informatie die tijdens het consult naar voren komen in zich op en verwerkt deze kritisch. Zij benut nieuwe (leer)ervaringen op een effectieve manier en stimuleert de adviesvrager het geleerde in (nieuwe) gedrag / prestatie te tonen;
- Zij toont in gedrag en handelen te beschikken over vaardigheden anderen/ zichzelf iets te leren;
- Zij denkt vooruit en ziet kansen, bedenkt waar adviesvragers in de nabije en de verdere toekomst behoefte aan zullen hebben en adviseert hierover aan derden;
- Ze komt met praktische, oorspronkelijke en originele ideeën en oplossingen voor vraagstukken binnen het eigen GGZ vakgebied, binnen de organisatie of binnen contexten in maatschappelijk verband, die naar voren komen naar aanleiding van de adviesfunctie;
- Zij stelt de ontwikkelbehoeften van collega's vast en adviseert hen activiteiten uit te voeren waardoor ze zich ontwikkelen;
- Zij thematiseert voorkomende adviesvragen naar een gepast antwoord op de gesignaleerde kennistekorten.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Conceptueel denken

Component

- *Signaleren*
- *Contextdenken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie conceptueel denken

- De POH-GGZ signaleert op basis van kennis en ervaringen als inhoudsexpert tot mogelijke lacunes in het deskundigheidsniveau van de adviesvrager;
- Zij signaleert aan de hand van tekorten mogelijke behoeftes aan ondersteuning en inventariseert deze;
- Zij legt verbanden tussen situaties die geen duidelijke relatie lijken te hebben en zij ontdekt sleutelfactoren en patronen die leiden tot adviseringssituaties waaraan een tekort aan kennis, vaardigheden en houdingsaspect ten grondslag ligt;
- Zij beargumenteert het onderscheid tussen specifieke GGZ-problematiek en overige problematiek, en geeft de adviesvrager gericht ondersteuning bij een adequate verwijzing(s)advies.

Factor: Interpersoonlijk vermogen

Competentie:

Ondersteunen en samenwerken

Component

- *Professioneel opstellen*
- *Respecteren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie ondersteunen en samenwerken

- De POH-GGZ respecteert de adviesvrager;
- Zij toont in gedrag en handelen empatisch, echt, en respectvol te zijn;
- Zij toont een evenwichtige balans tussen (zakelijke) betrokkenheid en professionele distantie;
- Zij stelt zich oplossingsgericht op bij wensen, en vragen zonder de eigen beroepsgrenzen uit het oog te verliezen;
- Zij houdt zich bij de kern van de zaak, vermijdt vragen naar persoonlijke en/of zakelijke omstandigheden die niet relevant zijn;

- Zij toont waardering en spreekt vertrouwen uit in de adviesvrager, maar geeft heldere feedback als het deskundigheidsniveau van de adviesvrager onder het gewenste niveau blijkt;
- Zij toont respect voor de persoonlijkheid van de adviesvrager en geeft ruimte om beroepsmatig zelfstandig beslissingen te nemen en eigen wegen te kiezen, ook wanneer dat afwijkt van haar eigen visie.

Factor Resultaatgerichtheid

Competentie

Adviseren

Component

- *Omgevingsbewustzijn*
- *Communicatief vaardig*
- *Verantwoordelijksgewoeligheid*
- *Profileren*
- *Onderhandelen*
- *Beïnvloeden*
- *Conflicthantering*
- *Netwerkvaardig*
- *Samenwerken/raadplegen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie adviseren

Cliëntniveau:

- De POH-GGZ geeft gerichte omgangsadviezen t.a.v. adviesvragers richting hun cliënten en hun sociaal netwerk;
- Zij reikt gepaste, maatwerk oplossingsstrategieën aan die integratief kunnen worden opgenomen binnen een (bestaand) zorgplan.

Intercollegiaal niveau

- De POH-GGZ laat blijken goed geïnformeerd te zijn over de relevante beroepsinhoudelijke, maatschappelijke (en/of sociaal economische/ politieke ontwikkelingen), het krachtenveld in haar functiecontext binnen de huisartsenpraktijk en andere omgevingsfactoren binnen en buiten de eerstelijns in relatie tot haar consultfunctie;
- Zij weet deze kennis effectief te benutten voor de eigen functie of de organisatie;
- Zij draagt ideeën en informatie helder en correct over, rekening houdend met gesprekspartners en zodanig dat de boodschap bij hen overkomt en wordt begrepen;
- Zij benoemt op professionele wijze de begeleidingsmogelijkheden, beargumenteert haar keuzes en reikt alternatieven aan met betrekking tot begeleiding, omgangsadviezen of legt alternatieven voor verwijzing voor.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Communiceren

Component

- *Gesprekstijlen hanteren*
- *Gespreksniveaus afstemmen*
- *Gesprekmethoden hanteren*
- *Communicatiestoornissen overbruggen met materialen en middelen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie communiceren

- De POH-GGZ zet verschillende methoden en technieken van communiceren in;
- Zij neemt het initiatief tot openen van het gesprek met ieder type adviesvrager;
- Zij draagt zorg voor een omgeving waarbinnen de communicatie optimaal kan verlopen;
- Zij brengt auditief en visueel informatie over en laat deze ontvangen zonder dat

- de adviesvrager zich onveilig en niet begrepen voelt;
- Zij gebruikt relativerende technieken om de situaties bespreekbaar te maken;
- Zij gebruikt de juiste communicatiefrequentie zodat wensen en verwachtingen optimaal worden verhelderd;
- Zij stelt accuraat het communicatieniveau en de beleving van de adviesvrager vast;
- Zij stemt haar eigen communicatie af op het communicatieniveau van de adviesvrager;
- Zij toont verbale en non-verbale communicatietechnieken toe te passen in gedrag en handelen;
- Zij controleert aan de hand van technieken of de adviesvrager de boodschap begrijpt;
- Zij kent haar eigen communicatiestijl en is zich bewust van de omgeving op deze stijl;
- Zij herkent communicatiestijl, - voorkeur, behoefte en cognitief niveau van de adviesvrager;
- Zij past zich flexibel aan aan de oorzaken en gevolgen van communicatiebeperkingen;
- Zij past communicatieve en sociale vaardigheden toe in zeer uiteenlopende situaties;
- Zij (h)erkent taalbarrières en zoekt naar passende oplossingsrichtingen;
- Zij toetst haar eigen interpretaties van een boodschap door samen te vatten;
- Zij pendelt accuraat en effectief tussen inhoud, procedure, interactie en gevoelens.

Kerntaak 4 - Continuïteit van (keten)zorg leveren / Casemanagement -

Werkprocessen:

8. Intern: coördineren binnen de huisartsenpraktijk

9. Extern: coördineren en verwijzen

- **Verwijzen binnen de eerstelijnszorg/welzijn**
- **Verwijsfunctie richting de tweedelijnszorgvoorziening**
- **Liaisonfunctie naar 2e lijns GGZ**
 - **Competenties en gedragsindicatoren**

Let op: de werkprocessen 8 en 9 worden wegens overlap van competenties gelijktijdig uitgewerkt.

