

Persona's en actoren

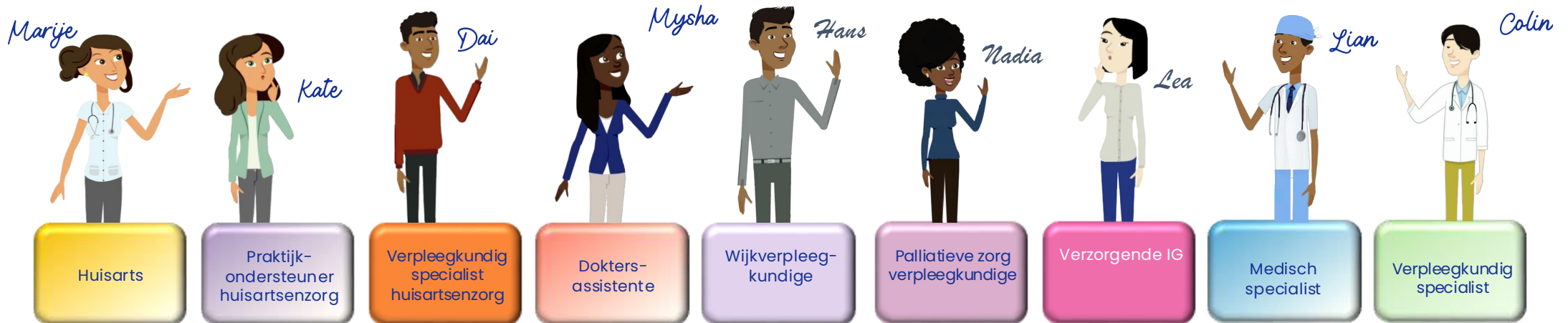
Persona's en actoren van de Zorgverlener Journeys



Actoren en persona's zorgverlener Journeys

In de journeys maken we gebruik van persona's. Een persona vertegenwoordigt een bepaalde doelgroep. De persona's worden krachtig en uitgesproken weergegeven waardoor de lezer zich goed in de emoties van de doelgroep kan inleven.

De journeys van de huisartsenpraktijk in samenwerking met het ziekenhuis en van de wijkverpleging in samenwerking met de huisartsenpraktijk en het ziekenhuis zijn vanuit verschillende actoren in beeld gebracht. De actoren die een rol spelen in de verschillende zorgverlener journeys zijn:



Persona 'Marije' huisarts huisartsenpraktijk

Als huisarts op de dagpraktijk verleen ik continue zorg aan patiënten en ben ik de spin in het web in de zorg. Mijn voornaamste taken zijn het leveren van medisch-generalistische zorg, zorgcoördinatie, preventieve zorg, terminaal-palliatieve zorg en spoedeisende huisartsenzorg vanuit de totale context van de patiënt.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Verleent zorg vanuit de totale context van de patiënt; zowel vanuit medisch als vanuit de sociale omgeving.
- Voert anamnese/lichamelijk en/of aanvullend onderzoek uit.
- Houdt consulten (fysiek, telefonisch, online) en legt visites af.
- Overlegt met andere zorgverleners (o.a. medisch specialisten, thuiszorg etc.) en doet verwijzingen.
- Stelt behandelplan vast en zorgt voor voorschrijven/toedienen van medicatie.
- Voert levensreddende handelingen uit, verricht kleine medische ingrepen, geeft zelfzorgadvies.
- Begeleidt patiënten bij gedragsveranderingen en biedt preventieve zorg.
- Verleent terminaal-palliatieve zorg, ook in acute situaties.
- Bouwt een vertrouwensband op met de patiënt, langere tijd relatie, persoonsgericht.
- Signaleert vroegtijdig de waarden, wensen en behoeften op vier dimensies van palliatieve zorg: lichamelijk, psychisch, sociaal en zingeving/spiritualiteit.
- Zorgt voor overdracht van de patiënt en zijn medische gegevens aan de ketenpartners.



