

# Functieprofiel doktersassistent(e)

---

## Algemene uitgangspunten

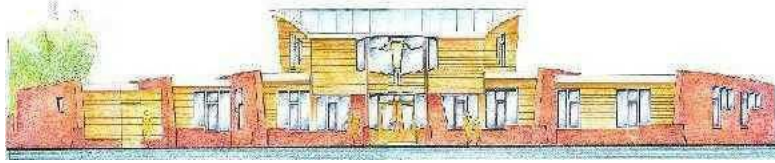
- Respectvol omgaan met patiënten en collega's.
- Je bent allround doktersassistent(e) in een team die samen verantwoordelijk is voor alle doktersassistent(e) taken; de balie, de telefonische triage, de verrichtingen, de communicatie, de instrumenten schoonhouden, de postverwerking en overige kantoor taken.
- Professioneel medisch advies; ons doel is het verbeteren van kwaliteit van leven.
- Probleemoplossend vermogen, fouten maken mag als we er maar van leren.
- Zorgvuldig documenteren van patiëntcontact en boekingen.
- Controle (eigen) boekingen einde dag/shift, inclusief overdracht.
- Praktijkgebonden werken (ochtend), maar patiëntvriendelijkheid en collegialiteit gaat voor, bijspringen waar nodig is, werken als een team.
- 5-10 minuten voor je dienst begint, aanwezig zijn.
- Telefonische wachttijd is maximaal 2 minuten.
- Twee assistenten zijn altijd aanwezig in de praktijkruimte, pauzes in onderling overleg. Koffiepauze is 15 min ergens tussen 10-11u, lunchpauze is een uur ergens tussen 12-14u.

## Vakinhoudelijk handelen

De doktersassistent(e) draagt, in afstemming met de patiënt en de arts, zelfstandig zorg voor optimale zorgverlening door:

- te triëren
- te adviseren en handelingen te verrichten in het kader van individuele gezondheidszorg
- zorg te dragen voor de praktijkvoering. Zij zet haar persoonlijke expertise in bij deze activiteiten.

Zij voert haar werk uit volgens de wettelijke regelgeving, geldende procedures en beroepsnormen, maar ook naar eigen inzicht en speelt in op onverwachte situaties. Zij houdt rekening met de wensen van de patiënt. Haar vakinhoudelijk handelen wordt gekarakteriseerd door een professionele, actuele, ethische en efficiënte aanpak alsmede door effectieve communicatie met de patiënt en andere betrokkenen bij het zorgverlening traject. Ze is mede verantwoordelijk voor de resultaten van het team en de organisatie.



De doktersassistent(e) is in staat om:

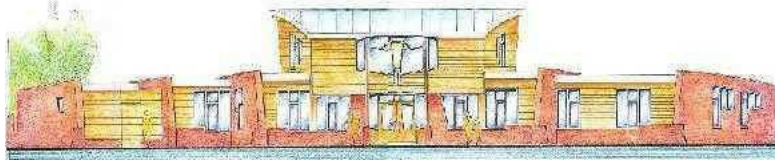
1. telefonische triage toe te passen, inclusief het bepalen van de urgentie
2. geplande en ongeplande face-to-face triage toe te passen
3. professioneel en ethisch te blijven handelen in situaties waar tijdsdruk en urgentie om keuzes vragen
4. advies te geven
5. medisch-technische (voorbehouden) handelingen uit te voeren
6. protocollen te interpreteren en beredeneerd toe te passen
7. taken naar eigen inzicht uit te voeren
8. de arts te assisteren bij onderzoek en medische verrichtingen
9. de zorgverlening adequaat te organiseren en af te stemmen met de wensen van de cliënt en de mogelijkheden van andere betrokkenen bij het zorgverlening traject
10. de werk- en wachtruimte adequaat in te richten en te onderhouden
11. de administratie en logistiek te verzorgen en de voorraad te beheren.

## Communicatie

De doktersassistent(e) onderhoudt de relatie met de patiënt en zorgt dat de relatie tussen patiënt en andere zorgverleners in stand gehouden wordt door doelgerichte communicatie en interactie. Ook onderhoudt de doktersassistent(e) de relatie met collega's en teamleden en betrokkenen binnen en buiten de eigen werkplek.

De doktersassistent(e) is in staat om:

1. empathisch en respectvol met de patiënt om te gaan door gesprekstechnieken en communicatiestijl doelgericht in te zetten.
2. vertrouwen te creëren
3. de patiënt steun te bieden door communicatietechnieken aan te passen aan de situatie (geruststellen, motiveren, overtuigen en slecht nieuwsgesprek)
4. rekening te houden met factoren die de communicatie beïnvloeden
5. relevante informatie te verkrijgen van de patiënt, collega's en andere betrokkenen bij het zorgverlenings traject en die met elkaar te verbinden
6. relevante informatie en toelichtingen accuraat aan de patiënt, collega's en andere betrokkenen bij het zorgverlening traject over te dragen; zowel mondeling als schriftelijk
7. informatie te verwerken in geautomatiseerde systemen.



## Samenwerken

De doktersassistent(e) werkt effectief samen met betrokkenen binnen en buiten het team om bij te dragen aan een optimale zorgverlening.