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 8. coördineren binnen de huisartsenpraktijk

Werkproces 9. coördineren en verwijzen

Factor: Organisatievermogen

Competentie:

Ondersteunen en samenwerken

Component

- *Aansturen*
- *Motiveren*
- *Beïnvloeden*
- *Afstemmen*
- *Deelnemen aan overleg*

Gedragscompetenties behorend bij de competentie ondersteunen en samenwerken

- De POH-GGZ past de principes van *stepped care* toe: de lichtst mogelijke hypothese, interventie en inzet van zorg is het vertrekpunt;
- Zij brengt in kaart welke professionals betrokken zijn of moeten zijn en welke bijdrage zij (moeten) leveren;
- Zij motiveert richting en binnen instellingen de professionals om de gevraagde en benodigde zorg te bieden;
- Zij werkt samen en zoekt afstemming over werkwijze en werkzaamheden, over de onderlinge communicatie en terugkoppeling van resultaten;
- Zij neemt pro-actief deel aan cliëntgerichte, organisatorische en vakinhoudelijke overlegsituaties, die relevant zijn voor de te behalen doelstellingen van de zorg, waarbinnen de POH-GGZ een functie vervult.

Factor: Daadkracht

Competentie

Doelgericht werken

Component

- *Methodisch werken*
- *Systematisch werken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie doelgericht werken

- De POH-GGZ maakt een werkplanning, geeft prioriteiten aan en houdt rekening met de (wettelijke) rechten en plichten van zowel de cliënt als de professionals, die zorg of diensten aanbieden;
- Zij neemt maatregelen zoals een schriftelijke rapportage of warme overdracht om te voorkomen dat de cliënt ieder keer opnieuw zijn verhaal moet vertellen of van "de kast naar de muur wordt gestuurd";
- Zij bereidt de cliënt voor en begeleidt hem bij het eerste contact / de warme overdracht naar met (nieuwe) hulpverlener.

Factor: Daadkracht

Competentie

Doelgericht (net)werken

Component

- *Pro-actief (veroorzakende of versterkende factoren) oplossen*
- *Presenteren*
- *Profileren*
- *Doelgerichtheid*
- *Initiatief/zelfstandigheid/Pro-actief handelen*
- *Presenteren*
- *Zelfkennis*
- *Onderhandelen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie doelgericht (net)werken

- De POH-GGZ signaleert pro-actief tekorten en gebreken bij organisaties en in wetten, regels of voorzieningen die (potentiële) cliënten op achterstand zetten – en waar zich risicofactoren voordoen in hun situatie;
- Zij brengt de geanalyseerde en geïnterpreteerde gegevens in kaart, zodat het mogelijk wordt de probleemveroorzakende kwestie met overtuigingskracht wordt aangekaart bij bevoegde organen;
- Zij presenteert goed onderbouwde verbetervoorstellen en (probeert) de noodzaak aan te tonen van structurele verandering, zodat de zaak breed kan worden aangepakt en meer personen (potentiële cliënten) er baat bij hebben;
- Zij schakelt collega's en netwerk in bij het verzamelen van (registratie)gegevens over tekort, gebrek of risico, zodat de signalering breed en overtuigend onderbouwd kan worden;
- Zij interpreteert signalen op zo'n manier dat anderen zijn analyse kunnen volgen, en brengt signalen en analyse in samenwerking met anderen weloverwogen onder de aandacht van relevante partijen, zodat de aanpak kansrijk wordt;
- Zij draagt constructief ideeën aan voor verandering, adviseert en gebruikt en biedt haar lessen aan tijdens de uitvoering van consultatie.

Factor: Organisatievermogen

Competentie

Formuleren en rapporteren

Component

- *Correct formuleren*
- *Correct rapporteren*
- *Nauwkeurig en volledig rapporteren*
- *Mondelinge en schriftelijke gespreksvaardigheid*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie formuleren en rapporteren

- De POH-GGZ formuleert op een resultaatgerichte manier doelen en afspraken;

- Zij levert de gegevens systematisch aan door informatie in een bepaalde volgorde aan te leveren;
- Zij rapporteert over de bevindingen en het zorgproces in het dossier van de cliënt;
- Zij rapporteert, indien gewenst, in overleg met de cliënt, relevante gegevens aan zijn naasten;
- Zij rapporteert gegevens aan andere behandelende disciplines;
- Zij voorkomt door vaagheid uitstel van zorg optreedt;
- Zij rapporteert op correcte en objectieve wijze over gevoelige zaken;
- Zij meldt gemaakte fouten en neemt uit eigen beweging stappen om schade bij cliënten te compenseren of te beperken;
- Zij maakt (na toestemming cliënt) mondeling en schriftelijk melding van periodieke observaties die van belang kunnen zijn voor hulpverleners uit andere disciplines;
- Zij registreert en rapporteert systematisch gegevens in het zorgplan;
- Zij schrijft op de juiste wijze en op de juiste plek in het zorgplan.

Factor: Daadkracht

Competentie

Organisatievermogen

Component

- *Planmatig doelen stellen*
- *Gedisciplineerd werken en denken*
- *Risicobereidheid*
- *Vasthoudendheid*
- *Methodisch/ systematisch werkend*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie organisatievermogen

- De POH-GGZ houdt zicht op de overdracht van de cliënt door contact met instelling waarnaar verwezen wordt (vaak telefonisch of per e-mail);
- Zij licht de verwijzing toe bij 'ontvangende' hulpverlener (organisatie);
- Zij onderhoudt initieert, coördineert contacten om integrale hulpverlening mogelijk te maken;
- Zij neemt publiekelijk, zo nodig namens de beroepsgroep, bij GGZ kwesties een standpunt in, biedt een heldere professionele argumentatie;
- Ze aarzelt niet om haar invloed als deskundige in te zetten en druk uit te oefenen; voor "de goede zaak": goede GGZ zorg binnen de eerste lijn, specifiek binnen de huisartsenpraktijk.

Factor: kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Component

- *Aansluiten bij behoeften en verwachtingen door het aanbieden van vakmentale kennis*
- *Behoeften en verwachtingen achterhalen*

Gedragsindicatoren behorend bij competentie op de behoefte en verwachtingen van de "klant" richten

- De POH-GGZ geeft op een pro-actieve wijze aanwijzingen aan de cliënt en zijn sociaal netwerk over de mensen en middelen die aangewend moeten worden om het zorgaanbod te realiseren: hierdoor speelt zij in op de behoefte van de cliënt aan informatie;
- Zij verduidelijkt aan de cliënt de samenwerkingsprocedures en structuren tussen de onderscheiden instellingen of personen in de instellingen;
- Zij werkt outreachend bij maatschappelijk kwetsbaren, uitgaande van hun leefsituatie, normen en waardepatroon en hun gedrag bij inschakeling van intermediairs;

- Zij catcht en matcht op regionaal niveau het aanbod van (eerstelijns) GGZ producten en diensten (zorg en welzijnsinstellingen) voor haar cliënt met in achtneming van de privacywetgeving.

Kerntaak 5 - Preventie -

Werkprocessen:

10. **Zorggerichte preventie verlenen: adviseren, informeren en voorlichten van een specifieke individuele cliënt**
11. **Selectieve of geïndiceerde preventie verlenen: adviseren, informeren en voorlichten van een groep specifieke cliënten**
 - **Competenties en gedragsindicatoren**

Let op: de werkprocessen 10 en 11 worden wegens overlap van competenties gelijktijdig uitgewerkt.

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 10. Zorggerichte preventie verlenen

Werkproces 11. Selectieve of geïndiceerde preventie verlenen

Factor: Organisatievermogen

Competentie

Vakdeskundigheid toepassen

Component

- *Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden*
- *Professioneel handelen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie vakdeskundigheid toepassen

- De POH-GGZ geeft op adequate wijze voorlichting, advies en instructie aan cliënten en/of de naasten over (het behouden of verbeteren van) de gezondheids- of bestaanssituatie;
- Zij past kennis en inzicht van verschillende zorgcategorieën en ziektebeelden toe
- Zij herkent voortekenen van gezondheidsproblemen, crises en incidenten;
- Zij handelt volgens afspraken en protocollen en handelt pro-actief waar dat noodzakelijk is;
- Ze volgt kritisch of (medische en/of psychosociale) interventies ertoe bijdragen de gestelde doelen te bereiken. In het kader van het protocol AIV en preventie;
- Zij / adviseert maatregelen om een cliënt tegen zichzelf te beschermen in onveilige situaties;
- Zij verantwoordt het AIV¹⁰ handelen met gebruikmaking van theorie en eigen beroepscode.