Ik luister naar de hulpvraag, stel samen met de patiënt een behandelplan op, geef advies, schrijf medicatie voor en indien nodig verwijfs ik de patiënt naar andere zorgverleners. Hierbij is het actueel en volledig houden van het medisch dossier van mijn patiënten erg belangrijk.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Huisartsen
- Praktijkondersteuner
- Wijkverpleegkundige
- Verzorgende
- Palliatieve zorg verpleegkundige
- Apotheker
- Expertteams (kaderhuisarts, zorgprogrammacoördinator, diabetesverpleegkundige, psychiater)
- Medisch specialist ziekenhuis
- Verpleegkundig specialist ziekenhuis
- Palliatief adviesteam ziekenhuis
- Podotherapeut
- Diëtist
- Fysiotherapeut
- Diagnostisch centrum/laboratorium
- Leefstijl coach
- Sociaal domein
- Mantelzorgers en naasten

Persona 'Kate' praktijkondersteuner huisartsenzorg

(POH-S, POH-O, POH GGZ)

Als praktijkondersteuner huisartsenzorg maak ik deel uit van het generalistisch team van de huisartsenvoorziening. De POH is verantwoordelijk voor het leveren van generalistische, persoonsgerichte en continue zorg voor patiënten onder verantwoordelijkheid van de huisarts. Dit kunnen patiënten zijn die met chronische aandoeningen (incl. kwetsbare ouderen en GGZ) of patiënten die palliatieve zorg nodig hebben met een levensbedreigende aandoening (bv. oncologische zorg) of ongeneeslijk ziek zijn.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Geeft uitleg en (psycho)-educatie over diverse onderwerpen (leefstijl, ziektebeelden, medicatie, therapie, psychische klachten, mogelijke complicaties, ziekteverloop, wanneer aan de bel trekken) aan de patiënt.
- Bouwt een vertrouwensband op met de patiënt, langere tijd relatie, persoonsgericht.
- Signaleert vroegtijdig de waarden, wensen en behoeften op vier dimensies van palliatieve zorg: lichamelijk, psychisch, sociaal en zingeving/spiritualiteit.
- Voert consultgesprekken aan de hand van palliatief redeneren, onder supervisie van een medisch specialist.
- Houdt te allen tijde rekening met waarden, wensen en behoeften van zorgvrager en diens naasten, de mate van geletterdheid en gezondheidsvaardigheden.
- Verkent samen met de patiënt de werkwijze en de behoefte aan begeleiding.
- Coördineert zorg met (gecontracteerde) ketenpartners en breder, b.v. met tweede lijn en welzijn, gemeente.
- Stelt samen met de patiënt doelen/een individueel zorgplan op en registreert proactieve zorgplanningsgesprekken.



Ik zorg voor monitoring, begeleiding, preventie, voorlichting en educatie bij patiënten. Ik luister goed naar de patiënt en we maken samen afspraken. Ik leer de patiënt omgaan met zijn beperkingen, stimuleer de zelfredzaamheid en een gezonde leefstijl. Ook speel ik vaak een coördinerende rol in de samenwerking tussen andere zorgverleners en wijkteams.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Huisarts
- Expertteams (kaderhuisarts, zorgprogrammacoördinator, diabetesverpleegkundige, psychiater)
- Medisch specialist ziekenhuis
- Verpleegkundig specialist ziekenhuis
- Palliatief adviesteam ziekenhuis
- Wijkverpleegkundige
- Palliatieve zorg verpleegkundige
- Podotherapeut
- Diëtist
- Fysiotherapeut
- Diagnostisch centrum/laboratorium
- Leefstijl coach
- Sociaal domein
- Mantelzorg en naasten

Persona 'Dai' verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk

Als verpleegkundig specialist op de huisartsenpraktijk combineer ik verpleegkundige en medische taken, inclusief het uitvoeren van diagnostische, behandelings- en zorgcoördinerende taken. Hierbij werk ik nauw samen met huisartsen en andere zorgprofessionals om de zorgverlening te optimaliseren, waarbij de focus ligt op het leveren van persoonsgerichte en doelgerichte zorg, preventie, en het bevorderen van de zelfredzaamheid van patiënten.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Verricht zelfstandige medische en verpleegkundige consulten
- Voert anamnese/lichamelijk en/of aanvullend onderzoek uit.
- Stelt diagnoses, maakt behandelplannen en schrijft medicatie voor
- Monitort en evalueert de voortgang van patiënten en past behandelplannen waar nodig aan.
- Signaleert vroegtijdig de waarden, wensen en behoeften op vier dimensies van palliatieve zorg: lichamelijk, psychisch, sociaal en zingeving/spiritualiteit.
- Voert consultgesprekken aan de hand van palliatief redeneren
- Interpreteert en beoordeelt onderzoeksgegevens.
- Laat zo nodig aanvullende diagnostiek en onderzoek uitvoeren en verwijst door.
- Verkent samen met de patiënt de werkwijze en de behoefte aan begeleiding.
- Biedt nazorg na ziekenhuisopnames of grote medische ingrepen.
- Volgt uitkomsten van behandelingen op en bewaakt het welzijn van patiënten na een diagnose of behandeling.
- Coördineert de zorg voor patiënten met chronische aandoeningen en biedt casemanagement om de continuïteit van zorg te waarborgen.



