
MBO Zorg

Doktersassistent

Leer bij ons hoe je omgaat met patiënten
in de praktijk als Doktersassistent!



Check de startdata van onze
opleidingen op **capabel.nl**

C Capabel Onderwijs • Kort & krachtig

MBO Zorg

Doktersassistent

Als doktersassistent ben je het eerste aanspreekpunt voor patiënten. Je beantwoordt de telefoon, regelt het spreekuur en ontvangt patiënten. Daarnaast houd je je bezig met de organisatie van de praktijk. Je legt dossiers en instrumenten voor de arts klaar en verzorgt de administratie. In opdracht en onder verantwoordelijkheid van de arts voer je zelfstandig kleine medisch-technische handelingen uit. Zo geef je injecties, spuit je oren uit en meet je de bloeddruk van een patiënt op. Als doktersassistent kun je werken bij een huisartsenpraktijk, maar ook kun je aan de slag bij een ziekenhuis of een gezondheidscentrum. Met deze opdracht krijg je meer inzicht in het beroep Doktersassistent.



HOE PAK JE DIT AAN?

- Maak een groepje van 4 tot 6 personen.
- Lees de casus 'Sem'.
- Gebruik voor de opdracht het informatiekaartje 'De eerste keer' en de poster 'Van recept naar medicijn', te vinden in de bijlage.
- Bekijk en lees de bijlagen (nieuwsbericht NOS, poster Infectiepreventie en NHG-triagewijzer).
- Vul daarna het invulveld in met vaardigheden, kennis en skills die je nodig hebt als Dokterassistent.
- Presenteer als groepje welke inzichten je hebt gekregen over het beroep van Doktersassistent.

CASUS: SEM

Meriam werkt als doktersassistente. Vanaf 8 uur is de praktijk geopend. Vanaf 8 uur bellen er voortdurend patiënten. Om half 9 gaat de telefoon. Als Meriam de telefoon opneemt krijgt ze Sem aan de telefoon. Sem is 19 jaar.

Sem vertelt dat hij heel erg last van jeuk heeft, vooral s 'nachts. De jeuk is zo erg dat hij er slecht door slaapt. Meriam pakt de triagewijzer erbij en gaat Sem vragen stellen om de ernst van de klacht te achterhalen en een inschatting te maken of het nodig is dat de huisarts Sem moet zien. Sem vertelt dat hij ook last heeft van rode streepjes met

bultjes erom heen, vooral tussen zijn vingers, in zijn oksel en in de schaamstreek. Ook schilfert zijn huid. Verder voelt Sem zich niet ziek en heeft hij geen koorts. Ook de partner van Sem heeft inmiddels last van dezelfde klachten.

Sem woont in een studentenhuus met 7 andere studenten. De huisgenoten van Sem hebben ook last hebben van dezelfde klachten:

- Meriam zet de klachten van Sem nog een keer op een rij:
- Jeuk
 - Rode streepjes met bulten op zijn huid
 - Schilfers
 - Partner en huisgenoten hebben dezelfde klachten

Na de uitgebreide triage schat Meriam de urgentiecode in op U5. Wat denk je dat er aan de hand is met Sem? Wat doe je bij de urgentiecode U5?

Na het uitvoeren van triage maakt de doktersassistente een verslag. Dit doet ze in het huisartsinformatiesysteem

OPDRACHT 1: SOEP

De meest gebruikte manier waarop een verslag gemaakt wordt van ieder contact met een patiënt is de SOEPmethode.

Vul het onderstaande SOEP-formulier in voor Sem.

Letter	Uitleg	Toepassing
S	Subjectief = de informatie die de patiënt doorgeeft: klachten, symptomen, context	
O	Objectief = de informatie op basis van feiten (denk aan bloeddruk, pols)	
E	Evaluatie = wat is de klacht of aandoening van de patiënt	
P	Plan = wat is de vervolgactie? (een afspraak op het spreekuur, voorlichting of advies. Noteer wat je gaat doen + inhoud.)	

“

Always laugh when you can, it is a cheap medicine.