Factor Resultaatgerichtheid

Competentie

Adviseren, Informeren, Voorlichten

Component

- *Informeren*
- *Instrueren*
- *Voorlichten*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie sturen op resultaat

- De POH-GGZ geeft (advies over) gezondheidsvoorlichting en (ped)agogische adviezen aan de cliënt, en/of de naasten en/of (risico)groepen;

¹⁰ AIV = Advies, informatie en Voorlichting

- Zij verstrekt / adviseert ter voorkoming en verergering van stoornissen, beperkingen en handicaps;
- Ze adviseert bij noodzakelijke aanpassingen in de leefwijze als gevolg van stoornis, beperking of handicap;
- Ze geeft / adviseert over praktische zaken op het gebied van het dagelijks leven;
- Zij adviseert / geeft instructie bij aan te leren van vaardigheden, gedragsregels;
- Zij adviseert derden bij maatregelen om een cliënt tegen zichzelf te beschermen binnen wettelijke kaders;
- Ze voorkomt complicaties bijvoorbeeld als gevolg van immobiliteit, hospitalisatie of medicijngebruik;
- Ze geeft informatie over onderzoek en behandeling van de huisarts;
- Ze stelt vast, als interventies niet de gestelde doelen bereiken, welke zorg beter aansluit bij de gezondheids- en daaraan gerelateerde bestaansproblemen van de cliënt;
- Ze legt op basis van argumenten en op overtuigende wijze het advies voor aanpassingen van de interventies een andere indicatie voor aan derden;
- Ze geeft informatie /adviseert over rechten en plichten, second opinion, klachtenopvang en -afhandeling, de financiën, taak en functie van beroepskrachten, visie en beleid van organisatie of instanties;
- Ze geeft/adviseert over individuele instructies en ondersteuning die leidt tot gedragsverandering, zoals opvoedingsondersteuning of het omgaan met maatschappelijke diensten;
- Zij bespreekt de AIV (on)mogelijkheden die passen binnen de mogelijkheden van de organisatie, cq de huisartsenpraktijk.

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Communiceren

Component

- *Gesprekstijlen hanteren*
- *Gespreksniveaus afstemmen*
- *Gesprekmethoden hanteren*
- *Communicatiestoornissen overbruggen met materialen en middelen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie communiceren

- De POH-GGZ vraagt door als de boodschap (informatie en advies) niet begrepen niet helder is en/of niet begrepen wordt;
- Zij formuleert de boodschap mondeling en schriftelijk: methodisch en systematisch (volgens RUMBA-eisen¹¹);
- Ze houdt rekening met het verschil in mondeling en schriftelijk taalgebruik;
- Ze houdt rekening met mogelijke verstoringen bij verzender, boodschap en ontvanger;
- Ze stemt non-verbale en verbale communicatiemethoden en - technieken af op het communicatieniveau van de ander;
- Ze legt het belang en de planning van de preventieve activiteiten uit aan de cliënt en aan zijn sociale netwerk;
- Ze legt het belang van de preventieve activiteiten uit te leggen aan derden;
- Ze gebruikt bij haar preventieve taken materialen en middelen die aansluiten bij het communicatieve niveau van de cliënt en sociaal netwerk;
- Zij selecteert met zorg maatwerkinformatie voor haar cliënten/adviesvragers;
- Ze brengt op adequate wijze informatie en advies op een begrijpelijke manier over;

¹¹ RUMBA eisen: De R.U.M.B.A. eisen staan voor de kwaliteitstoetsing van de doelstelling r **R**: Relevant **U**: Begrijpelijk **M**: Meetbaar **B**: In termen van gedragsverandering **A**: Haalbaar

- Zij biedt informatie en advies op een aansprekende manier aan;
- Ze formuleert informatie en advies mondeling en schriftelijk helder;
- Zij houdt rekening met het verschil in mondelinge en schriftelijke taalgebruik;
- Ze stemt de informatie die ze overbrengt af op het niveau van de cliënt en sociaal netwerk;
- Ze adviseert vanuit een coachende benadering;
- Ze maakt gebruik van ondersteunende middelen bij het aanbieden van informatie en advies;
- Ze houdt rekening met cultuur en achtergrond bij het bieden van informatie en advies bij individu en of groepen.

Factor Cognitief vermogen

Competentie

Analytisch vermogen

Component

- *Signaleren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie analytisch vermogen

- De POH-GGZ screent belemmerende en bevorderende factoren van invloed op de geestelijke gezondheid en algemeen welzijn van actuele (en potentiële) individuele en groepen cliënten van de huisarts.

Factor Cognitief vermogen

Competentie

Conceptueel vermogen

Component

- *Interpreteren*
- *Omgevingsbewustzijn*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie conceptueel vermogen

- De POH-GGZ interpreteert of de cliënt en/of sociaal netwerk gemotiveerd is/zijn tot het ontvangen van advies, informatie en instructie;
- Ze geeft consultatievragers prognoses over de gezondheids- en bestaansrisico's die een cliënt en zijn omgeving (dreigen op te) lopen, indien geen maatregelen worden getroffen;
- Ze onderkent vroegtijdig of een (potentieel) ontregel(en)de of een escalerende situatie dreigt;
- Zij toont in gedrag en handelen inzicht te hebben in de gezondheid en bestaansbedreigingen van de cliënt;
- Zij toont in gedrag en handelen inzicht te hebben in de preventieve behoeftes van de cliënt en zijn naasten, mede op basis van gezondheid en bestaan en (potentiële) bedreigingen;
- Zij toont in gedrag en handelen inzicht te hebben in het cognitieve vermogen van de cliënt en past de AIV methodes en middelen hierop aan/ adviseert derden de methodes en middelen aan te passen.

Factor Organisationsvermogen

Competentie

Materialen en middelen gebruiken / cq adviseren over materialen en middelen

Component

- *Effectief en efficiënt werken*
- *Kostenbewust werken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie materialen en middelen gebruiken

- De POH-GGZ maakt effectief en efficiënt gebruik van schriftelijk of audiovisueel voorlichtingsmateriaal;
- Zij kiest/adviseert maatwerk AIV activiteiten zorgvuldig, gezien de levensfase, leeftijd, cultuur, begripsniveau en communicatiemogelijkheden van de cliënt en sociale netwerk;
- Zij licht keuzes/adviezen aan derden toe als niet kan worden ingegaan op de directe AIV wens van de cliënt;
- Zij geeft de mogelijkheden voor AIV (patiënten organisaties e.d.) buiten de (eigen werk) instelling aan;
- Zij houdt rekening met het verschil en de effecten van mondelinge en schriftelijke AIV en kiest de vorm op maat van de cliënt en sociaal netwerk;
- Zij houdt rekening met de beschikbare budgetten voor de uitvoering van preventieve taken binnen de huisartsenpraktijk;
- Zij doet voorstellen ter verruiming van de budgetten bijvoorbeeld door aangaan van samenwerking met derden;
- Ze gaat kritisch om met modes en trends binnen de GGZ preventieve taken;
- Ze vertaalt AIV inspanningen en opbrengsten in financiële termen vice versa;

Factor: interacteer vermogen

Competentie:

Aandacht en begrip tonen

Component

- *Empatisch zijn: inleven in andersmans gevoelens en omstandigheden:*
- *Interesse tonen*
- *Luisteren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie aandacht en begrip tonen

