

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

- Ontvangt de patiënt en informeert over de openingsuren, de afspraakmogelijkheden, de documenten die hij/zij moet meebrengen (J130301 Id21030-c)
 - Beantwoordt de vragen en verwijst door naar de arts indien nodig
 - Geeft uitleg over een behandeling in begrijpbare taal, rekening houdend met de leeftijd en de achtergrond van de patiënt
 - Houdt de patiënt op de hoogte van eventuele veranderingen bij afspraken of uitgelopen wachttijden
 - Gaat op een professionele manier om met onbegrip of klachten bij de patiënt
 - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
 - Stelt de patiënt gerust, zowel voor, tijdens als na de behandeling
 - Informeert de arts zodat de patiënt slechts eenmaal zijn verhaal moet doen
- Plant de afspraken volgens de behoeften van de patiënten, het soort interventie, de graad van hoogdringendheid en de arts informeren (J130301 Id16476-c)
 - Houdt zich aan de planning en voortgang van het spreekuur, rekening houdend met de geldende prioriteiten
 - Schat de hoogdringendheid van de oproep van een patiënt in en probeert dringende gevallen in te lassen in de agenda
 - Schat de benodigde tijd voor een behandeling zo realistisch mogelijk in aan de hand van gekregen informatie van de arts
 - Plant afspraken rekening houdend met de nodige behandelingstijd en de tussentijd voor reiniging
 - Plant afspraken rekening houdend met de agenda van de arts en de organisatie binnen de medische praktijk
 - Plant afspraken met de patiënt rekening houdend met de levertermijnen die de labo's nodig hebben voor de werkstukken
 - Gebruikt kantoorsoftware (outlook,...)
 - Belt bij annulaties een patiënt van de wachtlijst zodat de arts geen leemtes in de agenda heeft
 - Maakt verdere afspraken met de patiënt rekening houdend met de levertermijnen van het labo
 - Past taalgebruik en boodschap aan de patiënt aan.
 - Selecteert, volgens afspraak met de arts, vertegenwoordigers en bezorgt ze een afspraak
 - Informeert de arts over wijzigingen in de agenda en/of de dagplanning
 - Handelt zelfstandig afspraken af op basis van richtlijnen en protocollen
 - Signaleert en rapporteert knelpunten aan de arts
 - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Maakt het medisch-administratieve dossier van de patiënt aan of vult aan en verwijst de patiënt door naar de wachtkamer, de verzorgingskamer, de onderzoekskamer,... (J130301 Id2661-c)
 - Voert alle gegevens van de patiënt in zodat de gegevens in het systeem volledig zijn, overeenstemmen met de officiële gegevens en steeds actueel zijn
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Gebruikt gespecialiseerde medische software

- Controleert de gegevens van patiënten zodat de gegevens in het systeem actueel blijven
 - Begeleidt de patiënt doorheen de praktijk
 - Herkent de behoeften van de patiënt en heeft aandacht voor zijn/haar wensen en noden
 - Vult tijdens een onderzoek of behandeling, op aangeven van de arts, de gegevens in volgens interne afspraken/codes
 - Klasseert patiëntenfiches, radiografieën, afdrukken, verwijsbrieven, verslagen (van specialisten), conformiteitsattesten, facturen,... volgens interne afspraak
 - Controleert of de patiënt een ingevuld en ondertekend getuigschrift van de behandeling gekregen heeft
 - Gaat vertrouwelijk om met informatie over de patiënt
- Ontsmet, identificeert en verpakt de medisch-technische elementen (afdrukken, prothese-elementen,...) en stuurt naar de betreffende dienst (J130301 Id6280-c)
 - Gebruikt sterilisatieapparatuur
 - Reinigt en steriliseert volgens de interne procedure
 - Contacteert de labo's voor het ophalen van afdrukken
- Volgt het patiëntendossier medisch-administratief op (J130301 Id18040-c)
 - Volgt betalingen van patiënten op en registreert ze in het systeem
 - Selecteert patiënten voor een recall en waarschuwt de patiënt volgens de interne procedure
 - Gaat vertrouwelijk om met informatie over de patiënt
- De werking van de toestellen controleren en de onderhoudsdienst en/of de verantwoordelijke informeren bij een storing (J130301 Id18166-c)
 - Vervangt, in samenspraak met de arts, versleten instrumenten
 - Vervangt de vloeistoffen van verschillende toestellen/baden/... volgens de interne procedure
 - Houdt zich aan de onderhoudsrichtlijnen
 - Maakt afspraken met de onderhoudsfirma
- De productvoorraad opvolgen, de nodige bevoorrading vaststellen en de bestelling doorgeven (J130301 Id18151-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Houdt gegevens bij over het verbruik van producten
 - Vult alle materialen tijdig aan
 - Stemt, volgens afspraak met de arts, de bestelling van producten af op de opdrachten in de planning
 - Bestelt, volgens afspraak met de arts, extra materialen zodat de voorraad op peil blijft
 - Vult een bestelformulier in
 - Contacteert leveranciers in geval van fouten bij bestellingen, leveringen of facturen
 - Controleert de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
 - Stockeert de binnengekomen materialen op hun vaste plaats

