

Keuzedeel mbo

# **Praktijkorganisatie TA**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0088**

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport  
Gevalideerd door: Sectorkamer Zorg, welzijn en sport  
Op: 26-11-2015

# 1. Algemene informatie

D1: Praktijkorganisatie TA

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Nee

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

Ontwikkeld door Calibris in samenwerking met de beroepsvereniging Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT), onderwijs en werkveld.  
Vanaf 20 juni 2014 voert de NMT het predicaat Koninklijk (KNMT).

Door een toename van grote tandartspraktijken is er een toegenomen vraag naar mensen die zich bezig willen houden met de (niet primaire) organisatorische taken in de tandartspraktijk. In het keuzedeel wordt specifiek aandacht besteed aan de praktijkorganisatie. Hieronder vallen werkzaamheden als dagelijkse organisatie, ondersteuning bij werving en selectie van personeel, marketing en communicatie, monitoring en waar mogelijk verbetering van (logistieke) processen.

### Relevantie van het keuzedeel

Door een toename van grote tandartspraktijken is er een toegenomen vraag naar mensen die zich bezig willen houden met de (niet primaire) organisatorische taken in de tandartspraktijk. Door het volgen van het keuzedeel worden de kansen op de arbeidsmarkt vergroot doordat de beginnend beroepsbeoefenaar door het volgen van dit keuzedeel breder inzetbaar is.

### Beschrijving van het keuzedeel

In het keuzedeel wordt specifiek aandacht besteed aan de praktijkorganisatie. Hieronder vallen werkzaamheden als dagelijkse organisatie, ondersteuning bij werving en selectie van personeel, marketing en communicatie, monitoring en waar mogelijk verbetering van (logistieke) processen.

### Branchevereisten

Nee

### Aard van keuzedeel

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Verricht werkzaamheden op het gebied van praktijkorganisatie

#### Complexiteit

De tandartsassistent bezit brede en specialistische kennis en vaardigheden voor het primaire proces in de tandartspraktijk om het secundaire proces binnen de praktijkorganisatie vorm te geven. Zij\* voert complexe taken uit zoals het regelen en coördineren van de dagelijkse organisatie van de praktijk en het motiveren van medewerkers om actieve betrokkenheid bij procesverbetering te realiseren. De aard van de werkzaamheden is deels gestructureerd en deels wisselend. Zij heeft te maken met een grote diversiteit aan taken, knelpunten en problemen. Ook heeft zij te maken met alle medewerkers in de praktijk, haar leidinggevend en diverse dienstverleners. Zij ziet toe op taakuitvoeringen en stuurt aan waar nodig. Zij handelt volgens standaardwerkwijzen, protocollen, richtlijnen en werkafspraken, en wijkt hiervan zo nodig af op basis van haar vakkennis en werkervaring. Via nauwkeurig gegevens verzamelen, analyse en logisch denken is ze in staat de kwaliteit, dienstverlening, servicegerichtheid en samenwerking aan te passen en te optimaliseren.

\* Daar waar in de tekst 'zij' staat wordt ook 'hij' bedoeld.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De tandartsassistent is in de samenwerking met leidinggevend, directe medewerkers en medewerkers/dienstverleners met andere disciplines verantwoordelijk voor het effectief en efficiënt verloop van de praktijkorganisatie. Ze is in samenwerking ook (mede) verantwoordelijk voor de resultaten van het regelen van de dagelijkse organisatie van de praktijk, uitvoerend werk met betrekking tot personeel en organisatie, regelen en bewaken van de informatievoorziening en het monitoren van de uitvoering van werkzaamheden in de praktijk.