Ik verleen uitgebreide zorg, waarbij ik zowel het preventieve als curatieve aspect van gezondheidszorg combineer. Ik begeleid patiënten die recent uit het ziekenhuis zijn ontslagen, bijvoorbeeld door het controleren van wondgenezing of het opvolgen van medische adviezen na een operatie.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Huisarts
- Expertteams (kaderhuisarts, zorgprogrammacoördinator, diabetesverpleegkundige, psychiater)
- Medisch specialist ziekenhuis
- Verpleegkundig specialist ziekenhuis
- Palliatief adviesteam ziekenhuis
- Wijkverpleegkundige
- Podotherapeut
- Diëtist
- Fysiotherapeut
- Diagnostisch centrum/laboratorium
- Leefstijl coach
- Sociaal domein
- Mantelzorger en naasten

Persona ' Mysha' doktersassistente huisartsenpraktijk

Als doktersassistente op de huisartsenpraktijk ben ik het eerste aanspreekpunt van een huisartsenpraktijk. Naar aanleiding van een (telefonische) intake met de patiënt geef ik advies en/of plan ik een afspraak in op het spreekuur van de huisarts. De intake is belangrijk voor een goede doorverwijzing van de patiënt. Dit houdt in dat ik vragen stel over de klachten om goed de hulpvraag vast te stellen. Daarnaast heb ik ook een eigen spreekuur, waar de patiënt op afspraak terecht kan voor onder andere bloeddruk meten, bloedsuiker meten en wonden verbinden.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Voert intakegesprekken met de patiënt en stelt de hulpvraag vast.
- Registreert de benodigde persoonsgegevens.
- Consulteert de huisarts voor afstemming.
- Plant afspraken in bij de huisarts op basis van zorgvraag patiënt (consult of visite).
- Registreert het triageverslag en zorgt voor de financiële afhandeling in een informatiesysteem.
- Zorgt voor de overdracht van de patiënt aan de huisarts of andere de ketenpartners.



Ik ben het eerste aanspreekpunt voor patiënten in de huisartsenpraktijk. Ik stel vragen over de klachten om goed de hulpvraag vast te stellen en plan afspraken voor het consult met de huisarts of mijn eigen spreekuur.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Huisarts, waarnemend huisarts, physician assistant, verpleegkundig specialist
- Triagist of waarnemend huisarts op de HAP
- Verpleegkundig centralist van de MKA
- SEH-verpleegkundige
- Ambulancezorgprofessional
- Thuiszorg/wijkteam, GGZ crisisdienst

Persona 'Lian' medisch specialist

Als medisch specialist ben ik expert op het gebied van medisch handelen en onderzoek en behandel patiënten. Ik ben eindverantwoordelijke voor de zorg en de behandeling, waaronder palliatieve zorg, aan patiënten die een levensbedreigende aandoening hebben of ongeneeslijk ziek zijn.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Zorgt voor anamnese/lichamelijk onderzoek/diagnose.
- Stelt behandelplan vast en Zorgt voor behandeling van de patiënt/toedienen van medicatie.
- Houdt consulten (fysiek, telefonisch, online) en overlegt met andere zorgverleners.
- Bereidt het team voor.
- Signaleert vroegtijdig de waarden, wensen en behoeften op vier dimensies van palliatieve zorg: lichamelijk, psychisch, sociaal en zingeving/spiritualiteit.
- Zorgt voor overdracht van de patiënt en zijn medische gegevens aan de ketenpartners.



Een medisch specialist is een arts die zich heeft gespecialiseerd in één specifiek vakgebied. Er zijn verschillende specialismen, bijvoorbeeld oncoloog, geriater, internist, nefroloog, longarts, cardioloog, neuroloog en psychiater.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Huisarts
- Verpleegkundig specialist/verpleegkundige
- Fysiotherapeut
- Diëtist
- Ergotherapeut
- Apotheker
- Palliatieve zorgteams
- Specialisten in geriatrie, oncologie, cardiologie, longgeneeskunde en andere relevante medische disciplines
- Mantelzorgers en naasten