Specifieke activiteiten

- Bereidt het materiaal, de producten voor volgens de aanwijzingen van de arts en de aard van de interventie (J130301 Id23923-c)
 - Controleert op basis van de agenda, fiche of op aangeven van de arts welke behandeling zal plaatsvinden
 - Denkt mee in de organisatie van de planning en anticipeert op de noden van de arts

- Legt materialen en instrumenten klaar in de volgorde waarin ze gebruikt worden
- Maakt, indien nodig, een steriel veld met steriele doelen of een plateau zodat de instrumenten steriel blijven
- Assisteert de tandarts tijdens de ingreep (aangeven van de instrumenten,...) (J130301 Id18472-c)
 - Installeert de patiënt in de behandelstoel
 - Beschermt de kledij van de patiënt
 - Zoekt de patiëntenfiche op zodat de tandarts snel een overzicht krijgt van de gegevens
 - Reikt op het juiste moment de juiste materialen en instrumenten aan
 - Geeft de instrumenten zodat aan dat de tandarts ze in één beweging kan aannemen en hanteren
 - Assisteert de patiënt bij het spoelen
 - Volgt instructies van de tandarts op
 - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Steriliseert het materiaal en de instrumenten en verpakt (sets samenstellen, in zakjes doen,...) (J130301 Id25851-c)
 - Gebruikt reinigings- en sterilisatieapparatuur
 - Reinigt, desinfecteert en steriliseert de instrumenten volgens de interne procedure
 - Reinigt boren en andere instrumenten die niet worden gesteriliseerd volgens de interne procedure
 - Legt gereinigde of gesteriliseerde instrumenten terug op hun plaats volgens de interne procedure
 - Ontsmet de hand- en hoestukken en de afzuiging volgens interne procedures
- Sensibiliseert de patiënten en adviseert hen over mond- en tandhygiëne en het onderhoud van tandprothesen (J130301 Id25842-c)
 - Geeft de patiënt voorlichting over mondhygiëne (poetsinstructies, het gebruik van floss ragers, tandenstokers, tongscraper,...)
 - Geeft de patiënt voorlichting over onderhoud van prothesen
 - Past boodschap en taalgebruik aan de patiënt aan
- Bereidt benodigdheden voor radiologie voor en ontwikkelt radiologische opnames en slaat ze op (J130301 Id23924-c)
 - Brengt bij de patiënt de nodige bescherming aan voor het nemen van een röntgenfoto (loodschort, schildklierbeschermer,...)
 - Bereidt de juiste RX-film met houder voor in functie van de plaats en de soort opname
 - Ontwikkelt radiografieën volgens de interne procedure
 - Klasseert radiografieën
 - Volgt instructies van de tandarts op
 - Draagt een dosimeter
- Ruimt de werkruimte, materiaal en producten op en maakt ze schoon na een consultatie
 - Reinigt na elke behandeling de gebruikte onderdelen van het kabinet volgens de interne procedure
 - Verzamelt alle naalden en scherpe voorwerpen in een speciale container
 - Sorteert alle afval en wegwerpmaterialen in de daartoe bestemde recipiënten
 - Regelt het ophalen van het niet-huishoudelijk afval met de gespecialiseerde firma's
 - Bestelt tijdig lege containers, zodat het afval correct gestockeerd kan worden
 - Reinigt alle filters en slangen volgens de voorschriften
 - Steriliseert het meubilair in de werkruimte