Ze werkt zelfstandig aan de uitvoerende taken en is verantwoordelijk voor het resultaat hiervan.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede en specialistische kennis van praktijkorganisatieprocessen in een tandheelkundige praktijk
- bezit brede en specialistische kennis van het informatiesysteem, declaratiesysteem, personeelssysteem, verzekeringssystemen en andere systemen met betrekking tot de praktijkorganisatie
- bezit brede en specialistische kennis ten aanzien van kwaliteitssystemen specifiek voor de tandheelkundige praktijk
- bezit specialistische kennis van stijlen van coördineren/aansturen
- bezit specialistische kennis van wet- en regelgeving met betrekking tot de praktijkorganisatie in de tandheelkundige praktijk
- kan werkzaamheden plannen en verdelen op basis van specifieke kennis van taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden, mogelijkheden en wensen van de praktijkmedewerkers
- kan de stijl van coördineren en aansturen aanpassen op de kenmerken en behoefte van de medewerkers
- kan medewerkers gericht stimuleren en motiveren in hun taakuitvoering
- kan specialistische kennis van wet- en regelgeving, richtlijnen en protocollen met betrekking tot salaris-, personeels- en financiële administratie, vertrouwelijke gegevens, privacy en kwaliteitsverbetering toepassen
- kan anderen begeleiden in taakafspraken, huisregels, werkinstructies en wettelijke regelingen
- kan methodieken voor plannen, organiseren en prioriteren systematisch toepassen (bijvoorbeeld methodiek voor het inplannen van meerdere kamers)
- kan specifieke modellen, instrumenten en hulpmiddelen voor praktijkorganisatie (bijvoorbeeld barcodes) vertalen naar de eigen praktijk en toepassen
- kan afwijkingen, knelpunten en problemen signaleren met betrekking tot de werkprocessen in de tandheelkundige praktijk
- kan specifieke communicatievaardigheden toepassen i.r.t. medewerkers, leidinggevend en andere betrokkenen bij de praktijkorganisatie
- kan (ICT-)vaardigheden toepassen op het informatiesysteem, declaratiesysteem, personeelssysteem, verzekeringssystemen en andere systemen met betrekking tot de praktijkorganisatie
- kan adviesvaardigheden toepassen in het kader van verbetering van werkprocessen en kwaliteit

### D1-K1-W1: Regelt de dagelijkse organisatie van de praktijk

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar regelt de dagelijkse organisatie van de praktijk. Zij coördineert diverse werkprocessen op administratief, secretariaal en facilitair gebied en ziet er op toe dat werkzaamheden van medewerkers worden uitgevoerd. Zij ondersteunt indien nodig degene die verantwoordelijk is voor het aansturen en/of coachen van medewerkers. Zij ziet er op toe

#### D1-K1-W1: Regelt de dagelijkse organisatie van de praktijk

dat patiëntendossiers aangemaakt worden, bijgehouden worden, volledig zijn en worden beheerd. Zij maakt werkafspraken met en houdt toezicht op de voortgang en kwaliteit van uitbestede diensten.

#### Resultaat

De dagelijkse organisatie van de praktijk is efficiënt en effectief uitgevoerd en voldoet aan richtlijnen en wet- en regelgeving.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- plant het werk systematisch;
- stelt prioriteiten in de uit te voeren werkzaamheden;
- neemt, binnen de gestelde kaders, tijdig duidelijke beslissingen;
- geeft duidelijk aan hoe de administratieve, secretariële en facilitaire werkzaamheden moeten worden uitgevoerd;
- houdt in de gaten of er volgens afspraken, geldende procedures, richtlijnen, wet- en regelgeving en kwaliteitseisen wordt gewerkt;
- controleert in de geautomatiseerde systemen de patiëntendossiers adequaat op kwaliteitseisen;
- biedt concrete ondersteuning aan collega's om werkzaamheden, prioriteiten en doelen van medewerkers in kaart te brengen;
- toont flexibiliteit en stressbestendigheid bij werken onder tijdsdruk en wijzigingen in plannen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Formuleren en rapporteren, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen

#### D1-K1-W2: Verricht uitvoerende werkzaamheden op het gebied van personeel en organisatie

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht coördinerende werkzaamheden op het gebied van personeel en organisatie. Zij beheert het complete dienstrooster van praktijk en plant het personeel in. Zij verzorgt de registratie van werk-, vakantie- en verlofuren. Zij licht bij ziekteverzuim de relevante organisaties in en onderneemt de benodigde acties. Zij houdt zo nodig de personeels- en tijdregistratie bij en rapporteert daarover aan de werkgever. Zij plant en faciliteert diverse overlegvormen, bereidt ze voor en verzorgt de verslaglegging. Op verzoek leidt ze vergaderingen. Ook plant en organiseert ze bij- en nascholing. Zij ondersteunt bij werving, selectie en aanname van personeel.

Ze ondersteunt de werkgever bij activiteiten met betrekking tot veiligheid, gezondheid en arbeidsomstandigheden van het personeel. Zij werkt mee aan het verrichten en uitvoeren aan de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Zij brengt arbeidsrisico's onder de aandacht en bespreekt knelpunten en mogelijke oplossingen met de werkgever. Zij bespreekt de werkzaamheden met de werkgever en maakt op verzoek rapportages.