- De POH-GGZ overlegt met de cliënt en/of naasten op basis van gezondheids,- en bestaanssituatie de AIV doelen, werkwijze, planning en uitvoering;
- Ze toont respect en begrip voor de cliënt en/of de naasten als zij AIV informatie om redenen naast zich neerleggen;
- Ze bespreekt de verwachtingen rond nut en noodzaak AIV met de cliënt om therapietrouw van cliënt en/of sociaal netwerk te kunnen inschatten;
- Zij biedt gelegenheid voor het uiten van emoties door de cliënt en/of de naasten die een ontvangst van AIV in de weg staan;
- Zij geeft samen met de cliënt en/of de naasten inhoud geven aan de AIV op basis van de persoonlijke behoeften aan zorg in de vorm van begeleiding, behandeling en preventie;
- Zij toont in gedrag en handelen zich actief op, stelt verhelderende vragen en helpt bij het uiten van AIV behoeften en het formuleren van de AIV vraag;
- Zij werkt vraaggericht: het AIV handelen is continu afgestemd afstemmen op voorkeuren, wensen, mogelijkheden en (gezondheids en welzijns)situatie van de cliënt;
- Zij is consequent en voorspelbaar in het eigen gedrag bij het uitdragen van AIV: zij tracht binnen haar mogelijkheden en grenzen een voorbeeldfunctie te vervullen;
- Ze voelt reacties op gezondheidsproblemen aan en toont deze in gedrag en handelen te begrijpen en realiseert zich dat deze problemen de behoefte aan AIV in de weg kunnen staan;
- Ze hanteert grenzen van de cliënt inzake de organisatie van haar kwaliteit van leven en belang van AIV;
- Ze toont respect voor de privacy van de cliënt en de mate waarin de cliënt AIV toelaat.

Factor: creëren en leren

Competentie

Leren

Component

- *Professionaliseren*
- *Evalueren*
- *Zelfsturen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie leren

- De POH-GGZ evalueert met de cliënt en sociaal netwerk de geleverde persoonlijke AIV (als zorg of via indirect advies) en stimuleert hen om indien nodig commentaar te geven voor verbeteringen van de kerntaak;
- Ze vraagt om feedback;
- Ze geeft en ontvangt op constructieve wijze feedback;
- Ze benoemt knelpunten die een gezamenlijk resultaat in de weg (hebben ge)staan;
- Ze maakt gebruik maken van de kennis, inzichten en ervaringen van anderen;
- Ze vraagt om ideeën en/of meningen van andere betrokken deskundigen;
- Ze houdt kennis en ontwikkelingen in het eigen vakgebied actief bij;
- Ze evalueert samen met de huisarts en collega's POH-GGZ, ideeën en ontwikkelingen op betrouwbaarheid en gebruikswaarde;
- Ze toont zich bereid nieuwe ontwikkelingen toe te passen in de uitvoering van het eigen werk en laat zich aanspreken op onprofessioneel handelen indien zich daartoe situaties voordoen;
- Ze leert van nieuw geleerde ervaringen en past deze toe in de uitvoering van het eigen werk;

Deel II

Het organisatiegebonden taakgebied van de POH-GGZ

Kerntaak 6 - Cliëntgegevensbeheer -

Werkprocessen:

- 12. Registreren en rapporteren
- 13. (Bijdragen aan) Onderzoeken
 - Competenties en gedragsindicatoren

Let op: de werkprocessen 12 en 13 worden wegens overlap van competenties gelijktijdig uitgewerkt.

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 12. Registreren en rapporteren

Werkproces 13. (Bijdragen aan) Onderzoeken.

Factor: Organisatievermogen

Competentie

Formuleren en rapporteren

Component

- *Nauwkeurig en volledig rapporteren*
- *Vlot en bondig formuleren*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie formuleren en rapporteren

- De POH-GGZ zorgt voor een volledige en bondige rapportage van de geboden zorg en ondersteuning, opdat raadplegende partijen effectief gevraagd en ongevraagd worden geïnformeerd.

Factor: Realisatiekracht

Competentie

Financieel / economisch inzicht

Component

- *Kostenbewust en efficiënt **denken***
- *Kostenbewust en efficiënt **werken***

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie financieel economisch inzicht

- De POH-GGZ verantwoordt haar activiteiten in financiële termen aan de opdrachtgever;
- Zij toont in gedrag en handelen op de hoogte van de financieringsstructuur te zijn zowel binnen als buiten de huisartsenpraktijk (de eerstelijnsgezondheidszorg)
- Zij verantwoordt haar meerwerk/activiteiten door een heldere verantwoording van activiteiten.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Bedrijf-/Productiviteitsnormen realiseren

Component

- *Kwaliteitsniveaus halen*
- *Systematisch werken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie kwantiteits- en productiviteitsnormen formuleren

- De POH-GGZ bewaakt de kwantiteit van haar hulpverlening binnen de huisartsenpraktijk;
- Zij signaleert en rapporteert tijdig knelpunten bij de uitvoering van haar productie
- Zij zorgt er voor dat haar werkzaamheden voldoen aan de kwantiteitseisen die de organisatie aan haar stelt en geeft daarin haar grenzen op tijd aan;
- Zij werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden (evidence-based werken), zodat zij via beroepsmatige kennis actief bijdraagt aan de beoogde kwantiteit van hulpverlening.

Factor: Creëren en leren

Competentie

Vakmentale deskundigheid aanwenden ten behoeve van verantwoording aan derden

Component

- *Expertise delen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie vakmentale deskundigheid aanwenden

- De POH-GGZ deelt vanuit een efficiënt rapportagesysteem haar expertise (kennis, inzicht en aantallen/getallen) met de huisarts en derden, zodat ook anderen deze expertise kunnen inzetten voor kwaliteitsverbetering van de zorg en professionalisering van de door de POH-GGZ geleverde producten en diensten, zowel binnen als buiten de huisartsenpraktijk/de eerstelijnsGGZ.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Instructies en procedures opvolgen

Component

- *Wet en regelgeving naleven*
- *Omgaan met druk*
- *Protocollen en richtlijnen naleven*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie instructies en procedures opvolgen

- De POH-GGZ toont in gedrag en handelen te werken volgens wettelijke richtlijnen, zodat de borging en beveiliging van de gegevens van de cliënt gewaarborgd is;
- De cliënt is op de hoogte van de wettelijke richtlijnen, protocollen en richtlijnen rond handhaving privacywetgeving en inzagerecht door zichzelf en derden. De POH-GGZ verifieert of de cliënt de kaders begrijpt.

Factor: Plannen en organiseren

Competentie

Materialen en middelen gebruiken

Component

- *Materialen en middelen inzetten*
- *Geschikte (digitale) materialen en middelen kiezen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie materialen en middelen inzetten

- De POH-GGZ kiest (digitale) materialen en middelen die geschikt zijn voor het verzamelen en verzendklaar maken van (digitale) gegevens, zodat de gegevens op verantwoorde en efficiënte wijze kunnen worden ontvangen en opgeslagen.

Factor: Organisatievermogen

Competentie

Instructies en procedures opvolgen

Component

- *Discipline tonen*
- *Werken conform voorgeschreven procedures*
- *Instructies opvolgen*
- *Werken conform privacy/veiligheidsvoorschriften*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie instructies en procedures volgen

- De POH-GGZ werkt bij het voorbereiden van het verzamelen en verzenden van gegevens ordelijk en volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfsvoorschriften op, om fouten te voorkomen, risico's te beperken en afwijkingen efficiënt te verwerken;
- Zij informeert de cliënt over beleid verkeer en beheer digitale cliëntgegevens en handelt volgens de vigerende wet en regelgeving (Wet Persoonsregistratie).