CASUS 2: HET PROCES

De ingangsklacht/hulpvraag

Als een patiënt naar de huisartsenpraktijk belt met een klacht of hulpvraag voert de doktersassistent telefonische triage uit. De allereerste stap bij triage is het vaststellen of er sprake is van uitval van vitale functies of er sprake is van een levensbedreigende situatie. Zijn één of meer vitale functies uitgevallen? Is de patiënt stabiel? Als er geen sprake is van uitval van vitale functies of een levensbedreigende situatie maakt de doktersassistent, op basis van de ingangsklacht en de hulpvraag van de patiënt, een inschatting van de gezondheidstoestand van de patiënt. Wat is er aan de hand met de patiënt? Welke klachten heeft de patiënt? Hoe lang heeft de patiënt deze klachten al? Maakt de patiënt zich veel zorgen? Een doktersassistent stelt geen diagnose maar maakt een inschatting wat de beste vervolgactie is voor de patiënt die belt.

Hoe urgent is de klacht?

De doktersassistent die triage uitvoert bepaalt de urgentie van de klacht. De doktersassistent schat bij (telefonische) triage de ernst van het medische probleem in. Hierbij houdt de doktersassistent rekening met de medische ernst van het probleem maar ook met de persoonlijke situatie van de beller. Bij het inschatten van de urgentie van de

klacht maak de doktersassistent gebruik van de NHG-triagewijzer. De doktersassistent volgt, bij het maken van de inschatting van de urgentie van de klacht, de protocollen. De uitkomst van triage is een urgentie: Hoe snel moet de huisarts de patiënt zien of hoeveel tijd mag het duren voor een dokter de patiënt beoordeeld? De urgentie zegt niets over het vervolg of de plaats van handeling. De urgentie geeft de snelheid aan waarmee de huisarts iets moet beoordelen.

Alarmsymptomen

De doktersassistent maakt gebruik van triagecriteria om de urgentie van de hulpvraag/ingangsklacht in te schatten. Naast triagecriteria zijn er ook factoren die bepalen of de urgentie hoger of lager is. De doktersassistent is alert op zogenaamde alarmsignalen bij het inschatten van de urgentie. Belt een patiënt voor de tweede keer met dezelfde klacht? Gaat de conditie/gezondheidstoestand van de patiënt snel achteruit? Alarmsignalen kunnen aanleiding zijn voor de doktersassistent om de urgentie te verhogen.

Risicogroepen/contextuele factoren

Of een patiënt die belt hoort tot een risicogroep heeft ook invloed op het inschatten van de urgentie van de hulpvraag. Is de patiënt erg oud of juist heel jong (jonger dan 3 maanden)? Is een patiënt chronisch ziek? Is een patiënt pas geleden geopereerd? Heeft een patiënt verminderde weerstand (bijvoorbeeld door chemotherapie)?

Als een patiënt tot een risicogroep behoort is dat reden voor de doktersassistent om de urgentie te verhogen. Ook contextuele factoren hebben invloed op het inschatten van de urgentie. Hoe lang heeft iemand al last van de klachten? Gebruikt iemand medicatie? Heeft iemand mantelzorg? Zijn er communicatieproblemen bijvoorbeeld door taalproblemen? Deze factoren zijn allemaal van invloed op het inschatten van de urgentie.

Vervolgactie

Als de doktersassistent een inschatting heeft gemaakt van de urgentie van de ingangsklacht/hulpvraag bepaalt de doktersassistent de vervolgactie. Hierbij kan de doktersassistent gebruik maken van de NHG-triagewijzer die, per urgentiecode, een suggestie geeft voor een vervolgactie. Afhankelijk van de urgentiecode regelt de doktersassistent een ambulance, verwijst door naar de

Spoedeisende hulp, de crisisdienst GGZ, maakt een afspraak voor het spreekuur (binnen een uur, enkele uren, 24 uur) of geeft voorlichting en advies. Als de doktersassistent twijfelt over de urgentie van de klacht overlegt de doktersassistent met de huisarts over de vervolgactie. De vervolgstap “Voorlichting & Advies” wordt door de doktersassistent zelf gedaan.

SOEP

Van ieder contact met een patiënt maakt de doktersassistent een verslag. Dit verslag komt in het dossier van de patiënt terecht. Het verslag dat de doktersassistent maakt kan gebruikt worden tijdens een volgend contact met de patiënt (telefonisch of op het spreekuur). Het verslag zorgt ervoor dat degene die de patiënt bij een volgend contact spreekt of ziet alle informatie heeft. Het is belangrijk dat het verslag dat gemaakt wordt door de doktersassistent een objectieve weergave is van het gesprek. Het SOEP-formulier wordt gebruikt om verslag te doen van het contact met de patiënt. Waarbij S staat voor subjectief, O voor objectief, E voor evaluatie en P voor plan.

