

DUTCH

D E N T A L A C A D E M Y

Studiewijzer

Balie assistent

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De inhoud van de opleiding	4
Leerdoelen.....	4
Studiematerialen.....	4
Informatie over de toets	5
Vorbereiding op de toets	5
Bijeenkomst 1: Organisatiestructuur en wetgeving	6
Leerdoelen.....	6
Vorbereiding.....	7
Bijeenkomst 2: Infectiepreventie en anatomie	8
Leerdoelen.....	8
Vorbereiding.....	9
Bijeenkomst 3: Pathologie en behandelingen	10
Leerdoelen.....	10
Vorbereiding.....	11
Bijeenkomst 4: Spoed en agendaplanning	12
Leerdoelen.....	12
Vorbereiding.....	13
Bijeenkomst 5: Patiëntendossier, financiële patiëntenadministratie en gastvrijheid	14
Leerdoelen.....	15
Vorbereiding.....	15
Bijeenkomst 6: Communicatie en toets	16
Leerdoelen.....	16
Vorbereiding.....	16
Eindopdracht	18

Inleiding

Wat ontzettend leuk dat je de opleiding voor Balie Assistent gaat volgen!

Als balie assistent vervul je één van de belangrijkste functies in de praktijk. Je bent het eerste aanspreekpunt voor patiënten. Belangrijk is dat dit eerste contact goed verloopt. Je bent het visitekaartje van de praktijk. Als balie assistent heb je de rol van gastvrouw, maar ook van planner en uitvoerder van diverse administratieve zaken. Belangrijk is dat je de patiënten op een correcte en professionele manier te woord kunt staan. Hier is enige tandheelkundige kennis voor nodig. Kortom: je bent een onmisbare duizendpoot.

Omdat we van mening zijn dat je als balie assistent een alleskunner moet zijn, bevat deze opleiding een uitgebreid pakket aan onderwerpen die jou helpen je werk nog beter te kunnen doen.

De opleiding bestaat uit zes bijeenkomsten. Tijdens de bijeenkomsten worden er één of meerdere onderwerpen besproken. De vijfde dag wordt er een theoretische toets afgenomen. En natuurlijk vragen we je regelmatig opdrachten te maken in de praktijk.

We wensen je veel plezier en succes toe!

De inhoud van de opleiding

Wij vinden het belangrijk dat deze opleiding naadloos aansluit bij jouw dagelijkse praktijk. De volgende onderwerpen komen daarom in ieder geval aan bod:

- De organisatie van een mondzorgpraktijk
- De belangrijkste wet -en regelgeving binnen de mondzorg
- Anatomie van de mond
- Meest voorkomende behandelingen
- Hoe om te gaan met spoedklachten
- Infectiepreventie
- De samenstelling van een patiëntendossier
- Financiële patiëntenadministratie
- Gewenste communicatie in de praktijk
- Agendaplanning
- Gastvrijheid

Uiteraard is er altijd ruimte voor jouw persoonlijke vragen.

Leerdoelen

Aan het einde van de opleiding ken je:

- De organisatie van een mondzorgpraktijk
- De belangrijkste wet -en regelgeving binnen de mondzorg.
- De anatomie van de mond.
- De meest voorkomende behandelingen.
- Hoe om te gaan met pijnklachten.
- De belangrijkste regels rondom infectiepreventie.
- De samenstelling van een patiëntendossier.
- De financiële aspecten van de patiëntenadministratie.
- De omgangsvormen met patiënten.
- Gewenste communicatie in de praktijk.
- Een goede agendaplanning.

Studiematerialen

Tijdens deze opleiding maken we gebruik van het boek *Handboek voor de balie assistent* en aanvullende literatuur uit deze studiewijzer.

Informatie over de toets

Tijdens de vijfde les maak je een theoretische toets over de volgende onderwerpen:

- Anatomie
- Behandelingen
- Infectiepreventie
- Wetgeving
- Spoed
- Patiëntendossier
- Financiële patiëntenadministratie
- Agendaplanning

De toets bestaat uit 25 meerkeuzenvragen. Je mag maximaal 10 fouten hebben. Je hebt de mogelijkheid om één keer te herkansen. Er zijn geen kosten aan verbonden.

De overige onderwerpen worden aan de hand een praktijkopdracht getoetst. Deze opdracht vind je verderop in deze studiewijzer.

Vorbereiding op de toets

Om je zo goed mogelijk voor te bereiden op de toets is het aan te raden om je steeds goed voor te bereiden voor de lessen en de opdrachten te maken. Tijdens de lesdagen worden er tussentijds kleine toetsen afgenomen. Deze tellen niet mee voor het eindresultaat, maar zo weet je wel of je de lesstof al voldoende beheerst.