Persona 'Colin' verpleegkundig specialist palliatieve zorg in het ziekenhuis

Als verpleegkundig specialist palliatieve zorg combineer ik verpleegkundige en medische taken, waaronder lichamelijk onderzoek, het inzetten van de behandeling en aanvullende diagnostiek. Ik verleen klinische en poliklinische palliatieve zorg aan patiënten en hun naasten. Dit doe ik voor patiënten in de palliatieve fase die een levensbedreigende aandoening hebben of ongeneeslijk ziek zijn.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Voert klinische en poliklinische consulten uit.
- Signaleert vroegtijdig de waarden, wensen en behoeften op vier dimensies van palliatieve zorg: lichamelijk, psychisch, sociaal en zingeving/spiritualiteit.
- Voert consultgesprekken aan de hand van palliatief redeneren.
- Houdt te allen tijde rekening met waarden, wensen en behoeften van zorgvrager en diens naasten, de mate van geletterdheid en gezondheidsvaardigheden.
- Geef advies en werken nauw samen met andere zorgverleners.
- Levert een actieve bijdrage aan deskundigheidsbevordering en geeft scholing en coaching aan artsen en verpleegkundigen, intern en extern.



Ik werk vanuit een holistisch perspectief: ik richt me op de ziekte en het ziek zijn, waarbij de mens in zijn context centraal staat. Daarnaast richt ik mij op preventie en gevolgen van ziekte. Ik werk in een zorgteam/multidisciplinair team. Hierbij schakel ik continu tussen de 1e en 2e lijn.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Verzorgende/verpleegkundige/regie-verpleegkundige
- Medisch specialist
- Huisarts
- Sociaal werker
- Fysiotherapeut
- Ergotherapeut
- Apotheker
- Diëtist
- Psycholoog/psychiater
- Geestelijk verzorger
- Palliatief zorgteam
- Mantelzorgers en naasten

Persona 'Hans' wijkverpleegkundige

Als wijkverpleegkundige organiseer, coördineer en verleen ik zorg in de thuissituatie. Mijn doel is cliënten te ondersteunen zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig en veilig thuis kunnen wonen. Als wijkverpleegkundige beheer ik een bepaald gebied en bouw ik een vertrouwensband op met mijn cliënten. Ik werk samen met professionals binnen zowel het medische als het sociale domein en met wijkteams of thuiszorgteams.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Verlenen van verpleegkundige zorg aan huis, inclusief complexe handelingen.
- Afnemen anamnese, gesprek voeren, indicatiestelling (Zvw), adviseren over indicatiestelling (Wmo/Wlz) en vastleggen in een zorgplan.
- Coördineren van zorg in samenwerking met andere disciplines (huisartsen, paramedici, wijkteams).
- Het voeren en coördineren van MDO's.
- Adviseren over gezondheid, leefstijl, voeding en zelfzorg.
- Stimuleren van zelfredzaamheid via coaching en hulpmiddelen.
- Bieden van emotionele en psychosociale ondersteuning.
- Bewaken van kwaliteit en werken conform het Kwaliteitskader V&VN en de CanMEDS-rollen.



Ik voer verpleegkundige handelingen uit zoals wondzorg, injecties, katheterzorg en medicatiebeheer. Ik geef advies en voorlichting om complicaties en ziekenhuisopnames te voorkomen, stimuleer gezond gedrag en begeleid cliënten en hun naasten bij psychosociale vragen. Daarnaast voer ik gesprekken over proactieve zorgplanning met cliënten en hun naasten om tijdig in te spelen op veranderingen in hun situatie en zorgbehoefte.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Verzorgenden IG
- Palliatieve zorg verpleegkundige
- Huisarts
- Praktijkondersteuner
- Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk
- Paramedici
- Mantelzorgers en naasten
- Wijkverpleegkundige
- Palliatief- en oncologieverpleegkundige/casemanager/consulent
- Helpende
- Ziekenhuis
- Sociaal domein-partners (wijkteams, welzijnsorganisaties)
- Zorgmedewerkers wijkverpleging

