

## 4.1 Doktersassistent

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De doktersassistent kan werkzaam zijn in diverse typen organisaties, zoals de (solo en groeps-) huisartsenpraktijk, huisartsenpost, polikliniek, sociale gezondheidszorg, Jeugdgezondheidszorg, bloedtransfusiedienst, laboratorium en medische dienst.
Typerende beroepshouding	De doktersassistent heeft een inlevende, open, consciëntieus, hulpvaardige, professionele, doelgerichte en communicatieve houding. De doktersassistent treedt zelfstandig, daadkrachtig en ondernemend op, zij toont initiatief en is alert. Ze gaat zorgvuldig, integer, respectvol en met gevoel voor privacy om met zorgvragers en met ethische kwesties, ook in hectische situaties. Zij bewaakt dat ze zelf ook met respect wordt behandeld. Ze is representatief. Ze is kritisch ten opzichte van haar eigen beroepshouding en past deze indien nodig aan. Ze werkt vraaggericht wat zich uit in een creatieve, proactieve en meedenkende houding naar de zorgvrager, collega's en de behandelaar. Ze realiseert zich dat de relatie met de zorgvrager niet altijd gelijkwaardig is, doordat de zorgvrager afhankelijk is van zorg en dienstverlening. Typend voor de doktersassistent is dat zij verbanden kan leggen tussen ervaringen die ze heeft opgedaan in verschillende situaties. Zij gaat professioneel om met een mogelijk spanningsveld tussen haar persoonlijke (ethische) normen en die van anderen; hanteert hierbij de visie en de regels van de organisatie, de beroepsgroep en relevante wetgeving. De doktersassistent werkt resultaatgericht en efficiënt, methodisch en veilig. Zij werkt kostenbewust en milieubewust in bijvoorbeeld het omgaan met materialen en zij werkt hygiënisch en ergonomisch verantwoord bij bijvoorbeeld het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De doktersassistent vervult bij de intake een representatieve, adviserende en ondersteunende rol. Bij het geven van voorlichting en advies is haar rol informeren en adviserend. Zij assisteert de behandelaar bij medische behandelingen en voert in opdracht van de behandelaar voorbehouden handelingen uit. Overige verpleegtechnische handelingen kan zij zelfstandig uitvoeren. De doktersassistent organiseert zelfstandig de dagelijkse werkzaamheden. Het is belangrijk dat de doktersassistent handelt binnen de grenzen van haar bekwaamheid en bevoegdheid. Bij twijfel dient zij altijd overleg te zoeken met de behandelaar of collega's. De doktersassistent is verantwoordelijk voor haar eigen handelen. De behandelaar draagt de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden in de artspraktijk.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep uit zich in de werkzaamheden van de doktersassistent, die variëren van gemiddeld- tot hoogcomplex. De complexiteit is onder andere afhankelijk van de grote diversiteit van de zorgvragers, de organisatie, de werkplek waar ze mee te maken heeft en de vragen waar ze mee te maken krijgt. Taken op het gebied van de intake en het informeren en adviseren van de zorgvrager zijn over het algemeen gemiddeld complex. Taken inzake het assisteren bij of het zelf uitvoeren van medisch-technische handelingen zijn complex en vereisen kennis en vaardigheden, zoals kennis van ziektebeelden en behandelmethoden en het uitvoeren van bijvoorbeeld laboratoriumbepalingen. En taken betreffende de organisatie van de artspraktijk en het vastleggen van gegevens zijn gemiddeld complex. Ze voert haar werk uit volgens standaardwerkwijzen en protocollen en richtlijnen van de organisatie. Ze verricht ook werkzaamheden waarbij verschillende standaardwerkwijzen gecombineerd moeten worden of ze maakt gebruik van nieuwe procedures die eigen deskundigheid vereisen. Complicerende factoren zijn: de zorgvuldigheid en nauwkeurigheid waarmee de doktersassistent moet doorvragen. En de risico's die verbonden zijn aan de aard en de urgentie van de te kiezen vervolgstap; afbreukrisico's verbonden aan het verkeerd geven en/of opvolgen van voorlichting/advies; de noodzaak snel te kunnen schakelen tussen taken in situaties van werkdruk in combinatie met onder andere de vereiste nauwkeurigheid, hygiëne en het stellen van prioriteiten; afbreukrisico's verbonden aan het uitvoeren van en assisteren bij medische handelingen (voor de zorgvrager, de behandelaar en de