Bijeenkomst 1: Organisatiestructuur en wetgeving

Tijdens deze lesdag leer je hoe een tandzorgpraktijk qua structuur is opgebouwd. Dit kan verschillen per praktijk. We gaan kijken hoe deze structuren eruit zien en wat dat betekent voor jou als balie assistent. Ook komt de belangrijkste wetgeving waar je mee te maken hebt aan bod.

Onderwerpen van deze les:

Organisatie:

- Wie werken er allemaal in de mondzorgpraktijk en welke rol hebben zij
- Verschillende belanghebbenden
- Jouw rol als balie assistent
- Organisatiestructuren

Wetgeving:

- Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG)
- Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO)
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- ARBO wet
- Zvw (Zorgverzekeringswet)

Leerdoelen

Na het volgen van deze les ben je in staat om:

- Aan te geven wie er in een praktijk werken en welke rol zij hebben
- Een omschrijving te geven van de belanghebbenden
- Je eigen rol als balie assistent te omschrijven
- Verschillende organisatiestructuren binnen de mondzorg te omschrijven
- In eigen woorden te omschrijven wat de Wet BIG inhoudt
- In eigen woorden te omschrijven wat WGBO inhoudt
- In eigen woorden te omschrijven wat de AVG inhoudt
- In eigen woorden te omschrijven wat de Wkkgz inhoudt
- In eigen woorden te omschrijven wat de ARBO wet inhoudt
- In eigen woorden te omschrijven wat de Zvw inhoudt

Vorbereiding

Ter voorbereiding op deze lesdag:

- Lees je uit de studiewijzer:
 - Stakeholders
 - Organisatiestructuren van een tandartspraktijk
 - De Zorgverzekeringswet

- Lees je uit het boek *Handboek voor de Balie assistent*:
 - Hoofdstuk 2: paragraaf 2.4 t/m 2.5
 - Hoofdstuk 3: helemaal

- Maak je de volgende voorbereidingsopdracht:
 - Beschrijf je rol als balie assistent zo compleet mogelijk
 - Geef antwoord op de vragen van blz. 35 van het Handboek

Neem je uitwerkingen mee naar de les.

Bijeenkomst 2: Infectiepreventie en anatomie

Tijdens deze lesdag leer je wat precies infectiepreventie is en waarom dit zo belangrijk is in de praktijk. Je maakt kennis met de anatomie van de mond en het *two-digit-syste* (de nummering van de gebitelementen).

Onderwerpen van deze les:

Infectiepreventie:

- Wat is infectiepreventie
- Persoonlijke hygiëne
- Beschermingsmiddelen
- Prik-, snij- en spatincidenten
- Reinigen, desinfectie en sterilisatie
- Instrumentarium reinigen

Anatomie:

- De Beenderen van de schedel
- De mondholte
- De Spieren
- De speekselklieren
- Het gebit

Leerdoelen

Na het volgen van deze les ben je in staat om te benoemen:

- Wat infectiepreventie is
- Welke beschermingsmiddelen er zijn en waarvoor ze dienen
- Hoe te handelen bij prik-, snij- en spatincidenten
- Wat de belangrijkste onderdelen van de mondholte zijn
- Wat de belangrijkste spieren in/rond de mond zijn
- Wat de speekselklieren zijn
- Hoe een tand/kies is opgebouwd
- Wat de elementnummers zijn
- Wat de elementsvlakken zijn

Weet je:

- Welke persoonlijke hygiënemaatregelen je moet nemen
- Het verschil tussen reinigen, desinfectie en sterilisatie
- Op welke wijze je instrumentarium moet reinigen
- Wat de diverse schedelbeenderen zijn

Vorbereiding

Ter voorbereiding op deze lesdag

- Lees je uit het boek *Handboek voor de balie assistent*:
 - Hoofdstuk 4 4.1 t/m 4.5.2.2 (**gebithpathologie niet**)
 - Hoofdstuk 7 7.1 t/m 7.5
 - Hoofdstuk 6 helemaal
- Maak je de volgende voorbereidingsopdracht:
 - Vind jij dat er bij jou in de praktijk zorgvuldig om wordt gegaan met de hygiëneregels? Leg uit waarom wel of niet.

Neem je uitwerking mee naar de les.