Persona 'Nadia' palliatieve zorg verpleegkundige

Als verpleegkundige palliatieve zorg bied ik complexe zorg aan cliënten in de palliatieve en terminale fase, meestal thuis in hun vertrouwde omgeving. Mijn doel is het bevorderen van de kwaliteit van leven door lichamelijke klachten te verlichten en aandacht te besteden aan de psychische, sociale en spirituele dimensies van zorg. Ik vervul een coördinerende, signalerende en uitvoerende rol en zorg ervoor dat de zorg aansluit bij de wensen en waarden van de cliënt en diens naasten. In gesprekken denk ik tijdig mee bij slecht-nieuwsmomenten, zodat cliënten en families zich gesteund voelen en niet tussen wal en schip raken.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Voert complexe verpleegkundige zorg aan huis uit voor cliënten in de palliatieve fase.
- Voert medisch-technische handelingen uit, zoals het aanleggen van infusen of sondes en leert deze, waar nodig, aan andere zorgverleners.
- Bespreekt wensen en behoeften van cliënten en vertaalt deze naar een passend en actueel zorgplan.
- Coördineert multidisciplinaire zorg en organiseert proactief overleg (MDO). Biedt coaching, voorlichting en psychosociale steun aan cliënten, naasten en zorgteams.
- Signaleert veranderingen in het ziektebeeld en onderneemt tijdig actie.
- Begeleidt en ondersteunt uitvoerende zorgprofessionals en thuiszorgteams in de uitvoering van zorg.

Extra taken & verantwoordelijkheden voor de soortgelijke rol van een casemanager/palliatief consulent

- Begeleiden van cliënten en mantelzorgers in het ziekte- en stervensproces.
- Adviseert bij complexe zorgsituaties en brengt mogelijkheden binnen het regionale zorgaanbod in kaart.



Wanneer ik optreed als casemanager of palliatief consulent neem ik een centrale, coördinerende en begeleidende rol in het gehele zorgproces. Ik ben dan het eerste aanspreekpunt voor cliënten en hun naasten, ondersteun bij besluitvorming rondom behandeling, zorg en levenseinde, en geef advies bij complexe zorgvragen. Daarbij breng ik de mogelijkheden binnen het regionale zorgaanbod in kaart en organiseer ik de juiste ondersteuning.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Huisarts
- Praktijkondersteuner
- Paramedici
- Mantelzorgers en naasten
- Verzorgenden IG
- Wijkverpleegkundige
- Palliatief- en oncologieverpleegkundige/casemanager/consulent
- Helpende
- Medisch specialisten en ziekenhuisteam
- Sociaal domein-partners (wijkteams, welzijnsorganisaties, gemeenten)
- Geestelijk verzorger
- Zorgmedewerkers wijkverpleging

Persona 'Lea' verzorgende IG

Als verzorgende IG in de thuiszorg combineer ik persoonlijke verzorging met verpleegkundige taken. Ik werk volgens zorgplannen in afstemming met cliënten, naasten en het zorgteam. Vanuit positieve gezondheid heb ik aandacht voor zelfredzaamheid, het bieden van structuur en veiligheid en het creëren van een vertrouwde en zorgzame omgeving waarin cliënten zelf de regie behouden.

Taken & verantwoordelijkheden:

- Voert persoonlijke verzorging en begeleiding bij ADL uit in de thuissituatie.
- Verricht verpleegkundige handelingen zoals medicatietoediening, stomazorg en eenvoudige wondverzorging.
- Signaleert veranderingen in de gezondheidstoestand van cliënten en rapporteert deze aan de wijkverpleegkundige of bij lichamelijke achteruitgang direct aan de huisarts.
- Voert zorg uit volgens het zorgplan en draagt bij aan het opstellen, evalueren en bijstellen ervan.
- Ondersteunt en begeleidt cliënten op psychosociaal vlak en biedt een luisterend oor in moeilijke situaties.
- Werkt nauw samen met familie, mantelzorgers en andere zorgverleners om goede en samenhangende zorg te realiseren.
- Bevordert de zelfredzaamheid en eigen regie van cliënten door hen te stimuleren in wat ze zelf kunnen en willen blijven doen.
- Zorgt voor een nauwkeurige registratie van de geleverde zorg door te rapporteren van observaties, bevindingen en de geleverde zorg in het ECD.



Ik bied basis-comfortzorg aan cliënten in de palliatief terminale fase, ondersteun bij pijn- of symptoombestrijding en bied emotionele begeleiding aan cliënten en naasten. Tevens rapporteer ik voortijdige signalen van (symptoom)verandering zodat tijdig, in samenspraak met wijkverpleegkundige en huisarts, kan worden ingegrepen.

Samenwerking op proactieve zorgplanning:

- Wijkverpleegkundige
- Palliatieve zorg verpleegkundige
- Huisarts
- Paramedici
- Mantelzorgers en naasten
- Palliatief- en oncologieverpleegkundige/casemanager/consulent
- Helpende
- Sociaal domein-partners (wijkteams, welzijnsorganisaties)
- Zorgmedewerkers wijkverpleging



stichting
pznL



nationaal
programma
palliatieve
zorg II