
Zorg & Welzijn

MBO Verkorte opleiding Doktersassistent

Kennismakingsopdracht



Kijk voor actuele startmomenten op
www.capabel.nl/opleidingen

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht Doktersassistent

Introductie

Als doktersassistent ben je het eerste aanspreekpunt voor patiënten. Je spreekt ze aan de balie of via de telefoon en maakt een inschatting van de urgentie van de klacht. Ook voer je kleine medisch-technische handelingen uit. Je werkt samen met de arts en assisteert bij behandelingen en onderzoeken. Daarnaast geef je voorlichting, instructie en advies over bijvoorbeeld de behandeling, ziekenhuiskeuze en laboratoriumuitslagen. Je plant het spreekuur, schrijft herhalingsrecepten uit, noteert het contact met de patiënten en verzorgt soms de financiële administratie. Samen met het team werk je aan een optimale zorgverlening. In deze opdracht leer je meer over de taken en kwaliteiten van een doktersassistent.

Wat ga ik doen?

- Lees de opdracht en de casus.
- Vul het invulblad in.
- Controleer je antwoorden met het antwoordblad.
- Lees de afsluiting.

Opdracht

De kwaliteiten van de doktersassistent zijn beschreven aan de hand van het CanMEDS¹-model. Dit model heeft zeven rollen (competentiegebieden). Hieronder staan deze rollen met voorbeelden van taken.

CanMEDS-rol	Voorbeeld van taken
Zorgverlener	Vaststellen behoefte aan zorg, bieden van eerste hulp, of bijhouden van patiëntendossiers
Communicator	Communiceren met patiënten en andere zorgverleners
Samenwerkingspartner	Samenwerken met de patiënt, arts en andere professionals
Gezondheidsbevorderaar	Geven van voorlichting over bijvoorbeeld de behandeling en medicijngebruik.
Organisator	Organiseren van afspraken en bijhouden van de voorraad.
Reflectieve professional	Leren en ontwikkelen door praktijkscholing en overleg met collega's.
Professional en kwaliteitsbevorderaar	Professioneel handelen en het invoeren van protocollen.

¹ Canadian medical education directives for specialists

Lees eerst de casus over de werkdag van doktersassistente Kyra. Ze beschrijft een doorsnee werkdag op haar werkplek. Zoek in het verhaal naar de verschillende taken en werkzaamheden. Onderstreep ze. Welke taken en werkzaamheden horen bij elkaar?

Bij welke rol passen de taken en werkzaamheden van de doktersassistente? Vul dit in op het antwoordblad.

Casus

Start van de dag

Ik ben 's ochtends meestal om 07.45 uur op de praktijk. Ik start de computer op en log in. Ik bekijk de agenda van de assistentes en de artsen van die dag. Zijn er bijzonderheden? Daarna kijk ik of er brieven in de brievenbus liggen of op de mail staan. Belangrijke berichten van de huisartsenpost worden gemaïld en om 8 uur doorgebeld. Denk aan een opname in het ziekenhuis voor een gebroken been. Soms zijn er belangrijke bloedsuitslagen die ook al naar de huisartsenpost zijn gegaan, maar die de huisarts wel moet zien.

Ik doe de deuren van de praktijk open zodat de patiënten naar binnen kunnen. Ik pak nu snel nog een kopje koffie en dan kan de dag beginnen. Om 8 uur begint de telefoon, en die stopt dan voorlopig niet meer. Vooral het eerste uur is altijd druk, zeker op maandag. De telefoon opnemen is belangrijk werk. We stellen gerichte medische vragen en bepalen de urgentie. Daarna bepalen we het beleid en behandelen we de kritieke gevallen al eerste. Dit proces noemen we triage.

Aan de balie help ik ook de patiënten op de praktijk tussen de telefoontjes door. Ze komen zich aanmelden voor hun afspraak, urine inleveren om te laten controleren op blaasontsteking, afspraken maken, medicijnen herhalen. Ook geef ik patiënten voorlichting en uitleg over behandelingen en medicijngebruik. Soms komen ze gewoon een praatje maken of stellen ze een vraag.

Het assistentenspreekuur begint rond 9 uur. Meestal begint de assistente die backoffice zit. Collega's die het assistentenspreekuur doen voeren zelfstandig kleine medische handelingen uit.

Om 10 uur kunnen we even ademhalen. Met alle artsen en assistentes drinken we koffie en samen overleggen we de belangrijkste dingen van die ochtend. Niet de 'simpele' vragen zoals een verwijzing of recept. We bespreken dingen die ons opvallen, waar we ons zorgen om maken of waarvan we denken dat er snel iets moet gebeuren. Denk aan een man die vaak in de war raakt, de moeder die de zorg voor haar kind(eren) niet aan kan of een vervelend bericht van de huisartsenpost. De artsen vertellen niet over alle patiënten, maar wel over de dingen die van belang zijn. Regelmatig veranderen richtlijnen en protocollen, dus moeten we nieuwe protocollen invoeren. Dit gezamenlijke moment is meestal het moment dat dit gedeeld wordt. Een halfuurtje later gaan we weer aan de slag.

Na ons overleg met de artsen luistert de assistente van de backoffice de receptenlijn af en neemt een ander het spreekuur over. Ik heb al mijn vragen aan de artsen gesteld via de agenda en het dossier van de patiënten. Als ik antwoord heb, kan ik de patiënten terugbellen. Of zij kunnen mij terugbellen, waar de voorkeur van de patiënt naar uitgaat.

Nu het wat rustiger is aan de telefoon haal ik ook de elektronische post binnen. Vanochtend lukte dat niet, het was te druk aan de telefoon. Laboratoriumuitslagen, röntgenfoto's, specialistenbrieven, opname- en ontslagberichten, huisartsenpostberichten. Alles verwerken we in het dossier van de patiënt. De uitslagen zetten we bij de artsen neer ter beoordeling.

In de middag hebben we lunchpauze. Voor een halfuur zetten we een antwoordapparaat op de telefoon. We zijn dan alleen voor spoed te bereiken. Vaak gaat tijdens de pauze wel een keer de spoedlijn. Vandaag hadden we geluk, we konden ongestoord eten.

In de middag doe ik de administratie. Ik moet nog wat regelen voor we over 6 weken de griepvaccinaties kunnen geven. Ook scan ik de post die de ziekenhuizen op papier hebben verstuurd. Tussendoor help ik nog 2 spoedgevallen. Stiekem vind ik dat een stuk leuker dan administratie. Maar ook administratie hoort bij ons werk!

De combinatie tussen patiëntencontact, administratie, een praktijk beheren, korte lijnen met de artsen en andere zorgverleners maakt voor mij het beroep van doktersassistente zo mooi. Wat we zo'n hele dag doen? Dat heb je hier kunnen lezen, maar we doen nog zoveel meer. Daarom is iedere dag anders. Want juist op zo'n kleine praktijk doe je veel zelf. Vakantieroosters maken, onderhoud regelen, volgen van praktijkopleiding, abonnementen regelen, verlengen of opzeggen en noem het maar op.

Bron: <https://dedoktersassistenten.home.blog/2017/09/18/de-werkdag-van-een-doktersassistente-blog/> (aangepast)

Invulblad

Rol	Taken en werkzaamheden
1. Zorgverlener: vakinhoudelijk handelen	
2. Communicator: communiceren	
3. Samenwerkingspartner: samenwerken	
4. Organisator: organiseren	
5. Gezondheidsbevorderaar: maatschappelijk handelen	
6. Reflectieve professional: leren en ontwikkelen	
7. Professional en kwaliteitsbevorderaar: professioneel handelen	

Afsluiting

Ben je klaar met de opdracht? Denk dan na over de volgende vragen:

- Wat spreekt je vooral aan in de opleiding?
- Welke vragen heb je nog bij de opleiding?
- Wat wil je nog vragen aan de voorlichters?

! We kunnen je wel vertellen hoe de lessen van Capabel eruitzien, maar als je werkelijk wilt ervaren hoe het is om bij ons te studeren, nodigen we je uit voor een vrijblijvende meelooplees. Je volgt dan een echte les in een klas met studenten, die jou graag vertellen waarom ze voor Capabel hebben gekozen.

Lijkt je dat wat? Geef je dan op voor een meelooplees door je naam op de lijst te zetten, of door ons te bellen (088-2701270) of te mailen (info@capabel.nl).



Antwoordblad

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

Rol	Taken en werkzaamheden
1. Zorgverlener: vakinhoudelijk handelen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistentenspreekuur: helpen van patiënten bij kleine medische handelingen. ▪ Assisteren van de arts bij medische handelingen. ▪ Medische gegevens registreren en bijhouden in patiëntendossier.
2. Communicator: communiceren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefoon beantwoorden en patiënten terugbellen. ▪ Patiënten aan de balie helpen. ▪ Spoedgevallen afhandelen.
3. Samenwerkingspartner: samenwerken	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Samenwerken met de arts en andere professionals. ▪ Samen zorgen voor een goede zorgverlening.
4. Organisator: organiseren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Post en e-mail verwerken. ▪ Afspraken maken voor de griepvaccinaties. ▪ Vakantieroosters maken. ▪ Onderhoud regelen, bijvoorbeeld voor het gebouw.
5. Gezondheidsbevorderaar: maatschappelijk handelen	<p>Geven van voorlichting over bijvoorbeeld de behandeling of het medicijngebruik.</p>
6. Reflectieve professional: leren en ontwikkelen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Volgen van praktijkopleiding. ▪ Overleg met collega's over patiënten. ▪ Samen bespreken van opvallende zaken.
7. Professional en kwaliteitsbevorderaar: professioneel handelen	<p>Bespreken en invoeren van de nieuwe reglementen en protocollen.</p>