Factor: Interacteer vermogen

Competentie

Samenwerken en overleggen

Component

- *Anderen raadplegen en betrekken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie samenwerken en overleggen

- De POH-GGZ vraagt om extra verduidelijking of hulp, wanneer zij de gegevensbeheeropdracht vanuit de huisartsenpraktijk niet begrijpt, zodat de opdrachten met betrekking tot het verzamelen en verzendklaar maken van gegevens tijdig kunnen worden voorbereid en verantwoord en efficiënt kunnen worden uitgevoerd.

Factor: Kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Kwaliteit leveren

Component

- *Kwaliteitsniveaus halen*
- *Systematisch werken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie instructies en procedures volgen

- De POH-GGZ gaat na of de werkzaamheden conform de eisen/opdracht zijn uitgevoerd waarbij zij afwijkingen in hoeveelheid en kwaliteit van het werk, storingen in materialen of hulpmiddelen en andere onvolkomenheden signaleert en rapporteert, zodat de huisarts is geïnformeerd over alle eventuele onvolkomenheden;
- De POH-GGZ voert de administratieve werkzaamheden op systematische wijze uit zodat de (financiële) administratie logisch, ordelijk en overzichtelijk is.

Factor: Organisatiegerichtheid

Competentie

Formuleren en rapporteren

Component

- *Correct formuleren*
- *Nauwkeurig en volledig rapporteren*
- *Structuur aanbrengen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie formuleren en rapporteren

- De POH-GGZ zorgt voor een nauwkeurige correspondentie en verwerking van gegevens, zodat uitgevoerde behandelingen correct verwerkt worden en de financiële administratie accuraat gevoerd kan worden;
- Zij structureert de gegevens op een logische, systematische wijze en noteert de gegevens kernachtig en compleet zodat de gegevens volledig en helder zijn terug te lezen.
- Zij richt zich op systematische wijze en tot op detailniveau op het correct en volledig rapporteren van de gegevens zodat de rapportage correct en volledig is.

Factor: Organisationsvermogen

Competentie

Instructies en procedures opvolgen

Component

- *Werken conform voorgeschreven procedures*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie instructies en procedures volgen

De POH-GGZ hanteert bij het registreren van de gegevens en het schrijven van (concept)verwijsbrieven de vaststaande procedures en afspraken zodat de gegevens op eenduidige wijze en voor andere betrokkenen duidelijk en vlot terug te vinden/leesbaar zijn.

Kerntaak 7 - Kwaliteitsbewaking en Innovatie -

Werkprocessen:

14. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeleid binnen de huisartsenpraktijk
15. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeheer binnen de huisartsenpraktijk
 - Competenties en gedragsindicatoren

Let op: de werkprocessen 14 en 15 worden wegens overlap van competenties gelijktijdig uitgewerkt.

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 14. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeleid binnen de huisartsenpraktijk

Werkproces 15. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeheer binnen de huisartsenpraktijk

Werkproces Beheer en Beleid

Factor: Marktgericht denken en handelen

Competentie

- *Missiegerichtheid*

Component

(Maatschappelijk) verantwoorde afwegingen maken

(Maatschappelijk) verantwoord handelen

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie marktgericht denken en handelen

- De POH-GGZ motiveert zowel vanuit beroepsperspectief als vanuit het perspectief van een cliëntencategorie, in samenspraak met cliënt en familieorganisaties, haar keuzes tijdens haar functie-uitoefening;
- Zij verantwoordt haar keuzes in gedrag en handelen aan zichzelf en derden, zowel tijdens en/of na haar dienstverlening;
- Zij verantwoordt (legitimeert) de zorginhoudelijke verandering mede vanuit eigen beroepswaarden, opvattingen, ethische overwegingen, cultureel bepaalde normen en waarden, vigerende professionele standaarden en marktontwikkelingen;
- Zij denkt en handelt vanuit het cliëntenperspectief, vangt hun signalen op (potentiële) zorgbehoeftes in de markt behoeftegericht op, waarbij ook verwijzing tot de oplossing kan behoren.

Werkproces Beleid

Factor: Inter/Ondernemerschap

Competentie

- *Ondernemen*

Component

- *Ondernemen/internemen*
- *Durven af te wijken: innoveren*

•

Gedragindicatoren behorend bij de competentie ondernemen

- De POH-GGZ zet ideeën om in systematisch onderzochte, opgezette en realistische plannen en hulpverleningsproducten;
- Zij geeft (innovatief) vorm aan het ontwikkelen, implementeren en evalueren van standaarden, richtlijnen, protocollen en werkprocedures voor specifieke cliëntencategorieën of samenwerkingsverbanden, binnen en/of buiten de huisartsenpraktijk.

Werkproces Beheer en beleid

Factor: Interactievermogen

Competentie

Beïnvloeden

Component

- *Initiatiefrijke zijn*
- *Doorzettingsvermogen*
- *Overtuigingskracht hebben*
- *Tact tonen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie beïnvloeden

- De POH-GGZ initieert draagvlak voor gewenste inhoudelijke veranderingen in de hulp- en dienstverlening en in de samenwerking in de huisartsenpraktijk;
- Zij formuleert voorstellen voor en levert een essentiële, pro-actieve bijdrage aan onderzoek en registratie van kwaliteitsbevorderend onderzoek;
- Zij draagt haar ideeën met tact aan en overtuigt haar omgeving door middel van goede dossierkennis.

Werkproces Beheer en beleid

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Contextdenken

Component

- *Analytisch vermogen*
- *Signaleren*
- *Interpreteren*
- *Afwegingen maken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie contextdenken

- De POH-GGZ analyseert en realiseert de relevantie van inhoudelijke vernieuwingen in de hulp- en dienstverlening in relatie tot verbetering van de kwaliteit van de zorg binnen de huisartsenpraktijk;
- Zij neemt initiatieven tot het ontwikkelen van inhoudelijke concepten in de hulp- en dienstverlening om de kwaliteit van zorg te vergroten en te verdiepen, mogelijk bedoeld om het huidige zorgbeleid (drastisch) te beïnvloeden en nieuwe beleidsregels voor te stellen, te implementeren en te borgen;
- Zij signaleert trends, ontwikkelingen en beleid in het eigen vakgebied, de dagelijkse praktijk van de (geestelijke) gezondheidszorg en binnen de huisartsenpraktijk;
- Zij signaleert (vanuit cliëntenperspectief, vraaggericht) de behoefte aan een inhoudelijke vernieuwing van hulp- en dienstverlening op het niveau van de cliënt, de huisartsenpraktijk, de wijk, instellingen of instanties, die verandering van vigerend beleid noodzakelijk maken.

Werkproces Beleid

Factor: creëren en (leren) innoveren

Competentie

Verandering zoeken en introduceren

Component

- *Vernieuwend en creatief denken en handelen*

Gedragindicatoren behorend bij competentie verandering zoeken en introduceren

- De POH-GGZ monitort continu en pro-actief de mogelijkheden voor verbetering van de POH-GGZ zorg.
- Zij levert daartoe, mede vanuit een goed onderhouden rapportagesysteem, aansluitende en/of nieuwe ideeën, waardoor zij meewerkt aan verhoging van de kwaliteit van de geestelijke hulpverlening, zowel binnen de huisartsenpraktijk als daarbuiten.