Bijeenkomst 3: Pathologie en behandelingen

Deze dag ga je dieper in op de meest voorkomende gebitspathologie en de daarbij behorende behandelingen. Om de patiënten de juiste informatie te geven en te helpen bij eventuele klachten, is het belangrijk dat je kennis hebt van deze zaken.

Onderwerpen van deze les:

Pathologie:

- Gingivitis
- Parodontitis
- Cariës
- Pulpitis
- Occlusie en articulatie

Behandelingen:

- Anamnese
- Restauraties
- Kroon- en brugwerk
- Mondhygiëne, voorlichting en preventie
- Endodontische behandelingen
- Chirurgische tandheelkunde
- Prothetische tandheelkunde
- Implantaten
- Orthodontie

Leerdoelen

Na het volgen van deze les ben je in staat om uit te leggen:

- Wat een restauratieve behandeling inhoudt
- Wat er wordt bedoeld met restaureren middels kroon- en brugwerk
- Wat tandheelkundige implantaten zijn en wat de behandeling inhoudt
- Wat de meest voorkomende orthodontie behandelingen zijn

Weet je:

- Wat gingivitis is
- Wat parodontitis is
- Wat cariës is
- Wat pulpitis is
- Welke klachten een incorrecte occlusie en articulatie kan veroorzaken
- Waarom een anamnese belangrijk is
- Waarom mondhygiëne, preventie en voorlichting belangrijk zijn
- Wat een endodontische behandeling inhoudt
- Wat een Chirurgische behandeling inhoudt
- Wat prothetische tandheelkunde inhoudt

Voorbereiding

Ter voorbereiding op deze les:

- Lees je uit *Handboek voor de balie assistent*:
 - Hoofdstuk 4, 4.6 t/m 4.6.7
 - Hoofdstuk 5 helemaal
- Maak je de volgende voorbereidingsopdracht:
 - Maak een inventarisatie van de meest voorkomende behandelingen bij jou in de praktijk. Zijn er behandelingen die **niet** worden uitgevoerd bij jou in de praktijk? Bijvoorbeeld chirurgische extracties. Wat is hiervan de reden?
 - Van welke gebitsproblemen en/of behandelingen heb je nog onvoldoende kennis? Wat is hiervan de reden?

Neem je uitwerking mee naar de les.

Bijeenkomst 4: Spoed en agendaplanning

Pijnklachten en agendaplanning zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een grote hoeveelheid pijnklachten geeft vaak problemen in de agenda, maar als deze klachten er nauwelijks zijn ontstaan er open plekken. Deze les leer je hoe je een optimale agenda kunt creëren (voor zover dat mogelijk is). Ook leer je hoe je omgaat met spoedpatiënten.

Onderwerpen van deze les:

Spoed

- Wat zijn spoedklachten?
- Hoe handel je bij spoedklachten?
- Triage spoed

Agendaplanning

- Tijdplanning of blokplanning
- Tweekamerplanning
- Soorten afspraken
- Afzeggen en te laat komen
- No Show
- Uitloop
- Dagstart
- Bijzondere zorggroepen

Leerdoelen

Na het volgen van deze les ben je in staat om:

- Aan te geven hoe een tweekamerplanning eruit ziet
- Te handelen als patiënten afzeggen of te laat komen
- Te handelen bij No Show en uitloop
- Goed om te gaan met bijzondere zorggroepen
- Te beoordelen wanneer je patiënten met bepaalde klachten laat komen

Weet je:

- Welke soorten afspraken er zijn
- Wat spoedgevallen zijn

- *Welke klachten je wanneer laat komen*
- Hoe je triage kunt toepassen
- Wat het verschil is tussen blok -en tijdplanning
- Wat de voor -en nadelen van blok -en tijdplanning zijn

Voorbereiding

Ter voorbereiding op deze les:

- Lees je uit de studiewijzer:
 - Benoeming en beleving van het (medisch) probleem
 - Omgaan met uitdagingen in de planning
- Lees je uit *Handboek voor de balie assistent*:
 - Hoofdstuk 10, 10.4 (alleen 10.4)
 - Hoofdstuk 13 helemaal
- Maak je de volgende voorbereidingsopdracht:
 - Beschrijf zo nauwkeurig mogelijk wat jij doet bij een patiënt die voor de tweede keer een afspraak afzegt.
 - Bedenk voor jouw praktijk wat er beter zou kunnen als het om agendaplanning gaat.

Neem je uitwerking mee naar de les.

Bijeenkomst 5: Patiëntendossier, financiële patiëntenadministratie en gastvrijheid

Onderdeel van je dagelijkse werkzaamheden zijn het *up to date* houden van het patiëntendossier met de daarbij behorende financiële patiëntenadministratie, het maken van begrotingen en facturen en het controleren van declaratiebestanden.