“
The presence of the doctor is the beginning of the cure.
”

De organisatie van de praktijk

De meeste huisartsenpraktijken zijn op werkdagen geopend van 8.00 uur tot 17.00 (of 18.00) uur. De huisartsenpost neemt waar voor spoedgevallen op werkdagen van 17.00 (of 18.00) uur tot 8.00 uur, in het weekend en tijdens feestdagen. Iedere huisartsenpraktijk heeft zijn eigen dagindeling. Wanneer hebben (huis)artsen spreekuur?, Wanneer rijden (huis)artsen visite? Wanneer is het terugbelspreekuur? Wanneer is het telefonisch spreekuur? Zijn er vergaderingen? Is er werkoverleg? Is er nascholing? Andere administratieve taken zijn het verwerken van de post, de organisatie van de dagelijkse werkzaamheden (rooster voor bijvoorbeeld het assistentenspreekuur, de telefoon, de (herhaal)recepten, de laboratorium werkzaamheden, de schoonmaak werkzaamheden, de bestellingen etc.).

Medisch technisch handelen

De doktersassistente voert tijdens het assistentenspreekuur verschillende medisch-technische handelingen uit. Denk hierbij aan wondverzorging, hechtingen verwijderen, oren uitspuiten, injecties, bloeddruk meten, de vingerprik of wrattenbehandeling. De doktersassistent assisteert soms ook de huisarts bij het uitvoeren van kleine chirurgische ingrepen. De doktersassistent moet er voor zorgen dat alle materialen aanwezig zijn voor het uitvoeren van het eigen spreekuur en het assisteren bij kleine ingrepen. De

doktersassistent zorgt er ook voor dat de materialen worden gecontroleerd op houdbaarheidsdatum, het schoonmaken (desinfecteren, steriliseren) van de gebruikte instrumenten, middelen en materialen op de juiste manier worden opgeborgen en op tijd worden aangevuld. De doktersassistent volgt de regels voor persoonlijke hygiëne en veilig werken.

OPDRACHT 2: VAARDIGHEDEN EN SKILLS

Vul de tabel hiernaast verder aan welke vaardigheden (kunnen), kennis (weten) en welke skills (gedrag) je nodig hebt. Stem binnen het groepje af wie het invulveld invult.

REFLECTIE

- Noteer voor jezelf de antwoorden op onderstaande vragen;
- Wat spreekt je vooral aan in het beroep?
 - Wat lijkt je lastig aan het beroep en/of de opleiding?
 - Hoeveel deelnemers van je groepje gaan de opleiding totDokterassistent volgen bij Capabel Onderwijs denk je? Welke pluspunten zie je? Welke minpunten zie je?
 - Wat wil je nog vragen of zeggen?

Onderdeel	Vaardigheden	Kennis	Skills
Triage	Vragen stellen, luisteren, urgentie bepalen	Medische kennis, Invloed van context	Communicatie Inschattingsvermogen
De ingangsklacht/ hulpvraag			
Urgentie	Analyseren, interpreteren	Urgentiecodes, alarmsymptomen, risico's	Communicatie Beoordelingsvermogen
Oorzaak			
Besmetting			
Voorlichting			
Advies			
(Zelfzorg) medicatie			
Patiënt informatiesysteem			



MBO Zorg

Doktersassistent

MEERDERE STARTDATA PER JAAR

Wij vinden het erg belangrijk dat jij je opleiding begint wanneer het jou uitkomt. Daarom kun je bij Capabel Onderwijs 4 keer per jaar starten met je erkende verkorte MBO-opleiding! Elk seizoen begint er een opleiding die bij jou en jouw wensen past.

INSCHRIJVEN OF AANMELDEN

Met een verkorte opleiding van Capabel doe je vanaf het begin al veel praktijkervaring op en heb je snel je diploma op zak. Met een MBO-diploma in zorg en welzijn kun je meteen aan de slag! Door het invullen en versturen van het inschrijfformulier op de website ga je een overeenkomst van opdracht aan met Capabel Onderwijs.

Word jij ook Doktersassistent?

Schrijf je nu in!

Australiëlaan 14-16
Postbus 24066
3526 AB Utrecht

088-270 12 77
opleiding@capabel.nl
capabel.nl