Werkproces beheer

Factor Resultaatgerichtheid

Competentie

Kwantiteitsnormen formuleren en handhaven

Component

- *Kwantiteitsniveaus halen*
- *Systematisch werken*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie kwantiteits- en productiviteitsnormen formuleren

- De POH-GGZ bewaakt de kwantiteit van haar eigen,- en de totale geestelijke hulpverlening binnen de huisartsenpraktijk;
- Zij signaleert en rapporteert tijdig knelpunten;
- Zij zorgt er voor dat haar werkzaamheden voldoen aan de kwantiteitseisen die de organisatie stelt.

Werkproces beleid

Factor: Creëren en leren

Competentie

Vakmentale deskundigheid ontwikkelen ten behoeve van verantwoorde zorg

Component

- *Expertise ontwikkelen / Vakkennis en vaardigheden bijhouden*
- *Leren van feedback en fouten*
- *Zichzelf verder willen ontwikkelen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie vakmentale deskundigheid ontwikkelen ten behoeve van verantwoorde zorg

- De POH-GGZ ontwikkelt haar expertise voor kwaliteitsverbetering van de professionalisering van de GGZ- producten en diensten, zowel binnen als buiten de huisartsenpraktijk / de eerstelijnszorg GGZ;
- Zij neemt pro-actief deel aan formele¹² deskundigheidsbevorderende leeractiviteiten die aansluiten bij haar eigen leven lang leren;
- Zij neemt pro-actief deel aan informele¹³ deskundigheidsbevorderende leeractiviteiten bedoeld om te reflecteren op het eigen en collegiaal handelen;
- Zij toont pro-actief interesse in nieuwe ontwikkelingen in haar eigen vakgebied;

¹² Formele leeromgeving is een opleidingsomgeving, en/of een bij-, en nascholingsomgeving

¹³ Informele leeromgeving is een leeromgeving op of rond de werkplek en bedoeld om te leren van elkaar door middel van methodes en technieken (bijvoorbeeld 360 graden feedback, peerreview, intervisie, intercollegiale toetsing, etc)

- Zij stelt zichzelf concrete ontwikkeldoelen;
- Zij past nieuw geleerde competenties toe in haar functie;
- Zij toont in het gedrag en handelen te beschikken over reflectieve vaardigheden;
- Zij toont in haar gedrag en handelen op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen en deze toe te passen in haar werkzaamheden.

Werkproces beleid

Factor: Kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Component

- *"Klant"-tevredenheid in de gaten houden*
- *Behoeften en verwachtingen achterhalen*
- *Klantgericht werken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

- De POH-GGZ vraagt ten behoeve van cliëntentevredenheidsmonitoring en/of onderzoek pro-actief naar de ervaringen en verwachtingen van de cliënten en naasten;
- Zij stelt de (on)tevredenheid van de GGZ-cliënten zo objectief mogelijk vast
- Zij neemt klachten serieus, zodat zij relevante informatie verkrijgt voor de evaluatie van de hulpverlening;
- Zij is op de hoogte van de klachtenafhandelingsystematiek binnen de huisartsenpraktijk en past deze toe.

Kerntaak 8 - Netwerken -

Werkprocessen:

- 16. Ontwikkelen en onderhouden sociale kaart
- 17. Netwerken binnen de huisartsenpraktijk
- 18. Netwerken vanuit de huisartsenpraktijk richting derden
 - Competenties en gedragsindicatoren

Let op: de werkprocessen 16, 17 en 18 worden wegens overlap van competenties gelijktijdig uitgewerkt.

Competenties en gedragsindicatoren

Werkprocessen 16. Ontwikkelen en onderhouden sociale kaart

Werkprocessen 17. Netwerken binnen de huisartsenpraktijk

Werkprocessen 18. Netwerken vanuit de huisartsenpraktijk richting derden.

Factor: Resultaatgerichtheid

Competentie

Plannen en organiseren

Component

- *Activiteiten plannen*
- *Doelen en prioriteiten stellen*
- *Afstemmen continuïteit en kwaliteit van zorg*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie plannen en organiseren

- De POH-GGZ formuleert, namens de cliënt en sociaal netwerk, duidelijke en concrete doelen binnen het formele netwerkoverleg;
- Ze bepaalt prioriteiten in het bereiken van de doelen namens de POH-GGZ en haar cliëntengroepen / de huisartsenpraktijk;
- Ze brengt tijdig de (ketenzorg)activiteiten en de activiteiten van de cliënt en sociaal netwerk in kaart om hiaten, overeenkomsten en aansluitingen te definiëren;
- Zij houdt rekening met de huidige (on)mogelijkheden, omstandigheden en afspraken en met mogelijke veranderingen en/of problemen bij cliënt en/of betrokken zorgaanbieder(s), zodat een realistisch en hanteerbaar plan wordt overeengekomen.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Samenwerken en overleggen

Component

- *Afstemmen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie samenwerken en overleggen

- De POH-GGZ overlegt tijdig met de cliënt en andere betrokkenen over het hulpverleningsplan;
- Zij bespreekt wat de consequenties van de eigen en andere acties op de cliënten en sociaal netwerk zijn en vice versa, zodat de aanpak wordt bepaald in overleg met de cliënt, sociaal netwerk en andere betrokkenen.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Overtuigen en beïnvloeden

Component

- *Onderhandelen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie overtuigen en beïnvloeden

- De POH-GGZ stelt zich op als bemiddelaar, waarbij zij zowel de belangen van de cliënt als van de zorgaanbieder behartigt;
- Zij werkt naar een oplossing/aanbod toe door de partijen bij elkaar te brengen en te onderhandelen, zodat verwachtingen opnieuw aansluiten;
- Zij toont in gedrag en handelen op de hoogte te zijn van regelgeving zoals deze worden gehanteerd en toegepast in de GGZ, in geval van conflict-, of dwang- en drangsituaties.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Relaties bouwen en netwerken

Component

- *Bemiddelen bij als vraag en aanbod, ondanks afspraken, niet matchen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie relaties bouwen en netwerken

- De POH-GGZ stelt zich op als onderhandelaar bij problemen en conflicten;
- Zij behartigt de belangen van de cliënt en werkt naar een oplossing toe door de partijen bij elkaar te brengen, zodat wederzijdse verwachtingen opnieuw aansluiten.

Factor: kwaliteitsgerichtheid

Competentie

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Component

- *Aansluiten bij behoeften en verwachtingen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

- De POH-GGZ is bij bemiddeling en belangenbehartiging erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de cliënt te voldoen;
- Zij komt gemaakte afspraken na en meldt tijdig aan de cliënt indien zij hier van afwijkt;
- Ze bespreekt met de cliënt de afspraken en verwijst hem zonodig door naar andere instanties.

Factor: Realisatiekracht

Competentie

Gedrevenheid en ambitie tonen

Factor

- *Successen (voor/namens de cliënt) willen boeken*

Gedragsindicatoren bij de competentie gedrevenheid en ambitie tonen

- De POH-GGZ pakt de hulpverlenings-, en netwerkdoelen met volharding aan;
- Ze geeft niet makkelijk op, ook niet bij tegenslagen, zodat de belangen van de cliënt succesvol en duurzaam worden behartigd.

Factor: Organisationsvermogen

Competentie

Netwerken

Component

- *Overleggen*
- *Afstemmen*
- *Plannen*
- *Anderen raadplegen en betrekken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie netwerken

- De POH-GGZ raadpleegt andere netwerkpartners en collega's;
- Ze vraagt en stimuleert hen en zichzelf om hun opvattingen in te brengen zodat de behoeften van de cliënt duidelijk en volledig in kaart worden gebracht;
- Zij deelt pro-actief kennis en expertise met POH-GGZ collega's en andere betrokken disciplines binnen de GGZ ketenzorg en daarbuiten;
- Ze weet wie de deelnemers zijn tijdens het netwerkoverleg of stelt zich pro-actief aan hen voor om het netwerkcontact te leggen.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Omgangsvormen tonen richting collega's en cliënt

Component

- *Bejegenen/ tegemoet treden*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie omgangsvormen tonen richting collega's en cliënt

- De POH-GGZ hanteert vaardig zakelijkheid en onderlinge betrokkenheid tussen de netwerkcollega's en houdt professionele distantie;
- Zij bewaakt de waarborging van de privacy door alleen relevante informatie te verstrekken, na akkoord van de cliënt.

Factor: Interactievermogen

Competentie

Profileren

Component

- *Anticiperen*
- *Schakelen*
- *Creativiteit tonen*
- *Aanpassen*
- *Pro-activiteit tonen*
- *Incasseren*
- *Omgaan met weerstand*
- *Stressbestendig zijn*
- *Doorzettingsvermogen*
- *Conflicthantering*
- *Loyaliteit aan de eigen organisatie tonen*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie onderhandelen

- De POH-GGZ heeft ook onder druk zicht op waar de kern van het probleem of het knelpunt ligt;
- Ze past zich eenvoudig aan aan wisselende omstandigheden van een overlegsituatie waarin de meningen uiteenlopen;
- Ze benoemt accuraat en tactvol die knelpunten die een gezamenlijk resultaat in de weg staan en de rol die zij vanuit de huisartsenpraktijk zal spelen;
- Ze toont in gedrag en handelen voor oplossingen over de grenzen van het eigen vak en functiegebied heen te kunnen kijken;

- Ze toont in gedrag en handelen dat zij verschillen tussen eigen normen en belangen en die van anderen herkent en erkent;
- Ze maakt adequaat gesignaleerde verschillen en spanningen bespreekbaar;
- Ze houdt rekening met eigen grenzen en die van anderen;
- Ze vormt zelfstandig en onafhankelijk een oordeel over de grenzen en spanningen;
- Ze toont bij spanningen de professionele afstand tussen nabijheid en distantie in de samenwerkingsrelatie te bewaken;
- Ze gaat zorgvuldig om met eigen signalen van onmacht of onvermogen bij signalen rond een verstoorde ketenzorg en toont haar onmacht op professionele wijze aan derden;
- Ze durft een kritische houding te tonen ten aanzien van verschillende belangen en partijen aan te spreken op maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Ze durft een professionele houding te tonen tijdens een crisis of meningsverschil;
- Ze toont in haar oplossingsvermogen creatief te zijn in het vinden en voorstellen van oplossingen of werkwijzen, óók onder druk;
- Ze durft risico's te nemen tijdens een gespannen teamoverleg in het belang van de cliënt (cliëntengroepen);
- Ze improviseert handig als de agenda anders verloopt dan gepland.

Deel III

Het organisatiegebonden taakgebied van de POH-GGZ

Kerntaak 9 - Kwaliteitsbewaking functie-uitoefening -

Werkprocessen:

19. **Onderzoek doen ten behoeve van de functie POH-GGZ binnen de huisartsenpraktijk**
20. **Professionaliseren en permanente deskundigheidsbevordering tbv de POH-GGZ functie-uitoefening**
21. **Profileren van de POH-GGZ functie-uitoefening**
 - **Competenties en gedragsindicatoren**

Let op: de werkprocessen 19, 20 en 21 worden wegens overlap van competenties gelijktijdig uitgewerkt.

Competenties en gedragsindicatoren

Werkproces 19. Onderzoek doen ten behoeve van de functie POH-GGZ binnen de huisartsenpraktijk

Werkproces 20. Professionaliseren en permanente deskundigheidsbevordering tbv de POH-GGZ functie-uitoefening

Werkproces 21. Profileren van de POH-GGZ functie-uitoefening.

Factor Resultaatgerichtheid

Competentie

Kwaliteitsnormen formuleren en handhaven

Component

- *Kwaliteitsniveaus halen*
- *Systematisch werken*

Gedragsindicatoren behorend bij de competentie kwaliteitsnormen formuleren en handhaven

- De POH-GGZ bewaakt de kwaliteit van haar eigen,- en de totale GGZ hulp,- en dienstverlening binnen de huisartsenpraktijk;
- Zij signaleert en rapporteert tijdig knelpunten aan haar (eind)verantwoordelijken
- Zij zorgt er voor dat haar werkzaamheden voldoen aan de kwaliteitseisen die de organisatie, de huisarts en haar beroepsdomein stelt;
- Zij werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden (evidence-based werken), zodat zij actief bijdraagt aan een optimale kwaliteit van hulpverlening;
- Zij is actief en betrokken en toont haar kennis door mondeling en (schriftelijk) uit te dragen, door het geven van presentaties, het publiceren dan wel overbrengen van ontwikkelingen op het gebied van eerstelijns GGZ zorg en POH-GGZ;
- Zij ontwikkelt de GGZ-zorg binnen de eerstelijns en/of de huisartsenpraktijk door systematisch bij te dragen aan evaluaties en bijstellingen van de werkwijzen, (standaard-) procedures en bijbehorende criteria.

Factor: Creëren en leren

Competentie

Leerhouding tonen

Component(en)

- *Luisteren naar andere meningen en opvattingen*
- *Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie aandacht en begrip tonen

- De POH-GGZ toont interesse voor de ideeën en standpunten van collega's en luistert goed, zodat collega's op professionele wijze aandacht en begrip ondervinden;
- Zij haalt de hoofd en bijzaken zaken uit de evaluatieresultaten rond de hulpverlening, de uitvoering van de functie (beleid en beheer);
- Zij toont manieren om eventuele problemen op te lossen, zodat de GGZ zorg zoals verleend door haarzelf als door het collectief POH-GGZ'ers adequaat wordt bijgesteld en de POH-GGZ hulpverlening geoptimaliseerd wordt.

Factor: Creëren en leren

Competentie

Intercollegiaal leren en reflecteren

Component

- *Evalueren*
- *Reflecteren*
- *Ontwikkelen*
- *Openhartig en oprecht communiceren*
- *Leergierig zijn*
- *Zelf-bewustzijn*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie Intercollegiaal leren en reflecteren

- De POH-GGZ ontvangt bij de evaluatie op professionele wijze haar waardering en eventuele kritiek en weet hier op professionele wijze mee om te gaan;
- Zij toont in gedrag en handelen kritiek te zien als een suggestie voor ontwikkeling/verbetering, zodat de eigen en de totale hulpverlening door haarzelf, als het collectief POH-GGZ's, verbeterd wordt/ kan worden;
- Zij vraagt intercollegiaal pro-actief om evaluatie / feedback;
- Ze gebruikt resultaten van de evaluatie en/of feedback als een kans om te leren;
- Zij verwoordt op begrijpelijke wijze haar bevindingen en brengt deze helder en bondig naar voren, zodat de evaluatie resultaatgericht en naar ieders tevredenheid verloopt;
- Zij geeft duidelijk haar mening en bevindingen met betrekking tot. de POH-GGZ hulpverlening, zodat deze informatie mede als uitgangspunt wordt genomen voor een adequate evaluatie van de POH-GGZ zorg, zoals uitgevoerd binnen en buiten de huisartsenpraktijk(en);
- Zij gebruikt informatietechnologie voor optimale cliëntenzorg, en voor bij- en nascholing.