	assistent). Ook in situaties waar de werkdruk hoog is of waar zich complicaties voordoen.																																																																																																																											
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																											
Branche vereisten	Nee																																																																																																																											
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Getallen</th> <th>Ruimte en vorm</th> <th>Gegevens verwerking</th> <th>Verbanden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y1</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X2</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1	x		x		X2	x		x		X1	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2																																																																																																																												
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																																																																								
Z2																																																																																																																												
Z1																																																																																																																												
Y2																																																																																																																												
Y1	x		x																																																																																																																									
X2	x		x																																																																																																																									
X1	x	x	x	x																																																																																																																								

## 2.1 Doktersassistent

### Kerntaak 1 Zorgdragen voor intake, voorlichting en advies

#### Proces-competentie-matrix Doktersassistent

Kerntaak 1 Zorgdragen voor intake, voorlichting en advies		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
1.1	Staat de zorgvrager te woord en kanaliseert de zorgvraag	x			x	x	x					x									x			x				
1.2	Geeft voorlichting en advies									x			x															

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Doktersassistent

<b>Kerntaak 1 Zorgdragen voor intake, voorlichting en advies</b>			
<b>1.1 werkproces: Staat de zorgvrager te woord en kanaliseert de zorgvraag</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent verwelkomt de zorgvrager aan de telefoon of in de praktijk, vraagt naar de reden van contact, checkt in het kader van de intake de NAW-gegevens en verzekeringsgegevens. De doktersassistent verheldert de zorgvraag en stelt de aard van de klacht en spoedeisendheid vast met behulp van standaard vragenlijst(en), protocol(len) en medische kennis (triage). Bij twijfel over de spoedeisendheid van de zorgvraag of de noodzaak voor een consult overlegt zij met de behandelaar. Zij kiest een vervolgstap die kan bestaan uit bijvoorbeeld informatie verstekken, het maken van een afspraak of doorverwijzen. Zij stelt de zorgvrager en betrokkenen op de hoogte en checkt of de informatie duidelijk is.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zorgvrager is op professionele wijze te woord gestaan en de juiste gegevens zijn verzameld. De zorgvraag is op de juiste wijze vastgesteld, gekanaliseerd en afgehandeld. De ontvangen informatie of vervolgstap is duidelijk voor de zorgvrager en betrokkenen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Zorgdragen voor intake, voorlichting en advies

