



# Functiebeschrijving

## familievertrouwenspersoon 2021

### Doel van de functie

---

Professionele ondersteuning van de naasten van de patiënt met psychische problemen, overeenkomstig de statuten en het handboek Methodiek van de stichting.

### Plaats in de organisatie

---

Ontvangt hiërarchisch leiding van de directeur-bestuurder van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. Werkt in de hem/haar toegewezen regio voor, maar niet in opdracht van de naasten.

### Resultaatgebieden

---

#### 1. Professioneel vertrouwenswerk aan naasten

bestaande uit een (combinatie) van de volgende diensten:

- Opbouwen van een vertrouwensrelatie met de hulpvrager
- Optreden als professioneel klankbord voor de hulpvrager
- Informeren over o.a. procedures, mogelijkheden en onmogelijkheden m.b.t. de zorg, wijzen op alternatief zorgaanbod
- Adviseren over o.a. hoe om te gaan met vragen en onvrede
- Ondersteunen van de hulpvrager in de communicatie met zorgverleners en zorgaanbieder
- Bijdragen aan, bemiddelen voor samenwerking in de triade
- Ondersteunen van de hulpvrager in klachtenprocedures
- Deelnemen aan de landelijke hulp- en advieslijn

#### 2. Bijdragen aan verbetering positie van en omgang met de naasten in de eigen regio

- Presenteren van en publiceren over de praktijk van het familievertrouwenswerk
- Contact opbouwen en onderhouden met relevante stakeholders in de regio
- Deelnemen aan relevant overleg in de regio
- Het verantwoordelijk management in casus attenderen op knelpunten en verbetermogelijkheden
- Bij de toegewezen contractpartner dan wel de IGJ indien nodig aandacht vragen voor structurele problemen voor de zorg en de positie van de naaste



### 3. Bijdragen aan beleid, kwaliteit en continuïteit stichting

- Actieve deelname aan werkgroepen van de stichting
- Actief gebruikmaken van scholingsaanbod binnen en buiten de stichting
- Collegiale ondersteuning in intervisie, collegiaal overleg en waarneming
- Participeren in landelijk overleg en beleidsontwikkeling

### 4. Verantwoording en rapportage

- Registratie van bestede werktijd volgens systeem stichting
- Dossievorming van hulpvragers volgens systeem stichting
- Uitbrengen van een jaarlijks, geanonimiseerd verslag van bevindingen aan de toegewezen contractpartners

## Functie-eisen

---

### Ervaring en kennis

- Ervaring als professional in de ggz
- Opleidingsniveau: HBO-plus
- Ruime kennis en ervaring, beroepsmatig opgedaan, van:
  - Psychische ziektebeelden (waaronder verslaving) en de gangbare behandel mogelijkheden
  - De sociale kaart en het ggz-aanbod in de regio
  - De invloed van de stoornis van de patiënt op het leven van diens naasten
  - Aanbod voor professionele begeleiding van naasten
  - Relevante procedures, wet- en regelgeving
  - Actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied

### Zelfstandigheid

- Binnen de vastgestelde kaders –gelet op doel functie en plaats in de organisatie - wordt in ruime mate zelfstandig gewerkt
- Is in staat te improviseren en te anticiperen in conflict- en crisis-situaties
- Consultatie bij staf en andere collega's

### Sociale vaardigheden

- Het vermogen om gesprekken met diverse deelnemers - waarbij sprake kan zijn van conflict en weerstand - in goede banen te leiden
- Het snel zien en verwoorden van de problemen en mogelijke oplossingen in uiteenlopende en complexe situaties
- Luisteren, inleven en meedenken in uiteenlopende contacten en culturen
- Tact- en begripvol om kunnen gaan met emoties van naasten en opvattingen van professionals
- Empathie kunnen combineren met professionele distantie

### Overige vaardigheden

- Uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Beheersing van moderne communicatiemiddelen
- Rijbewijs B



### Overige functie-eisen

- Hoge eisen worden gesteld aan integriteit en betrouwbaarheid vanwege de privacygevoelige informatie waarmee gewerkt wordt
- Geduld, tact en doorzettingsvermogen bij de ondersteuning van naasten en het bemiddelen in de triade
- Gevoel voor verhoudingen, systematiek en ordelijkheid bij het kiezen van een aanpak en de verantwoording van casuïstiek
- Voorkomen en gedrag zijn van belang vanwege de externe contacten waarbij de stichting vertegenwoordigd wordt

### Risico's, verantwoordelijkheid en invloed

---

- Risico op imagoschade vanwege de diversiteit in contacten buiten de eigen organisatie en omdat beoogde resultaten voor de naasten niet altijd kunnen worden behaald
- Verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de dienstverlening binnen de gestelde kaders
- Invloed op het beleid en de methodiek van het familievertrouwenswerk van de stichting
- Invloed op het beleid van de zorgaanbieder voor de naastbetrokkenheid

### Inconveniënten

---

Er is sprake van verhoogde psychische belasting als gevolg van:

- Het zelfstandig werken, zonder collega's of leidinggevende op wie direct een beroep kan worden gedaan
- De complexiteit en diversiteit van de contacten met de doelgroep
- De veelvuldige confrontatie met ingrijpend persoonlijk leed
- De machteloosheid bij het uitblijven van verwacht of gewenst resultaat
- Het werken in relatie met anderen die van opvatting verschillen of moeilijk tot samenwerken kunnen komen
- Tijdsdruk en piekbelastingen in het werk vanwege de onvoorspelbaarheid van de caseload

Er is sprake van verhoogde fysieke belasting als gevolg van teveel zittend werk, in de auto, achter het bureau en de laptop.