Factor: Cognitief vermogen

Competentie

Conceptueel denken

Componenten

- *Visionair denken*
- *Sociaal maatschappelijk visionair zijn*
- *Sociaal economisch visionair zijn*
- *Oordeelvormend vermogen*
- *Omgevingsbewust zijn*
- *Scenario's ontwerpen*
- *Onderzoeken*

- *Monitoren*
- *Methodisch denken*
- *Analystisch denken*
- *Maatschappelijk verantwoorde afwegingen maken*
- *Presenteren*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie conceptueel denken

- De POH-GGZ levert een pro-actieve bijdrage aan de ontwikkeling van de inhoud en organisatie van innovaties op het terrein van de POH-GGZ;
- Ze vertaalt (toekomstige) vragen naar de huisartsenpraktijkvoering en naar relevante onderzoeksvragen om te kunnen anticiperen op sociaal maatschappelijke en sociaal economische signalen;
- Zij signaleert "nodes en trends" binnen de huisartsenpraktijk en onderzoekt de gevolgen voor de product en dienstverlening en de eigen competenties;
- Ze levert een pro-actieve bijdrage aan de uitvoering en presentatie van onderzoeken door derden;
- Zij is zich bewust van het politieke speelveld waarin zij acteert en denkt mee in adequate oplossingen als beleidsregels (nog) niet ten gunste uitpakken van de verdere vorm en inhoudsgeving versterking van de eerstelijns.

Factor Interacteren

Competentie

Integer zijn

Component

- *Zelfbewust zijn*
- *Beroepsattitude tonen*
- *Professionaliteit tonen*

Gedragindicatoren behorend bij de competentie integer zijn

- De POH-GGZ toont in gedrag en handelen naleving van de eigen beroepsnormen, -code en -houding aan de hand van het vigerende beroeps(deel)profiel aan interdisciplinaire samenwerkingsverbanden, samenwerkingsverbanden op het gebied van maatschappelijke instellingen,- en diensten, en hiervan afgeleide werk- of projectgroepen;
- Zij identificeert en bediscussieert op integere wijze ethische vraagstukken binnen de ontwikkeling van de functie POH-GGZ;
- Zij toont haar eigen visie kritisch en tactvol, zonder daarmee anderen te schaden of te benadelen;
- Zij levert een bijdrage aan visieontwikkeling en discussie met betrekking tot de vormgeving van de (geestelijke) gezondheidszorg, en het ontwerpen van beroeps codes en standaarden;
- Zij levert hoogstaande hulpverlening aan cliënten op integere, oprechte en betrokken wijze;
- Zij vertoont adequaat persoonlijk en interpersoonlijk professioneel gedrag;
- Zij kent de grenzen van de eigen competentie en handelt daar binnen;
- Zij oefent haar functie uit naar de gebruikelijke ethische normen van het beroep.

Factor Cognitief vermogen

Competentie

Analyseren en interpreteren

Component

- *Herkennen van determinanten van GGZ ziekte*
- *Interpreteren van behoeftes aan behandeling*

Gedragindicatoren bij competentie de competentie herkennen van determinanten van GGZ ziekte

- De POH-GGZ toont binnen haar functie de determinanten van GGZ-ziekte te herkennen;
- Zij bevordert binnen de functie de gezondheid van GGZ-cliënten van de huisarts en de huisartsen GGZ cliëntengemeenschap als geheel;
- Zij handelt binnen haar functie volgens de relevante wettelijke bepalingen;
- Zij treedt binnen haar functie adequaat op bij incidenten in de zorg;
- Zij past binnen de functie adequaat haar kennis en vaardigheid naar de stand van het vakgebied toe;
- Zij past binnen de functie het diagnostisch, therapeutisch en preventief arsenaal van het vakgebied accuraat en waar mogelijk evidence based toe;
- Zij levert binnen de functie effectieve en ethisch verantwoorde cliëntenzorg;
- Zij vindt voor de uitvoering van de functie snel de vereiste informatie en past deze adequaat toe;
- Zij toont de noodzaak van structurele verandering, zodat de vraag breed kan worden aangepakt en meer personen (potentiële cliënten) er baat bij hebben: collectieve belangenbehartiging neemt de plaats in van belangenbehartiging-per-geval;
- Zij schakelt collega's en netwerk in bij het verzamelen van (registratie)gegevens over tekort, gebrek of risico, zodat de signalering breed en overtuigend onderbouwd kan worden of interpreteert signalen op zo'n manier dat anderen haar analyse kunnen volgen, en brengt signalen en analyse in samenwerking met anderen weloverwogen onder de aandacht van relevante partijen, zodat de aanpak kansrijk wordt;
- Zij draagt constructief ideeën aan voor verandering, adviseert en biedt eventueel consultatie;
- Zij neemt publiekelijk, zo nodig namens de beroepsgroep, bij maatschappelijke kwesties een standpunt in, biedt een heldere professionele argumentatie en aarzelt niet om zijn macht als deskundige in te zetten en druk uit te oefenen voor de goede zaak.

Bijlage 1 Het functieprofiel POH-GGZ

Totaal overzicht van POH-GGZ functie in 9 kerntaken en 21 werkprocessen

Deel I Clïentgebonden taakgebied	
Kerntaken	Werkprocessen
1. Vraagverheldering	1. Kennismaken met de GGZ cliënt (én zijn context) van de huisarts 2. Uitvoeren van een gesprek in vier fasen, introductie, inventarisatie, evaluatie / conclusie en advies
2. Begeleiding	3. Kortdurende begeleiding ter ondersteuning van behandeling door huisarts Vallend buiten de Nza beleidsregel: 4. <i>Ondersteunende en stabiliserende begeleiding van GGZ-problematiek voorkomend binnen de huisartsenpraktijk</i> ➤ <i>Langdurige GGZ-cliënten</i> ➤ <i>Zorg specifieke GGZ-groepen</i>
3. Informeren/adviseren	5. Advisering: generiek inhoudelijk/ beroepsmatig 6. Advisering: triage 7. Psycho-educatie
4. Continuïteit van (keten)zorg leveren / Casemanagement	8. Intern: coördineren binnen de huisartsenpraktijk 9. Extern coördineren en verwijzen buiten de huisartsenpraktijk: ➤ Verwijzen binnen de eerstelijnszorg/welzijn ➤ Verwijsfunctie richting de tweedelijnszorgvoorziening > Liaisonfunctie naar 2e lijns GGZ
<u>Vallend buiten de Nza beleidsregel:</u> 5. Preventie (waaronder Gezondheidsvoorlichting en Opvoeding)	<u>Vallend buiten de Nza beleidsregel:</u> 10. Zorggerichte preventie verlenen: adviseren, informeren en voorlichten van een specifieke individuele cliënt 11. Selectieve of geïndiceerde preventie verlenen: adviseren, informeren en voorlichten van een groep specifieke cliënten

Deel II Organisatiegebonden taakgebied	
Kerntaken	Werkprocessen
6. Cliëntgegevensbeheer	<ul style="list-style-type: none"> 12. Registreren en rapporteren 13. (bijdragen aan) Onderzoek
7. Kwaliteitsbewaking en Innovatie van organisatie, zorgproducten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> 14. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeleid binnen de huisartsenpraktijk 15. Uitvoeren van taken ten behoeve van Zorgbeheer binnen de huisartsenpraktijk
8. Netwerken	<ul style="list-style-type: none"> 16. Ontwikkelen en onderhouden sociale kaart 17. Netwerken/samenwerken binnen de huisartsenpraktijk 18. Netwerken/samenwerken vanuit de huisartsenpraktijk richting derden.
Deel III Beroepsgebonden taakgebied	
Kerntaken	Werkprocessen
9. Kwaliteitsbewaking van de functie-uitoefening	<ul style="list-style-type: none"> 19. Onderzoek doen ten behoeve van de functie POH-GGZ binnen de huisartsenpraktijk 20. Professionaliseren en permanente deskundigheidsbevordering ten behoeve van de POH-GGZ functie-uitoefening 21. Het (borgen van de) ontwikkeling van de POH-GGZ functie-uitoefening