### 1.1 werkproces: Staat de zorgvrager te woord en kanaliseert de zorgvraag

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De doktersassistent toont belangstelling voor de zorgvraag, zij vraagt door en neemt de tijd om aandachtig te luisteren naar de aard van de klacht en laat non-verbale signalen zien die aandacht en interesse tonen, zodat de zorgvrager tevreden is over de benadering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• *bij elk werkproces zijn vakkennis en vaardigheden alléén bij de eerste competentie genoteerd en gelden voor het gehele werkproces</li> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• ICT - informatiesystemen</li> <li>• Kennis van doelgroepen</li> <li>• Kennis van het werkveld - sociale kaart</li> <li>• Medisch zorgaanbod</li> <li>• Medische kennis</li> <li>• Moderne Vreemde Taal</li> <li>• Nederlandse taal</li> <li>• Normen en waarden</li> <li>• Onderzoek, behandelmethoden en zelfzorgmogelijkheden</li> <li>• Protocollen</li> <li>• Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Standaard vragenlijsten</li> <li>• Triage (NHG-telefoonwijzer)</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	De doktersassistent kiest –binnen de gestelde kaders- een passende vervolgstap voor afhandeling van de zorgvraag, waardoor de zorgvraag op een zorgvuldige en efficiënte wijze door haarzelf of anderen kan worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Zorgdragen voor intake, voorlichting en advies</b>			
<b>1.1 werkproces: Staat de zorgvrager te woord en kanaliseert de zorgvraag</b>			
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De doktersassistent respecteert de zorgvrager, gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie en handelt onbevooroordeeld, zodat de zorgvrager met respect en zorgvuldigheid behandeld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De doktersassistent maakt gebruik van standaard vragenlijsten en protocollen, zodat zij bij de intake de aard van de klacht en urgentie van de zorgvraag professioneel en doelgericht kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De doktersassistent blijft in stressvolle situaties (onvoorziene of spoedeisende situaties) gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden zodat de werkzaamheden op een professionele wijze kunnen verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De doktersassistent raadpleegt de behandelaar bij twijfel over de urgentie van een (acute) situatie en de noodzaak van een behandeling, waardoor de zorgvrager verzekerd is van een snel en professioneel vervolg op de zorgvraag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De doktersassistent kan bij het intakegesprek het probleem, risicovolle of complexe situaties in kaart brengen, gebruikt daarbij haar medische kennis, zodat ze de zorgvraag op een juiste en professionele wijze kan kanaliseren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Zorgdragen voor intake, voorlichting en advies</b>			
<b>1.2 werkproces: Geeft voorlichting en advies</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent geeft de zorgvrager(s) of (doel)groepen, met behulp van voorlichtingsmateriaal, voorlichting en advies over bijvoorbeeld medicijngebruik, uitslagen van onderzoeken en behandelingen. Zij verstrekt informatie over specifieke onderwerpen gericht op het voorkomen van problemen en het bevorderen van de gezondheid. Zij richt zich ook op de preventie van een bepaalde klacht en het omgaan met die klacht. Ze verwijst afhankelijk van de zorgvraag naar andere deskundigen, instanties, organisaties of websites. De doktersassistent checkt bij de zorgvrager(s) of (doel)groepen of de informatie begrepen is.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zorgvrager/(doel)groep heeft passende voorlichting en advies ontvangen en de betreffende informatie begrepen. De doktersassistent heeft op professionele wijze gebruik gemaakt van voorlichtingsmateriaal.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De doktersassistent kiest voorlichtings- en/of instructiemateriaal dat aansluit bij het onderwerp en zet deze materialen en middelen op een professionele wijze in.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behandelmethode en therapieën</li> <li>Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>Communicatieve vaardigheden - presentatietechnieken</li> <li>Communicatieve vaardigheden - voorlichting, advies en instructie</li> <li>Informatiebronnen, hulpmiddelen en voorlichtingsmateriaal</li> <li>Kennis van doelgroepen</li> <li>Materialen, instrumenten en hulpmiddelen</li> <li>Nederlandse taal</li> <li>Preventie</li> <li>Verzekeringen, vergoedingsregels en -vormen</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Zorgdragen voor intake, voorlichting en advies</b>			
<b>1.2 werkproces: Geeft voorlichting en advies</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De doktersassistent luistert actief, vraagt naar wensen en behoeften, stemt de informatie af op de vermogens van de zorgvrager en vraagt de zorgvrager of de verstrekte informatie duidelijk is, zodat de zorgvrager de informatie of het advies begrijpt en tevreden is over de benadering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De doktersassistent geeft voorlichting en advies over bijvoorbeeld: veel voorkomende medische vragen en klachten, medicijngebruik, behandelingen, gebruik van hulpmiddelen, ze presenteert zich als ter zake kundig, legt onderwerpen duidelijk en correct uit, gebruikt heldere taal, hanteert een goed spreektempo, zodat de zorgvrager/(doel)groep beschikt over relevante informatie en deskundig advies.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg

### Proces-competentie-matrix Doktersassistent

Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Maakt de behandelruimte, materialen en middelen gereed voor de behandeling											X															
2.2	Assisteert de behandelaar bij de medische handeling					X																X					
2.3	Voert handelingen uit in het kader van de individuele gezondheidszorg										X	X								X	X						
2.4	Begeleidt en informeert de zorgvrager				X				X											X							

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Doktersassistent

<b>Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg</b>			
<b>2.1 werkproces: Maakt de behandelruimte, materialen en middelen gereed voor de behandeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent maakt de behandelruimte, materialen en middelen gereed voor de behandeling. Ze bereidt de behandelruimte voor; zet/legt materialen, instrumenten of hulpmiddelen klaar voor de behandeling. Na afloop van de behandeling reinigt de doktersassistent de behandelruimte, het instrumentarium, de hulpmiddelen en ruimt deze op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De behandelruimte is veilig, hygiënisch en gereed voor de geplande behandeling. Na afloop van de behandeling zijn de behandelruimte en het instrumentarium gereinigd en opgeruimd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De doktersassistent kiest voor de behandeling de juiste materialen en middelen, zij zorgt ervoor dat de instrumenten en materialen schoon zijn en de ruimte netjes opgeruimd is, zodat de behandelruimte en de materialen steeds weer schoon en gebruiksklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen, instrumenten en hulpmiddelen</li> <li>• Protocollen</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg</b>			
<b>2.2 werkproces: Assisteert de behandelaar bij de medische handeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent reikt de behandelaar materialen aan en assisteert de behandelaar tijdens een medische behandeling of ingreep bij een zorgvrager.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De doktersassistent heeft de behandelaar is op een professionele wijze geassisteerd bij de behandeling of ingreep.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De doktersassistent werkt volgens protocollen van de organisatie, volgt de instructies en aanwijzing van de behandelaar op, gebruikt instrumenten, apparatuur en materialen volgens de werkinstructies van de praktijk, waardoor ze de behandelaar op een professionele wijze kan assisteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Materialen, instrumenten en hulpmiddelen</li> <li>Protocollen</li> <li>Wet- en regelgeving</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De doktersassistent overlegt tijdens de behandeling tijdig, duidelijk en regelmatig bij het aanreiken van materialen, zodat zij kan anticiperen op de aanwijzingen van de behandelaar en het assisteren op een professionele manier verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg</b>			
<b>2.3 werkproces: Voert handelingen uit in het kader van de individuele gezondheidszorg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent voert in het kader van de individuele gezondheidszorg voorbehouden en risicovolle handelingen uit in opdracht van de arts, zoals injecteren. Overige verpleegtechnische handelingen voert zij zelfstandig uit, bijvoorbeeld: medicatie toedienen, de bloeddruk meten of het aanstippen van wratten. Ze observeert of de zorgvrager de behandeling goed doorstaat. Ze onderneemt actie bij bijzonderheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De doktersassistent heeft op professionele wijze de voorbehouden en verpleegtechnische handelingen, volgens de geldende protocollen en wet- en regelgeving, uitgevoerd. Bij bijzonderheden is adequaat gehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg

### 2.3 werkproces: Voert handelingen uit in het kader van de individuele gezondheidszorg

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De doktersassistent voert handelingen uit volgens protocollen en richtlijnen van de organisatie/praktijk en handelt volgens veiligheidsregels en houdt zich aan de wet- en regelgeving, waardoor de zorgvrager en zichzelf bij de uitvoering van de behandeling geen onnodige risico's lopen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• A. Voorbehouden handelingen: - venapunctie; - injecteren: intracutaan, subcutaan, intramusculair</li><li>• B. Verpleegtechnische handelingen</li><li>• B1. - medicatie toedienen (bijvoorbeeld zalven, druppelen, spoelen)</li><li>• B2. - aanstippen van wratten</li><li>• B3. - uitspuiten van oren</li><li>• B4. - verzorgen van (niet) schone wonden en het aanleggen van verschillende soorten verbanden</li><li>• B5. - verwijderen van hechtingen</li><li>• B6. - uitvoeren van allergietest</li><li>• B7. - reanimatievaardigheden</li><li>• Behandelingen en mogelijke complicaties</li><li>• Biometrie</li><li>• EHBO/eerste hulp bij kleine ongevallen</li><li>• Laboratoriumbepalingen, zoals bloed-, urine- en ontlastingsonderzoek, fluoronderzoek</li><li>• Onderzoek: diverse functiemetingen</li><li>• Protocollen</li><li>• Sociale vaardigheden</li><li>• Wet- en regelgeving</li></ul>
------------------------------------	--	---	--

## Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg

### 2.3 werkproces: Voert handelingen uit in het kader van de individuele gezondheidszorg

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De doktersassistent richt zich op het in één keer goed en correct uitvoeren van verpleegtechnische handelingen en kent en hanteert daarbij de geldende kwaliteitseisen van de dokterspraktijk, zodat de verpleegtechnische handelingen kwalitatief en efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	De doktersassistent is goed op de hoogte van de werking van de materialen en middelen die ze gebruikt en zet de materialen en middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in, zodat de verpleegtechnische handelingen verantwoord en deskundig worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De doktersassistent is in staat accuraat te rekenen, werkt bij het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen vakkundig, precies, bedreven en bekwaam, zodat de verpleegtechnische handelingen op een deskundige wijze worden uitgevoerd en bij bijzonderheden op een juiste wijze is gehandeld.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Bijdragen aan medische zorg</b>			
<b>2.4 werkproces: Begeleidt en informeert de zorgvrager</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent informeert de zorgvrager over de behandeling en over de nazorg en de eventueel te verwachten complicatie(s), vervolgstappen en vervolgspraken. Zij begeleidt de zorgvrager voor, tijdens en na de behandeling en stelt hem zo mogelijk gerust. Zij checkt of de zorgvrager tevreden is over de behandeling.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zorgvrager is op heldere wijze geïnformeerd over de behandeling en zo goed mogelijk gerustgesteld. De zorgvrager is op professionele wijze voor, tijdens en na de behandeling begeleid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen steunen</li> </ul>	De doktersassistent herkent wanneer de zorgvrager het moeilijk heeft voorafgaand, tijdens en/of na de behandeling en biedt de nodige ondersteuning, zodat de zorgvrager zich begrepen en gesteund voelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behandelingen en mogelijke complicaties</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van doelgroepen</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De doktersassistent vraagt aan de zorgvrager of de behandeling naar verwachting verloopt en checkt of de begeleiding en informatie aansluit uit bij de behoeften en verwachtingen, zodat de zorgvrager hierover tevreden kan zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De doktersassistent presenteert zich als ter zake kundig en wekt vertrouwen op basis van haar deskundigheid, legt zaken duidelijk en correct uit, gebruikt heldere taal en hanteert een goed spreektempo, zodat de zorgvrager volledig op de hoogte is van de behandeling en vertrouwen heeft in hetgeen hem te wachten staat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

#### Proces-competentie-matrix Doktersassistent

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
3.1	Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep										X						X										
3.2	Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg																		X	X							
3.3	Stemt de werkzaamheden af				X													X									
3.4	Voert beheertaken uit						X					X															
3.5	Voert administratieve taken uit									X											X						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Doktersassistent

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.1 werkproces: Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep. Zij leest vakliteratuur, volgt bijscholingen en voert haar werkzaamheden uit volgens de daar geleerde kennis en vaardigheden. Ze vraagt om feedback over haar eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Ze stelt samen met haar leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en voert dit uit. Ze neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's of anderen over het beroep en levert zo een bijdrage aan visieontwikkeling van het beroep en de beroepsuitoefening en draagt deze visie ook weer naar anderen uit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De doktersassistent heeft haar deskundigheid actief en adequaat bevorderd. Ze heeft op een actieve en adequate manier bijgedragen aan de professionalisering van het beroep en de positionering van de beroepsgroep.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> <li>• Leren van feedback en fouten</li> <li>• Zichzelf verder willen ontwikkelen</li> </ul>	De doktersassistent houdt haar vakkennis en vaardigheden bij, gebruikt feedback om van te leren om zodoende haar eigen functioneren binnen de praktijk te verbeteren, stelt zichzelf concrete doelen in het kader van haar persoonlijke ontwikkeling, zodat zij haar deskundigheid actief vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Feedback</li> <li>• Kennis van het werkveld - sociale kaart</li> <li>• Kennis van werkveld</li> <li>• Reflecteren</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Vakliteratuur</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De doktersassistent draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan collega's en andere deskundigen en neemt deel aan inhoudelijk, beroepsmatige discussies, waarmee zij een bijdrage levert aan de professionalisering van het beroep doktersassistent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.2 werkproces: Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen en door haar kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten. Ze neemt deel aan onderzoeken die binnen de instelling verricht worden, gebruikt waar mogelijk informatie uit wetenschappelijk onderzoek en werkt mee aan standaard- en/of protocolontwikkeling. De doktersassistent werkt met kwaliteitszorgsystemen. Ze ziet toe op naleving van protocollen en richtlijnen van de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De doktersassistent heeft haar deskundigheid doelbewust aangewend om de kwaliteit van de werkzaamheden te verbeteren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De doktersassistent houdt zich aan de voorgeschreven procedures rondom kwaliteitsverbetering waardoor zij een effectieve bijdrage levert aan het geldende kwaliteitszorgsysteem binnen de organisatie/praktijk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Regelgeving m.b.t.: - hygiëne - veiligheid - ARBO - milieu - kwaliteitszorg - ergonomisch werken</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De doktersassistent bewaakt systematisch de kwaliteit van de werkzaamheden, signaleert en rapporteert tijdig knelpunten en zorgt dat haar werkzaamheden voldoen aan de kwaliteitseisen die de organisatie/praktijk stelt waardoor zij actief bijdraagt aan een optimale kwaliteit van de zorgverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.3 werkproces: Stemt de werkzaamheden af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent stemt de werkzaamheden af met collega's onderling en met collega's van andere disciplines, draagt indien nodig werkzaamheden over, maakt afspraken over de zorgverlening en over knelpunten daarin. Zij neemt deel aan voor de afstemming van haar werkzaamheden relevante overlegvormen en collegiale consultatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkzaamheden zijn met betrokkenen afgestemd ten behoeve van de zorgverlening. De doktersassistent heeft op een professionele wijze deelgenomen aan relevante overleggen en deskundigen geconsulteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De doktersassistent zorgt ervoor dat activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd en plant de werkzaamheden in een logische volgorde met een realistische tijdsplanning, zodat de benodigde werkzaamheden in de praktijk binnen de beschikbare tijd kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - vergadertechnieken</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De doktersassistent overlegt regelmatig met en consulteert collega's en andere disciplines zodat een adequate afstemming plaatsvindt over de uit te voeren werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.4 werkproces: Voert beheertaken uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent voert beheertaken uit. Zij beheert de voorraad van materialen, hulpmiddelen en voorlichtingsmateriaal. Zij plaatst bestellingen en handelt deze af. Ze zorgt dat apparatuur regelmatig wordt onderhouden. De doktersassistent onderhoudt in het kader van deze werkzaamheden externe contacten namens de organisatie, bijvoorbeeld met leveranciers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad van materialen, hulpmiddelen en voorlichtingsmateriaal is op peil. Onderhoud van apparatuur is uitgevoerd. Externe contacten namens de organisatie zijn professioneel onderhouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De doktersassistent bestelt tijdig benodigde en juiste materialen en middelen, controleert geleverd materiaal, let op vervaldata, bergt het op de juiste wijze op, zorgt ervoor dat apparatuur goed onderhouden is, zodat er voldoende voorraden zijn en apparatuur steeds gebruiksklaar is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• ICT</li> <li>• Voorraadbeheersystemen en onderhoudscontracten</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De doktersassistent onderhoudt contacten met leveranciers en dienstverleners, en investeert in deze relaties, zodat er sprake is van een goede verstandhouding en tevredenheid over de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.5 werkproces: Voert administratieve taken uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De doktersassistent voert administratieve taken uit. Zij past indien zonedig de NAW-gegevens aan in het medisch dossier/ informatiesysteem en schrijft nieuwe zorgvrager(s) in. Zij registreert relevante gegevens over de behandeling in het dossier. De doktersassistent beheert en archiveert medische dossiers. Ze schrijft verwijsbrieven en machtigingen, en verzorgt de (herhaal)receptuur. Ze verzorgt de correspondentie met zorgvragers en zorgverleners en verwerkt de post. Ze verzorgt de financiële administratie van de praktijk.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medische dossiers/het informatiesysteem en de financiële administratie zijn op orde. De post en correspondentie zijn conform de instructies en procedures van de praktijk verwerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De doktersassistent verwerkt, archiveert en registreert relevante gegevens in medische dossiers/ informatiesysteem, voert administratieve handelingen op een accurate wijze uit, verzorgt correspondentie correct, handelt financiële administratie nauwkeurig af, zodat de verschillende administratie werkzaamheden volledig en inzichtelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT</li> <li>Rapporteren</li> <li>Wet- en regelgeving - geneesmiddelenwet</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De doktersassistent werkt volgens de procedures en methoden die erkend zijn door de beroepsgroep zodat ook gegevens tussen collega behandelaars uitgewisseld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>