Een belangrijk onderdeel van je werk is het creëren en uitstralen van gastvrijheid. Hoe je dat doet leer je in deze les.

Onderwerpen van deze les:

Patiëntendossier en financiële patiëntenadministratie

- Inhoud van het patiëntendossier
- Verplichte onderdelen van het patiëntendossier
- Overdracht van het dossier
- Verwijzingen en correspondentie

Financiële patiëntenadministratie

- Begrotingen
- Facturen
- Tarieven en verzekeringen

Gastvrijheid:

- Wat is gastvrijheid
- Waarom is het belangrijk in de praktijk
- Hoe gastvrij ben jij
- Hoe creëer je gastvrijheid

Leerdoelen

Na het volgen van deze les ben je in staat om uit te leggen:

- Hoe het tariefstelsel is opgebouwd
- Waarom gastvrijheid belangrijk is voor een praktijk
- Hoe gastvrij jezelf bent
- Hoe je gastvrijheid creëert

Weet je:

- Wat de inhoud van het patiëntendossier is
- Wat de verplichte onderdelen van het dossier zijn
- Hoe je een dossier overdraagt
- Hoe je verwijzingen maakt
- Hoe je begrotingen maakt
- Hoe je facturen maakt

Vorbereiding

Ter voorbereiding op deze les:

- Lees je uit de studiewijzer:
 - Bekijk je de inhoud van het dossier volgens de KNMT
 - De psychologie van gastvrijheid. (De vragen hoef je niet te maken)
 - Belevingskillers. (De vragen hoef je niet te maken)
- Lees je uit *Handboek voor de balie-assistent*:
 - Hoofdstuk 12 helemaal
 - Hoofdstuk 14 helemaal
- Maak je de volgende voorbereidingsopdracht:
 - Geef een beschrijving van jouw gastvrijheid. Hoe ziet deze eruit?
Met welk gedrag laat je zien dat je gastvrij bent?

Neem je uitwerking mee naar de les.

Bijeenkomst 6: Communicatie en toets

We beginnen de les met het afnemen van de toets. Hiervoor krijg je vijfenveertig minuten de tijd.

Deze laatste les behandelen we de communicatie in de praktijk. Voor jou als balie assistent is communicatie een heel belangrijk onderdeel. Zowel telefonisch- als direct contact met de patiënt. Tijdens de les onderzoek je hoe jij communiceert en hoe je daar nog beter in kunt worden.

Onderwerpen van deze les:

Communicatie

- Soorten communicatie
- Jouw manier van communiceren
- Vragen stellen
- Feedback geven
- Omgaan met moeilijke situaties
- Omgaan met klachten
- Omgaan met cultuurverschillen

Leerdoelen

Na het volgen van deze les kun je omgaan met:

- Moeilijke situaties
- Klachten
- Cultuurverschillen

Weet je:

- Welke soorten communicatie er zijn
- Wat jouw manier van communiceren is
- Welke soorten vragen er zijn
- Hoe je feedback moet geven

Vorbereiding

Ter voorbereiding op deze les:

- Lees je uit de studiewijzer
 - Communicatie
 - DISC model

- Lees je uit Handboek voor balie assistent:
 - Hoofdstuk 8, 8.1 t/m 8.6.3 en 8.7.3 t/m 8.10

Eindopdracht

Om de onderdelen communicatie en gastvrijheid te toetsen ga je een filmpje maken in de praktijk. Met het filmpje laat je zien dat je gastvrij bent en dat je op een sociaal vaardige manier kunt communiceren met je patiënten.

Wat ga je doen:

- Maak een filmpje van ongeveer 5 minuten
- Maak het filmpje van jezelf achter de balie
- Je filmt terwijl je aan het werk bent

Welke onderdelen moeten in het filmpje zitten:

- Minimaal 2 gesprekken met patiënten. Dat mag overal over gaan. Telefonisch en/of aan de balie
- Laat in je gesprekken duidelijk zien en horen dat je over de juiste communicatieve vaardigheden beschikt
- Laat zien/horen dat je gastvrij bent naar de patiënt

In verband met de AVG hoeven de patiënten niet in beeld. Tenzij ze zelf aangeven dit geen probleem te vinden.

Hoe en wanneer lever je het in:

- Je kunt het filmpje via WeTransfer mailen naar maaike@dutchdentalacademy.nl
- Je levert het filmpje uiterlijk een week na de laatste lesdag in.