De doktersassistent(e) is in staat om:

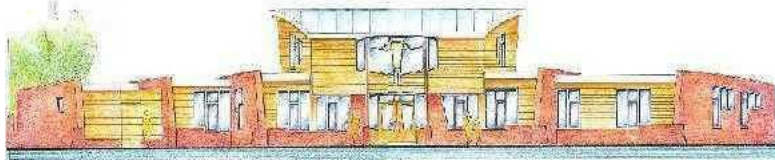
1. structureel en ad hoc met de arts te overleggen
2. teamleden aan te spreken op hun handelen
3. aan te sluiten bij de werkwijze van andere disciplines
4. de lijnen binnen de spoedeisende hulp en/of ketenzorg te benutten
5. feedback te geven aan andere betrokkenen (eigen en andere disciplines en patiënten)
6. de zorginhoud af te stemmen door een heldere en eenduidige informatie-uitwisseling, zodat betrokkenen weten wat er verwacht wordt
7. problemen binnen de samenwerking bespreekbaar te maken en de taakverdeling af te stemmen

## Organiseren

De doktersassistent(e) organiseert haar eigen werk en schept voorwaarden voor anderen om het werk efficiënt en effectief uit te kunnen voeren.

De doktersassistent(e) is in staat om:

1. haar eigen werkzaamheden te plannen op basis van prioriteit, in afstemming met de arts en in samenspraak met betrokken partijen
2. werkzaamheden voor anderen in te plannen
3. prioriteiten te stellen in de uitvoering van taken die onverwachts of tegelijk komen
4. de taken op elkaar af te stemmen en deze zo nodig over te dragen
5. de informatie over de patiënt volgens richtlijn Adequate Dossiervorming met het EPD (ADEPD) te registreren
6. te zorgen voor het afhandelen van financiële aspecten/declaraties
7. voorraad te beheren zodat benodigde materialen/ middelen voldoende beschikbaar zijn
8. veranderingen in de zorgverlening te signaleren en te inventariseren
9. het kwaliteitssysteem toe te passen en de kwaliteit van haar eigen werk te waarborgen
10. de noodzaak tot veranderingen in de praktijkvoering te signaleren en te inventariseren
11. mee te werken aan kwaliteitsbevordering ten aanzien van praktijkvoering en zorgverlening
12. toepassing te geven aan de relevante arbeidsomstandigheden.



## Maatschappelijk handelen

De doktersassistent(e) is zich bewust van haar verantwoordelijkheid en mogelijkheden om de gezondheid van de patiënten te verbeteren en handelt daarnaar

De doktersassistent(e) is in staat om:

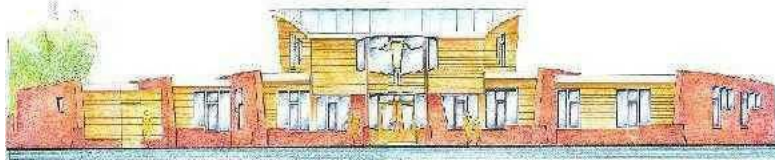
1. individuen/(doel)groepen voorlichting en advies te geven over een gezonde leefstijl, preventie van ziekten, relevante maatschappelijke ontwikkelingen en patiëntenverenigingen
2. bij advisering gebruik te maken van de kennis van de meest voorkomende ziektebeelden en medicijnkennis
3. patiënten te motiveren en te stimuleren om adviezen op te volgen
4. de patiëntveiligheid te waarborgen door de werkomgeving veilig in te richten en er naar te handelen
5. kostenbewust te handelen
6. te handelen overeenkomstig de relevante wet- en regelgeving.

## Leren & ontwikkelen

De doktersassistent(e) houdt haar deskundigheid op peil zodat zij haar werk optimaal kan blijven uitvoeren en zet zich in om anderen het vak aan te leren.

De doktersassistent(e) is in staat om:

1. initiatief te nemen om geïnformeerd te blijven over ontwikkelingen op het vakgebied
2. nieuwe ziektebeelden te herkennen en nieuwe behandeltechnieken toe te passen
3. nieuwe medische technologie en ICT-vaardigheden leren benutten
4. zichzelf te beoordelen door middel van zelfreflectie
5. leemtes in haar kennis/vaardigheden vast te stellen en deze aan te vullen
6. vragen en opmerkingen van patiënt en samenwerkingspartners over haar eigen functioneren en werkuitvoering te ontvangen en daarop adequaat te reageren
7. initiatief te nemen om persoonlijke leerbehoeften/ hiaten in kennis/vaardigheden aan te pakken door gebruik te maken van bijv. scholing, intervisie of supervisie en dit op te nemen in het kwaliteitsregister doktersassistent(e)
8. nieuwe medewerkers in te werken en stagiairs te begeleiden en beoordelen.



## Professioneel handelen

De doktersassistent(e) toont door haar gedrag en vakbekwaamheid haar betrokkenheid bij de gezondheid van anderen en zichzelf

De doktersassistent(e) is in staat om:

1. om te gaan met patiënten van verschillende etnische en culturele achtergronden en zich in te leven in hun levensomstandigheden
2. adequaat om te gaan met moeilijke situaties
3. strategieën ten aanzien van conflicthantering in te zetten en om te gaan met grensoverschrijdend gedrag en agressie
4. zich te houden aan de beroepscode
5. professioneel te blijven functioneren onder grote druk
6. verantwoordelijkheid te tonen voor de kwaliteit van het eigen handelen
7. te tonen dat ze bekend is met de kwaliteitseisen ten aanzien van zorgverlening, verrichtingen en praktijkvoering door kwaliteit te leveren
8. anderen te informeren over het beroep en de ontwikkelingen daarin.