- Voert verrichtingen uit voor het boekhoudkundig en budgetbeheer van de organisatie
 - Verwerkt betalingen (cash, bankkaart, kredietkaart)
 - Verzamelt facturen
 - Controleert de facturen van leveringen
 - Bereidt courante verrichtingen in klanten- en leveranciersboekhouding voor en boekt ze

- Voert de administratie uit en beheert de documentatie
 - Verzorgt de briefwisseling met andere artsen en specialisten, mutualiteiten, firma's, OCMW's, labo's,... zodat de externe communicatie eenvormig gebeurt
 - Vult opdrachtbonnen in voor het labo
 - Stuurt de patiëntendossiers door volgens de wensen van de arts
 - Verdeelt de inkomende post over de verschillend artsen of medewerkers
 - Beantwoordt e-mails en bedient het antwoordapparaat
 - Zorgt voor herinneringsbrieven bij niet-betalingen
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerker, tekenblad, presentatiepakket)
 - Voert administratie voor aanvullende verzekeringen uit
 - Verwerkt documenten van mutualiteiten
 - Volgt klachten van patiënten op

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van anamnese van de patiënt
- Basiskennis van tandheelkundige behandelingen
- Basiskennis van RIZIV-nomenclatuur en reglementeringen
- Basiskennis van formulieren en attesten

- Kennis van principes van omgang met patiënten
- Kennis van EHBO
- Kennis van ergonomie
- Kennis van tandheelkundige gezondheidsvoorlichting en –opvoeding
- Kennis van mondgezondheid en preventietechnieken
- Kennis van medische tandheelkundige terminologie
- Kennis van medische tandheelkundig(e) instrumentarium en materialen
- Kennis van hygiëne en ontsmettingsregels
- Kennis van procedures voor reiniging, desinfectie en sterilisatie
- Kennis van sterilisatieprocedés
- Kennis van radioprotectie
- Kennis van protocollen
- Kennis van toestellen, materialen en producten
- Kennis van de regelgeving betreffende apparatuur
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van boekhoudkundig en administratief beheer
- Kennis van kantoorsoftware en van gespecialiseerde medische software

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen op een begrijpbare manier de patiënt te woord staan, hierbij rekening houdend met de context en achtergrond van de patiënt
- Het efficiënt kunnen inplannen van afspraken en behandelingen
- Het kunnen omgaan met weerstand bij de patiënt en hierbij steeds de kalmte bewaren
- Het kunnen controleren en opvolgen van bestellingen
- Het kunnen in alle omstandigheden de patiënt op een neutrale en vriendelijke manier behandelen
- Het kunnen instaan voor een optimale ondersteuning bij de behandeling, rekening houdend met zowel de patiënt als de behandelende arts
- Het kunnen vertrouwelijk omgaan met informatie over de patiënt

Het ganse scala van cognitieve vaardigheden start bij het toepassen van protocollen (i.v.m. onthaal van patiënten, afspraken vastleggen, dossieraanmaak, hygiëne, samenwerking met dentaaltechnisch labo) over het anticiperen van de werkzaamheden van de tandarts bij het assisteren aan de behandelstoel tot het autonoom analyseren van de situatie en de eigenheid van elke patiënt (qua taalvaardigheid, begripsvermogen, stress-situatie, ...).

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen inschatten welke vragen van de patiënt zelf te beantwoorden zijn en voor welke er dient doorverwezen te worden naar de behandelende arts
- Het kunnen inschatten van de hoogdringendheid van de oproep van een patiënt en de dringende gevallen proberen in te lassen in de agenda
- Het kunnen zo realistisch mogelijk inschatten van de benodigde tijd voor een behandeling aan de hand van gekregen informatie van de arts

Motorische vaardigheden

- Het hanteren van sterilisatieapparatuur en het gebruiken van diverse medische toestellen (radiografieën ontwikkelen, ...)
- Het reinigen, ontsmetten en steriliseren van diverse (onderdelen van medische) instrumenten
- Het vervangen van vloeistoffen van verschillende (medische) toestellen
- Het bereiden van producten waarmee tanden en kiezen worden gevuld
- Het op het juiste moment aanreiken van de juiste materialen en instrumenten zodat de tandarts deze in één beweging kan aannemen en hanteren

Omgevingscontext

- Het inplannen van onvoorziene hoogdringende oproepen, rekening houdend met de reeds ingeplande patiënten en de mogelijkheden voor de behandelende arts
- De eigen emoties in alle omstandigheden onder controle houden; het toepassen van de basisregels van EHBO ingeval een patiënt onwel wordt
- Het in begrijpbare taal, met aangepast taalgebruik en boodschap alsook rekening houdend met de leeftijd en achtergrond van de patiënt, uitleg verschaffen over een behandeling

- Het opvangen van klachten/onbegrip van patiënten en hier op een professionele manier mee omgaan
- Het herkennen van de behoeften van de patiënt en aandacht hebben voor de noden en wensen van de patiënt
- Het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen kan vereist zijn en verschilt naargelang de activiteiten; het dragen van handschoenen tijdens het assisteren aan de stoel en tijdens het hanteren van het instrumentarium; het dragen van een masker, een schort, ...

Handelingscontext

- Het werken met mensen die (dringend) medische hulp vereisen, die pijn lijden, die ontevreden zijn, die met vele vragen zitten en snel geholpen wensen te worden
- Het vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van patiënten
- Het aan de dag leggen van de nodige accuratesse bij het aanmaken en opvolgen van dossiers, alsook bij de controle van medische documenten
- Het gebruik van risicoproducten (infectiekiemen, werken met ioniserende stralingen, ...)
- Het werken met tandafdrukken die met de nodige voorzichtigheid en vertrouwelijkheid behandeld dienen te worden (zowel i.k.v. bv. reiniging, als bv. verzending naar een labo)
- Het werken met instrumenten en materialen die te allen tijde steriel en voorradig dienen te zijn (instrumenten en materialen die niet gesteriliseerd moeten worden, worden volgens de interne procedure gereinigd)

Autonomie

Is zelfstandig in

- het beantwoorden van vragen en het begeleiden van patiënten, het inschatten van de duur van de behandelingen en de hoogdringendheid van oproepen i.k.v. de inplanning ervan in de agenda en in het inplannen zelf

Is gebonden aan

- interne afspraken, codes en instructies van de arts voor het aanmaken, aanvullen, opvolgen en klasseren van diverse documenten, aan het spreekuur en de richtlijnen van de behandelende arts m.b.t. de geldende prioriteiten voor het inplannen van consultaties en aan interne procedures voor de behandeling en/of het gebruik van instrumenten

Doet beroep op

- de arts voor het selecteren van vertegenwoordigers, voor het verkrijgen van gerichte patiënt- en/of dossiergebonden informatie nodig voor de uitvoering van de werkzaamheden, voor de vervanging van versleten toestellen, voor beslissingen inzake bestellingen, voor organisatorische aangelegenheden
- Werkt steeds in opdracht en onder toezicht van de arts

Verantwoordelijkheid

- Ontvangen en doorverwezen patiënt naar de wachtkamer, de verzorgingskamer, de onderzoekskamer,...
- Geïnformeerde patiënt en/of de arts met het oog op de interventie

- Geplande afspraken
- Verzamelde medisch-technische gegevens; aangemaakt, aangevuld en opgevolgd medisch-administratief dossier van de patiënt
- Verstuurde medisch-technische elementen naar de betreffende dienst
- Gecontroleerde werking van de toestellen en opgevolgde storingen van toestellen door informatie-uitwisseling met de onderhoudsdienst en/of verantwoordelijke
- Opgevolgde productvoorraad en doorgegeven bestellingen

2.3 ATTESTEN

Geen attesten vereist.