

---

**Beroepsopleiding**

**Studiegebied Administratie • BO ADM 04**

**01.09.2020**

# **MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT**

---

**Opleidingsprofiel**

**secundair volwassenenonderwijs**

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4

# MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT

## OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding leert men zorgvragers ontvangen en informeren, afspraken plannen, verzorgen van de administratieve en opvolgen. Ook leert men de consultaties voorbereiden teneinde de zorgvrager en zorgverstrekker te ondersteunen.

## RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de activiteiten en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

## SAMENHANG

De opleiding medisch administratief assistent heeft inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied administratie

Deze opleiding deelt immers een aantal activiteiten en kenniselementen en omvat een aantal gemeenschappelijke modules, namelijk

- Kennismaking kantoorsoftware
- Digitale administratieve vaardigheden
- Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen

## LINK BEROEPSKWALIFICATIE

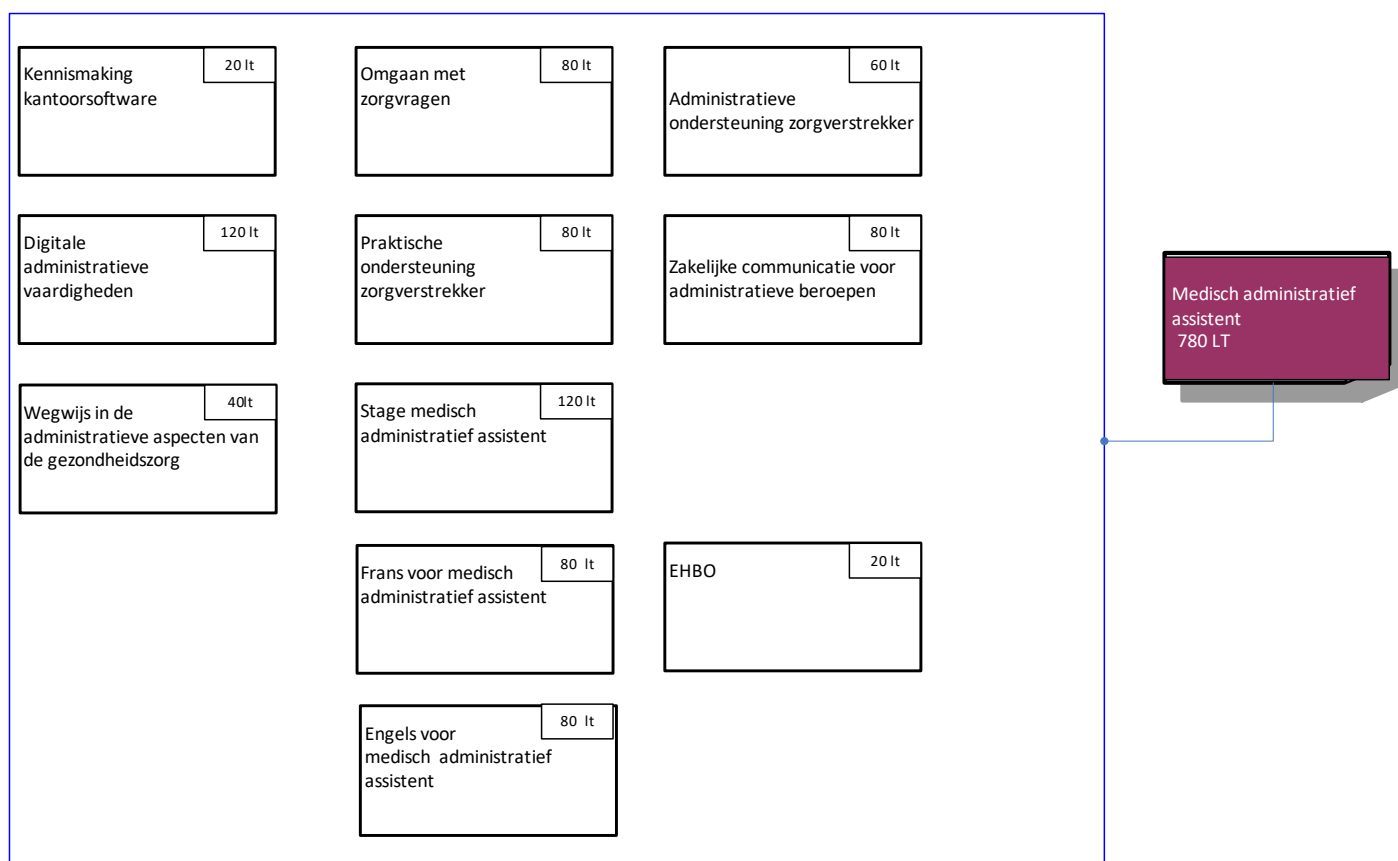
[Medisch administratief assistent \[2019\]](#)

BK-0434-2

**MODULAIR TRAJECT**

De opleiding “Medisch administratief assistent” bestaat uit 11 modules:

– Kennismaking kantoorsoftware	20 LT	M ADM G001
– Digitale administratieve vaardigheden	120 LT	M ADM G003
– Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen	80 LT	M ADM G004
– Praktische ondersteuning zorgvertrekker	80 LT	M ADM 018
– Administratieve ondersteuning zorgvertrekker	60 LT	M ADM 019
– Wegwijs in de administratieve aspecten van de gezondheidszorg	40 LT	M ADM 020
– Omgaan met zorgvragen	80 LT	M ADM 021
– EHBO	20 LT	M PZ C057
– Stage medisch administratief assistent	120 LT	M ADM 022
– Frans voor medisch administratief assistent	80 LT	M ADM 023
– Engels voor medisch administratief assistent	80 LT	M ADM 024



**CERTIFICERING**

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.  
Deze opleiding leidt tot het certificaat Medisch administratief assistent en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 4 van Medisch administratief assistent.

**OPLEIDINGSDUUR**

De opleiding omvat in totaal **780** lestijden.

**DIPLOMA SO**

Het certificaat Medisch administratief assistent leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

**INSTAPVEREISTEN****GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES**

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

[Decreet volwassenenonderwijs](#)

**PIJLEN TUSSEN  
MODULES**

De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

# Modules

## MODULE KENNISMAKING KANTOORSOFTWARE

### SITUERING

In deze module leert men de basisstappen om kantoorsoftware te gebruiken en leert men vlot teksten typen. Men maakt kennis met de mogelijkheden van kantoorsoftware die vooral van toepassing is binnen een administratieve omgeving. Bij het uitvoeren van de taken ligt de nadruk op het efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken.

### ACTIVITEITEN

#### **BK-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4**

#### *Digitaliseert en verwerkt documenten en data*

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Typt vlot teksten
- Voert gegevens in
- Neemt een ergonomische houding aan

#### **BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5**

#### *Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten*

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van ergonomische technieken
- Kennis van dactylografie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware

## MODULE DIGITALE VAARDIGHEDEN VOOR ADMINISTRATIEVE BEROEPEN

### SITUERING

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en efficiënt handelen staat in alle omstandigheden voorop.

### ACTIVITEITEN

#### BK-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4

##### *Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten en data*

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer, ...)
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie

#### BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5

##### *Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten*

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken

## MODULE PRAKTISCHE ONDERSTEUNING ZORGVERSTREKKER

### SITUERING

In deze module leert men omgaan met het medische materiaal, op een correcte manier instrumenten steriliseren en taken registreren. De medisch administratief assistent leert een consultatie voorbereiden met een vragenlijst van de zorgverstrekker. De medisch administratief assistent leert de wachtkamer organiseren, hanteert medische termen en leert de voorraad beheren.

### ACTIVITEITEN

4

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

5

#### *Voert de nodige praktische voorbereidingen uit voor, tijdens en na de consultatie*

- Behandelt het materiaal en instrumenten zoals voorgeschreven
- Reinigt het (medisch) materiaal
- Steriliseert de materialen en instrumenten correct en tijdig
- Registreert alle uitgevoerde sterilisatieactiviteiten
- Voert op regelmatige basis testen uit om de correcte werking van de machines te garanderen
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe

6

#### *Bereidt de consultatie voor*

- Volgt het verloop van de consultatie op aan de hand van de lijst van zorgvragers
- Verzamelt en bereidt de patiëntendossiers voor van gekende zorgvragers
- Bereidt patiëntendossiers van nieuwe zorgvragers voor
- Controleert of alle noodzakelijke documenten in het dossier aanwezig zijn
- Controleert of de wachtkamer en werkruimtes in orde zijn
- Stelt, indien nodig, de wachtkamer op orde
- Verricht, indien nodig, klein hygiënisch onderhoudswerk

11

#### *Houdt de planning van de zorgverstrekker bij*

- Beheert de agenda van de zorgverstrekker
- Verbindt oproepen bij hoogdringendheid door
- Voorziet de benodigde tijd voor een onderzoek of behandeling op basis van de richtlijnen
- Zorgt bij annulatie van een afspraak voor een volgende consultatie (wachtlIJst)
- Selecteert, volgens afspraak met de arts, vertegenwoordigers en bezorgt ze een afspraak
- Informeert de arts over wijzigingen in de agenda
- Geeft wachtdienstregelingen door aan de bevoegde diensten

14

#### *Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst of geeft bestellingen door*

- Gebruikt software voor voorraadbeheer
- Controleert de staat en de omvang van de voorraad (instrumenten, verbruiksmaterialen, ...)

- Stemt de te bestellen hoeveelheden af op het verbruik, de planning, de opslagcapaciteit, ...
- Volgt bestellingen op en controleert de levering

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van hygiëne- en ontsmettingsregels
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu.
- Basiskennis van schoonmaaktechnieken
- Basiskennis van sterilisatiemethodes
- Basiskennis van verschillende medische onderzoeken
- Kennis van basismethodieken voor (zelf-)reflectie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van medisch dossier
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van vakterminologie (medisch, administratief, ...)
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van voorraadbeheer



## MODULE ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING ZORGVERSTREKKER

### SITUERING

In deze module leert men de zorgverstrekkers administratief te ondersteunen door zowel de agenda te beheren als de consultaties voor te bereiden. De cursist leert alle nodige gegevens bij de patiënten te verzamelen en op een correcte manier in het patiëntendossier te verwerken. Er worden vervolgfafspraken gemaakt en de planning wordt beheerd. Na de consultaties zorgt de medisch administratief assistent voor een correcte verwerking van standaardverslagen en ondersteunt de correspondentie. Een vertrouwelijke verwerking van de gegevens staat in deze module centraal

### ACTIVITEITEN

1

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij

6

#### *Bereidt de consultatie voor*

- Verzamelt en bereidt de patiëntendossiers voor van gekende zorgvragers
- Bereidt patiëntendossiers van nieuwe zorgvragers voor
- Controleert of alle noodzakelijke documenten in het dossier aanwezig zijn

8

#### *Voert administratieve taken uit voor, tijdens en na de consultatie*

- Maakt (nieuwe) afspraken met zorgvragers rekening houdend met de geldende prioriteiten(dringendheid van de afspraak, ...)
- Geeft administratieve en praktische informatie via verschillende kanalen(telefonisch, e-zorgplatform, mail, ...)
- Vraagt afspraken voor opnames/onderzoeken voor zorgvragers aan

10

#### *Ondersteunt het beheer van het medisch dossier van de zorgvrager*

- Voert alle nodige gegevens(medisch, administratieve, financiële...) volledig in
- Controleert de gegevens van gekende zorgvragers zodat ze in het systeem actueel blijven
- Vult na elke consultatie de gegevens in volgens interne afspraken en/of codes op aangeven van de arts
- Klasseert alle documenten volgens interne afspraken (radiografieën, doorverwijsbrieven, attesten, uitslagen van onderzoek, ...)
- Controleert na elke consultatie de volledigheid van het dossier
- Gaat vertrouwelijk om met informatie over de zorgvrager

12

#### *Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren*

- Verwerkt het verslag
- Gebruikt kantoorsoftware(tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Gebruikt medische terminologie
- Past de huisstijl toe

13

#### *Voert (financiële) administratie uit voor de organisatie*

- Voert financiële standaardtaken uit
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Registreert alle prestaties (zorgverstrekkers, medische, laboratoria, medisch, technische, ...)
- Brengt de financiële gegevens in een (geautomatiseerd) systeem in

- 
- Ondersteunt de opmaak van prestatiestaten voor sociale zekerheidsinstellingen en mutualiteiten

#### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis oplossingsgericht werken
  - Basiskennis van boekhouden en administratief beheer
  - Basiskennis van ICT
  - Basiskennis van nomenclatuur (RIZIV, geneeskundige verstrekkingen, ...)
  - Basiskennis van organisatiegebonden administratie
  - Basiskennis van verzekeringsdocumenten
  - Kennis van agendabeheer
  - Kennis van bedrijfseigen software en dagelijkse administratie
  - Kennis van dossierbeheer
  - Kennis van het aanrekenen van medische handelingen
  - Kennis van kantoorsoftware
  - Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
  - Kennis van planningssoftware
  - Kennis van registratietechnieken
  - Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
  - Kennis van vakterminologie (medisch, administratief, ...)
-

## MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIEVE BEROEPEN

### SITUERING

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren, zowel schriftelijk (brieven, e-mails, verslagen ...) als mondeling (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken) komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en geeft hierbij een positieve uitstraling aan de organisatie. Verder leert men zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

### ACTIVITEITEN

**1**

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie

**3**

#### *Handelt volgens de professionele gedragscode*

- Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen

**12**

#### *Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren*

- Verwerkt het verslag
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Past de huisstijl toe
- Noteert tijdens vergaderingen

**BK-0204-3/1**

#### *Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken*

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan

- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

---

**BK-0205-3/10**


---

***Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers***

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

---

**BK-0205-3/11**


---

***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Voorziet bezoekers/gasten van drank
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)

---

**BK-0205-3/17**


---

***Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

---

**BK-0205-3/13**


---

***Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon***

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis klachtenbehandeling
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- 
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie
- Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actiefluisteren,

- conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...)
- Kennis van communicatietechnieken
  - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
  - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
  - Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
  - Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
  - Kennis van ethiek
  - Kennis van GDPR
  - Kennis van kantoorsoftware
  - Kennis van klantgericht telefoneren
  - Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
  - Kennis van principes van klantvriendelijkheid
  - Kennis van rapporteringstechnieken
  - Kennis van redactionele normen
  - Kennis van regels voor het onthaal
  - Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
  - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
  - Kennis van technieken om nota te nemen
  - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
  - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
  - Kennis van vergadertechnieken
  - Kennis van zakelijk communicatie
  - Kennis van registratietechnieken
  - Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken - kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden)
  - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

## MODULE WEGWIJS IN DE ADMINISTRatieve ASPECTEN VAN DE GEZONDHEIDSZORG

### SITUERING

In deze module leert men vanuit het eigen takenpakket hoe de Belgische gezondheidswetgeving in elkaar zit. Deze kennis wordt omgezet om in praktische taken. Men leert standaardformulieren voor zowel het RIZIV als de mutualiteiten opstellen en invullen en zorgen dat de patiënten de juiste documenten meekrijgen in functie van terugbetalingen of vergoedingen. De wetgeving wordt constant gewijzigd of verbeterd, dus moet de cursist de eigen kennis en vaardigheden steeds blijven ontwikkelen. Dit kan men doen door kennisdeling met collega's en reflectie over de eigen taken en handelingen.

### ACTIVITEITEN

4

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

9

#### *Informeert de zorgvrager over de administratieve stappen (samenstelling van dossiers, invullen van formulieren, ...)*

- Bezorgt documenten voor vergoeding
- Vult standaardformulieren in (voor RIZIV, mutualiteiten, ...)

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van nomenclatuur (RIZIV, geneeskundige verstrekkingen, ...)
- Kennis van het aanrekenen van medische handelingen
- Kennis van vakterminologie (medisch, administratief, ...)

## MODULE STAGE MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT

### SITUERING

In deze module gaat de medisch administratief assistent de aangeleerde vaardigheden en competenties uit de opleiding in de praktijk omzetten. Afhankelijk van interesses, toekomstperspectieven en competenties kan de cursist voor een bepaalde stageplaats kiezen binnen een medische omgeving. Samen met de stagementor worden de cursist begeleid naar zelfstandig werken zodat men klaar is voor de arbeidsmarkt.

De medisch administratief assistent vormt de spil tussen de patiënten en de gezondheidszorgberoepen. Als medisch administratief assistent is het van groot belang om professioneel te leren omgaan met de zorgvrager en het andere medische personeel, de eigen kennis en vaardigheden verder uit te diepen/ontwikkelen en te leren uit de praktijk.

### ACTIVITEITEN

**1**

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust

**2**

#### *Werkt oplossingsgericht*

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op en signaleert ze aan de leidinggevende
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket

**3**

#### *Handelt volgens de professionele gedragscode*

- Toont een grote verantwoordelijkheidszin
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne

**4**

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

**10**

#### *Ondersteunt het beheer van het medisch dossier van de zorgvrager*

- Voert alle nodige gegevens (medisch, administratieve, financiële...) volledig in
- Controleert de gegevens van gekende zorgvragers zodat ze in het systeem actueel blijven
- Vult na elke consultatie de gegevens in volgens interne afspraken en/of codes op aangeven van de arts
- Klasseert alle documenten volgens interne afspraken (radiografieën, doorverwijsbrieven, attesten, uitslagen van onderzoek, ...)
- Controleert na elke consultatie de volledigheid van het dossier
- Gaat vertrouwelijk om met informatie over de zorgvrager

**15**

#### *Werkt samen met het interdisciplinair team*

- Communiceert over gegevens van de zorgvrager met zorgverleners van andere disciplines

16

***Reflecteert over het eigen handelen en functioneren en verbetert het eigen functioneren***

- Stelt het eigen handelen in vraag
- Luistert actief
- Bekijkt een probleem door de bril van de verschillende betrokken personen (bijvoorbeeld zorgvrager, zorgvertrekker, een collega, ...)
- Verbetert het eigen handelen

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis oplossingsgericht werken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van nomenclatuur (RIZIV, geneeskundige verstrekkingen,...)
- Basiskennis van normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu.
- Basiskennis van organisatiegebonden administratie
- Basiskennis van teamwork en interdisciplinair werken
- Basiskennis van verschillende medische onderzoeken
- Basiskennis van zorgvisie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van beroepsgeheim
- Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actief luisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen, kritisch denken, ...)
- Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
- Kennis van een medisch dossier
- Kennis van ethiek
- Kennis van GDPR
- Kennis van het aanrekenen van medische handelingen
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
- Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken - kan een conversatie voeren met de cliënt - kan efficiënt rapporteren aan andere zorgverleners - kan korte verslagen - kan mededelingen noteren en verwoorden)
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van vakterminologie (medisch, administratief, ...)
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van basismethoden voor (zelf)reflectie



## MODULE OMGAAN MET ZORGVRAGEN

### SITUERING

In deze module leert de cursist op een professionele wijze omgaan met de zorgvrager en diens vragen en zorgt ervoor dat de zorgvrager zich comfortabel voelt en zijn vragen beantwoord worden. Verder moet de cursist de consultatie goed voorbereiden en efficiënt organiseren om een vlot verloop te kunnen garanderen. De cursist leert discreet handelen conform de beroepsethiek en organisatiegebonden gedragscode.

### ACTIVITEITEN

1

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie

3

#### *Handelt volgens de professionele gedragscode*

- Bouwt een professionele relatie op empathische wijze op met respect voor de diversiteit van de zorgvrager
- Creëert een veilige omgeving voor de zorgvrager
- Gaat op een holistische wijze met de zorgvrager om
- Past het taalgebruik aan in functie van de zorgvrager
- Ageert doelgericht op agressie, grensoverschrijdend gedrag
- Handelt volgens de professionele (gedrags-)code (beroepsgeheim, privacy van de zorgvrager, rechten van de patiënt, scheiding beroepscontext-privé, ...)

4

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden

7

#### *Organiseert en garandeert een vlot verloop van de consultatie*

- Ontvangt de zorgvrager
- Stelt gerichte administratieve vragen
- Beantwoordt de vragen (administratieve en procedurele) van de zorgvrager en zorgverstrekker
- Verwijst door naar derden (mutualiteit, ...) voor administratieve zaken
- Houdt de zorgvrager op de hoogte van eventuele veranderingen bij afspraken of uitgelopen wachttijden
- Gaat professioneel om met emoties
- Handelt de consultatie administratief af

15

#### *Werkt samen met het interdisciplinair team*

- Communiqueert binnen het interdisciplinair team over de procedurele zaken van de zorgvrager
- Verwoordt de bezorgdheden en noden van de zorgvrager en/of zorgverleners aan het interdisciplinair team
- Doet beroep op zorgverleners van andere disciplines
- Communiqueert over gegevens van de zorgvrager met zorgverleners van andere disciplines

**BK-0204-3/1**

#### *Ontvangt en oriënteert de zorgvrager noteert boodschappen en maakt afspraken*

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreckt informatie volgens de richtlijnen

- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de zorgvrager eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

---

### BK-0205-3/10

---

#### *Identificeert de vraag van de zorgvrager*

- Laat de zorgvrager uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de zorgvrager
- Zorgt voor een passende opvolging

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu.
  - Basiskennis van teamwork en interdisciplinair werken
  - Basiskennis van zorgvisie
  - Kennis van beroepsgeheim
  - Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actief luisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen, kritisch denken, ...)
  - Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
  - Kennis van ethiek
  - Kennis van GDPR
  - Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
-

**MODULE EHBO****SITUERING**

In deze module leert men EHBO toepassen.

**ACTIVITEITEN****17*****Verleent eerste hulp in noodsituaties***

- Werkt bij de voorbereiding, organisatie en uitvoering van de werkzaamheden volgens het stappenplan
- Past de vigerende regelgeving toe op het gebied van hygiëne, milieu, veiligheid en gezondheid
- Past elementaire EHBO-vaardigheden zelfstandig toe
- Schat in of medische of andere hulp moet ingeroepen worden

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Kennis van EHBO

## MODULE FRANS VOOR MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert men op een eenvoudige manier zakelijk communiceren met patiënten, bezoekers en collega's. De medisch administratief assistent leert telefonische contacten verzorgen. Daarnaast leert hij /zij de bezoeker ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. De cursist leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/medisch gesprek, leert eenvoudige medische teksten begrijpen, leert een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven ( e-mail, zorgplatform, ...)

### ACTIVITEITEN

1

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Frans

4

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

7

#### *Organiseert en garandeert een vlot verloop van de consultatie in het Frans*

- Ontvangt de zorgvrager
- Stelt gerichte administratieve vragen
- Beantwoordt de vragen (administratieve en procedurele) van de zorgvrager en zorgverstreker
- Verwijst door naar derden (mutualiteit, ...) voor administratieve zaken
- Houdt de zorgvrager op de hoogte van eventuele veranderingen bij afspraken of uitgelopen wachttijden

8

#### *Voert administratieve taken uit voor, tijdens en na de consultatie in het Frans*

- Maakt (nieuwe) afspraken met zorgvragers rekening houdend met de geldende prioriteiten (dringendheid van de afspraak,...)
- Geeft administratieve en praktische informatie via verschillende kanalen (telefonisch, e-zorgplatform, mail, ...)

**BK-0204-3/1**

#### *Ontvangt en oriënteert de zorgvrager noteert boodschappen en maakt afspraken in het Frans*

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan

- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de zorgvrager eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

---

**BK-0205-3/10**


---

***Identificeert de vraag van de zorgvrager in het Frans***

- Laat de zorgvrager uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de zorgvrager
- Zorgt voor een passende opvolging

---

**BK-0205-3/11**


---

***Informeert de zorgvrager en verwijst door in het Frans of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de zorgvrager
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert de zorgvrager over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de zorgvrager

---

**BK-0205-3/17**


---

***Ontvangt klachten in het Frans***

- Luistert actief naar de zorgvrager
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Kennis van Frans: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
  - Kennis van zakelijk communicatie
  - Kennis van redactionele normen
  - Kennis van vakterminologie (medisch, administratief, ...)
-

## MODULE ENGELS VOOR MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert men op een eenvoudige manier zakelijk communiceren met patiënten, bezoekers en collega's. De medisch administratief assistent leert telefonische contacten verzorgen. Daarnaast leert hij /zij de bezoeker ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. De cursist leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/medisch gesprek, leert eenvoudige medische teksten begrijpen, leert een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven ( e-mail, zorgplatform,...)

### ACTIVITEITEN

1

#### *Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie*

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Engels

4

#### *Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid*

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

7

#### *Organiseert en garandeert een vlot verloop van de consultatie in het Engels*

- Ontvangt de zorgvrager
- Stelt gerichte administratieve vragen
- Beantwoordt de vragen (administratieve en procedurele) van de zorgvrager en zorgverstreker
- Verwijst door naar derden (mutualiteit, ...) voor administratieve zaken
- Houdt de zorgvrager op de hoogte van eventuele veranderingen bij afspraken of uitgelopen wachttijden

8

#### *Voert administratieve taken uit voor, tijdens en na de consultatie in het Engels*

- Maakt (nieuwe) afspraken met zorgvragers rekening houdend met de geldende prioriteiten (dringendheid van de afspraak,...)
- Geeft administratieve en praktische informatie via verschillende kanalen (telefonisch, e-zorgplatform, mail, ...)

**BK-0204-3/1**

#### *Ontvangt en oriënteert de zorgvrager noteert boodschappen en maakt afspraken in het Engels*

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan

- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de zorgvrager eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

---

**BK-0205-3/10**


---

***Identificeert de vraag van de zorgvrager in het Engels***

- Laat de zorgvrager uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de zorgvrager
- Zorgt voor een passende opvolging

---

**BK-0205-3/11**


---

***Informeert de zorgvrager en verwijst door in het Engels of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de zorgvrager
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert de zorgvrager over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de zorgvrager

---

**BK-0205-3/17**


---

***Ontvangt klachten in het Engels***

- Luistert actief naar de zorgvrager
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Kennis van Engels: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
  - Kennis van zakelijk communicatie
  - Kennis van redactionele normen
  - Kennis van vakterminologie (medisch, administratief, ...)
-