#### Resultaat

De organisatorische en praktische personeelszaken zijn op orde.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt volgens geldende procedures, richtlijnen, wet- en regelgeving;
- gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie;
- registreert gegevens tijdig en nauwkeurig;
- informeert tijdig en zorgvuldig de juiste personen;
- communiceert helder en duidelijk met werkgever en medewerkers over personeelszaken;
- plant overleggen en bij- en nascholing adequaat en ruim van te voren in;
- maakt op verzoek agenda's, notulen en/of rapportages voor de werkgever vanuit de personeelsadministratie;
- ondersteunt proactief bij het geven van voorlichting aan medewerkers over arbeidsomstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Presenteren

#### D1-K1-W3: Regelt en bewaakt de interne- en externe communicatie

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar regelt en bewaakt de interne- en externe communicatie en stemt dit af met de visie en het beleid van de organisatie. Zij draagt de visie van de praktijk over aan medewerkers, patiënten en andere externe contacten. Zij gaat na wat de behoeften zijn van de patiënt, medewerkers en de werkgever m.b.t. communicatie. Zij adviseert de werkgever over de aanschaf van communicatiemiddelen en bestelt of maakt zo nodig nieuwe of aanvullende middelen. Zij voert op verzoek PR- en marketingactiviteiten uit. Zij organiseert mede open dagen/avonden en werkt mee aan advertenties, foldermateriaal, de website en het inzetten van sociale media t.b.v. de tandartspraktijk.

##### Resultaat

De interne- en externe communicatie en bijbehorende middelen sluiten aan bij de behoeften van de werkgever, medewerkers en de patiënt.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- regelt proactief dat ze goed op de hoogte is van actuele communicatiemiddelen en de toepassingsmogelijkheden;
- houdt bij de keuze van communicatiemiddelen doelbewust rekening met de gebruiksmogelijkheden, doelgroep, doelstelling, kosten en baten;
- controleert regelmatig of de communicatiemiddelen aansluiten bij de wensen en behoefte van de werkgever, medewerkers en de patiënten;
- gaat consequent na of de aanwezige communicatiemiddelen voldoen aan de richtlijnen voor informatieverstrekking;
- regelt proactief dat de informatie voor interne- en externe communicatie up-to-date is;
- levert zorgvuldig informatie aan de werkgever;
- neemt het initiatief bij het organiseren van open dagen en informatieavonden;
- geeft een duidelijk en goed onderbouwd advies over keuze van communicatie(middelen) aan de werkgever.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

#### D1-K1-W4: Monitort de uitvoering van werkzaamheden in de praktijk

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar monitort de uitvoering van werkzaamheden, werkprocessen en systemen in de praktijk en brengt in kaart welke punten in de werkkuitvoering, processen, systemen en kwaliteit verbeterd kunnen worden. Hiervoor verzamelt zij schriftelijke gegevens, reacties van betrokkenen, waaronder patiënten, en observeert zij de werkkuitvoering. Ze signaleert knelpunten in (geautomatiseerde) systemen. Zij analyseert de gegevens en bepaalt welke organisatorische en procesmatige knelpunten er zijn en wat nodig is om deze op te lossen. Zij geeft daarbij aan wat de kosten en baten zijn op de korte en lange termijn. Zij zorgt ervoor dat klachten correct worden afgehandeld. Ze ondersteunt bij de borging van het kwaliteitssysteem in de tandheelkundige praktijk.

##### Resultaat

Organisatorische en procesmatige knelpunten en arbeidsrisico's zijn in kaart gebracht, en mogelijke oplossing zijn onderzocht en besproken met de werkgever.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt gegevens door onder andere het onderzoeken van de patiënttevredenheid met behulp van enquêtes;
- analyseert gegevens gestructureerd en nauwkeurig;
- gaat discreet en zorgvuldig om met gevoelige en vertrouwelijke gegevens en klachten;
- formuleert oplossingen en verbetervoorstellen op een creatieve, realistische, kernachtige en duidelijke manier;
- geeft duidelijk de noodzaak en haalbaarheid van de voorstellen aan in de onderbouwing;
- bespreekt tijdig organisatorische en procesmatige knelpunten en mogelijke oplossingen met de werkgever;
- ondersteunt proactief bij het geven van effectieve voorlichting aan medewerkers over kwaliteitsverbetering;
- stimuleert en motiveert medewerkers actief om na te denken over en met suggesties te komen voor verbetering in de werkkuitvoering (kwaliteitsdenken).

**D1-K1-W4: Monitort de uitvoering van werkzaamheden in de praktijk**

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren