



## SAMENWERKEN & ORGANISEREN ALS DA

---

**Boomberoepsonderwijs**

# COLOFON

---

Boom Beroepsonderwijs  
info@boomberoepsonderwijs.nl  
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Saskia Klomps en Cornelia de Ruiter

Inhoudelijke redactie: Heleen Beuving, Nienke Kappert, Cindy Menken en Jeanette Mijnheer, Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten (NVDA)

Titel: Samenwerken & Organiseren als DA

ISBN: 978 90 372 6703 7

Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Nictiz, Desmond Foley|Shutterstock, Voor Jeugd & Gezin, Embacta, Handtherapie Zuidoost-Brabant/Pakjement, CBS, Harrie Habets, NHG|Margot Scheerder, BYonkruid|Shutterstock

English in Healthcare - Please, have a seat #2 - Praktische gids Engels voor de doktersassistent en de apothekersassistent © Anita Visser van Meegeren ISBN: 978-90-9039405-3

Anita Visser van Meegeren aanvaardt geen aansprakelijkheid voor druk-/spel-/zetfouten en/of andere onvolkomenheden.

©2025 Boom Beroepsonderwijs | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in

het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-uvo.nl](http://www.stichting-uvo.nl)).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom Beroepsonderwijs, te vinden op [www.boomberoepsonderwijs.nl](http://www.boomberoepsonderwijs.nl).

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b> .....	<b>6</b>
<b>Thema 1 Grensoverschrijdend gedrag</b> .....	<b>11</b>
1.1 Wat is grensoverschrijdend gedrag? .....	12
1.2 Vormen van agressie .....	14
1.3 Escalaties .....	20
1.4 De-escalerend communiceren .....	23
1.5 Signaleringsplan .....	25
1.6 Begrippenlijst .....	27
<b>Thema 2 Logistiek en beheer</b> .....	<b>29</b>
2.1 Voorraadbeheer en opslag .....	30
2.2 Bestelprocedures .....	38
2.3 Begrippenlijst .....	41
<b>Thema 3 Multidisciplinair samenwerken</b> .....	<b>43</b>
3.1 Multidisciplinair samenwerken .....	44
3.2 Taken en bevoegdheden doktersassistent .....	49
3.3 Begrippenlijst .....	53
<b>Thema 4 Organisatie huisartsenpraktijk</b> .....	<b>55</b>
4.1 Organisatie van de praktijk .....	56
4.2 Werkzaamheden doktersassistent .....	61
4.3 Professioneel samenwerken .....	64
4.4 Elektronisch patiëntendossier .....	66
4.5 Praktijkvormen .....	73
4.6 Arbeidsovereenkomst en cao .....	77
4.7 De praktijk en de medewerkers .....	80
4.8 Begrippenlijst .....	83
<b>Thema 5 Poliklinieken en gezondheidsinstanties</b> .....	<b>87</b>
5.1 Zorg in Nederland .....	88
5.2 Publieke gezondheid .....	93
5.3 Structuur ziekenhuis en poliklinieken .....	97
5.4 Poliklinieken .....	99
5.5 Het ziekenhuisinformatiesysteem .....	106

5.6	Het medische spreekuur op een polikliniek .....	107
5.7	Overdracht van informatie .....	112
5.8	Begrippenlijst .....	116
<b>Thema 6</b>	<b>Planning en administratie .....</b>	<b>119</b>
6.1	Planning en administratie .....	120
6.2	Agendabeheer en triage .....	129
6.3	Verwijzingen en machtigingen .....	131
6.4	Correspondentie en communicatie .....	133
6.5	Financiën en declaraties .....	137
6.6	Portaalbeheer voor patiënten .....	140
6.7	Calamiteitenbeheer en flexibiliteit .....	142
6.8	Maatschappelijke kennis en ondersteuning .....	143
6.9	AVG .....	145
6.10	Begrippenlijst .....	150
	<b>Index .....</b>	<b>153</b>

# VOORWOORD

---



## Digitale leeromgeving

Bij dit boek hoort een digitale leeromgeving. Daar vind je per thema alle kritische beroepssituaties, opdrachten, filmpjes, formulieren, pdf's, bijlagen of een link naar een website. Om hier te komen ga je naar [Boomdigitaal.nl](http://Boomdigitaal.nl).

### *Eerste keer inloggen in de digitale omgeving*

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [Boomberoepsonderwijs.nl/licentie](http://Boomberoepsonderwijs.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

## Belangrijk om te weten

*Angerenstein Assistent in de gezondheidszorg* is een complete serie leermiddelen voor de volgende drie kwalificatiedossiers:

- Tandartsassistent
- Doktersassistent
- Apothekersassistent.

Voor de Assistent in de gezondheidszorg zijn vakkennis en vaardigheden met betrekking tot uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Dit vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk, waarbij de patiënt of zorgvrager met zijn wensen en behoeften centraal staat. De bronnenboeken van Angerenstein Assistent in de gezondheidszorg bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Onthoud dat je als Assistent in de gezondheidszorg altijd zeven rollen hebt. Je bent naast zorgverlener, je belangrijkste rol, communicator, samenwerkingspartner, reflectieve EBP-professional, gezondheidsbevorderaar, organisator en professional & kwaliteitsbevorderaar. We noemen dit CanMEDS-rollen.

De serie leermiddelen voor de drie kwalificatiedossiers Tandarts-, Dokters- en Apothekersassistent bestaan elk uit vier bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties, multimedia en toetsen. Voor de doktersassistent zijn dat:

1. Vakinhoudelijk handelen als DA
2. Communiceren als DA
3. Samenwerken & Organiseren als DA
4. Gezondheidsbevorderend & Professioneel handelen als DA.

Daarnaast is er ook nog een *Gemeenschappelijk basisprogramma AG*, met daarin opgenomen de overlap van kennis en vaardigheden die er is binnen de drie AG-opleidingen.

Je gaat nu aan de slag met *Samenwerken & Organiseren als DA*.

Elk bronnenboek bestaat uit verschillende thema's die zijn gekoppeld aan één of meerdere werkprocessen uit het kwalificatiedossier.

Hieronder tref je per thema aan met welk(e) werkproces(sen) deze uitgave is gekoppeld:

ASSISTENT IN DE GEZONDHEIDSZORG	B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K2-W1	B1-K2-W2	B1-K2-W3	B1-K3-W1	B1-K3-W2	B1-K4-W1	B1-K4-W2	B1-K4-W3	B1-K4-W4
Doktersassistent											
Samenwerken & Organiseren als doktersassistent											
1 Grensoverschrijdend gedrag								x	x		
2 Logistiek en beheer						x		x			
3 Multidisciplinair samenwerken								x	x	x	
4 Organisatie huisartsenpraktijk								x	x		
5 Poliklinieken en gezondheidsinstanties								x		x	x
6 Planning en administratie		x					x	x			

### Samenwerken & Organiseren als DA

*Samenwerken & Organiseren als DA* is een van de vijf boeken voor de opleiding Doktersassistent. Dit bronnenboek bevat de basiskennis over de onderwerpen:

1. Grensoverschrijdend gedrag
2. Logistiek en beheer
3. Multidisciplinair samenwerken
4. Organisatie huisartsenpraktijk
5. Poliklinieken en gezondheidsinstanties
6. Planning en administratie.

## Opbouw theorie

Elk thema wordt aangeboden op basis van de volgende structuur:

1. Inleiding
2. Kritische beroepssituatie
3. Verwerkingsopdrachten
4. Begrippentrainer
5. Theorie
6. Toets.

### 1. Inleiding

Waar gaat dit thema over en wat ga je ontwikkelen en leren aan vaardigheden en kennis?

### 2. Kritische beroepssituatie

De kritische beroepssituatie (KBS) introduceert een dilemma of een beroepssituatie uit de beroepspraktijk waar je mee aan de slag gaat aan de hand van vragen: oriëntatie, probleem en interventies.

### 3. Verwerkingsopdrachten

We variëren in de opdrachtvormen. Door voldoende afwisseling blijft het materiaal zo aantrekkelijk voor je.

De opbouw van verwerkingsopdrachten ziet er als volgt uit:

- Prikkelende stelling  
De stelling is bedoeld voor de docent om het thema mee te kunnen openen en jou te activeren. De stelling moet leiden tot een discussie en zal uitdagend zijn.
- Opwarmen en oriënteren  
De eerste opdracht is altijd een activerende werkvorm, die in groepsverband gedaan moet worden en die aansluit op de stelling.
- Weten en begrijpen  
Een opdracht bevat meerdere vragen. Hier kunnen verschillende opdrachtvormen voor worden gebruikt (invulvraag, verbindvragen, puzzel, schema's of een samenvatting/infographic/poster maken enzovoort).
- Analyseren en toepassen  
Hier gaat het erom bestaande kennis te verdiepen en te verbreden en toe te passen. Vragen naar aanleiding van casuïstiek. Een variatie aan werkvormen is mogelijk (doe-opdrachten, oefentoetsvragen).



- Verdiepen en creëren  
Hier gaat het erom bestaande kennis te verdiepen en te verbreden. Met de nadruk op het creëren van nieuwe oplossingen, voorstellen en aanpassingen.
- Evalueren en reflecteren  
Via steeds verschillende opdrachtvormen reflecteer je op je eigen leerproces binnen een thema.

#### **4. Begrippentrainer**

Bij elk thema is er een begrippentrainer opgenomen. Hiermee train je op interactieve wijze de belangrijkste begrippen uit het thema.

#### **5. Theorie**

De theoriebronnen geven beknopt en eenvoudig de benodigde achtergrondinformatie. Je verzamelt daarnaast zelf aanvullende informatie, uit de beroepspraktijk, die je nodig hebt voor de uitwerking van de opdrachten.

#### **6. Toets**

Test je kennis via een toets, het laatste onderdeel van een thema. Deze toets bevat 15 vragen. Hiermee kun je de opgedane theoretische kennis checken.

#### **Vakmatig Engels in de gezondheidszorg: Please, have a seat©**

Veel dokterspraktijken en ziekenhuizen hebben vandaag de dag een internationaal patiëntenbestand. Ongeacht de taal die iemand spreekt wordt elke patiënt met evenveel zorg en aandacht behandeld. Vaak wordt bij een anderstalige patiënt het Engels als communicatiemiddel gebruikt, maar de communicatie verloopt dan niet altijd even soepel. Wanneer de patiënt een ‘native speaker of English’ is, zal hij/zij misschien te snel praten om hem/haar goed te kunnen verstaan en te antwoorden. In andere gevallen is het Engels ook voor de patiënt een ‘vreemde taal’.

Aan basiskennis van de Engelse taal heb je bij de uitoefening van je vak in het Engels dan vaak niet genoeg. Professioneel communiceren over gezondheid, zorg en de Nederlandse praktijkvoering is immers heel wat anders dan een gesprekje over koetjes en kalfjes!

Binnen verschillende thema’s biedt deze methode vakmatige casussen en theorie, woordenlijsten en vragenlijsten die toepasbaar zijn op de gangbare werkwijze in een praktijk. Zonder op de stoel van de zorgverlener te gaan zitten, doorloopt deze methode de dagelijkse praktijkvoering in het Engels.

Lezend en lerend over herkenbare praktijksituaties, helpt de herkenning jou om je het Engelse vakmatige taalgebruik eigen te maken, net zoals je de Nederlandse vaktermen hebt aangeleerd. Je leert de (zorg)vraag van een patiënt te begrijpen en op een professionele wijze in eenvoudig Engels te beantwoorden. Door middel van leren, oefenen en herhalen integreer je professioneel Engels in je systeem en leer je soepel schakelen tussen het Nederlands en het Engels.

*So, let's go the extra mile and bring your English in healthcare to a next level.*

## Leerdoelen

- Je maakt verbinding tussen het vak Engels en het werk van de doktersassistent.
- Je ontwikkelt kennis van vakspecifieke Engelse woordenschat.
- Je leert Engelstalige veelvoorkomende vragen van de anderstalige patiënt te verstaan en beantwoorden in professioneel Engels.
- Je leert de Engelstalige algemene zorgvraag te verstaan en beantwoorden.
- Je leert de Engelstalige algemene zorgvraag na triage zelf in het Engels te beantwoorden met planning van een afspraak.
- Je leert na triage de Engelstalige bijzondere zorgvraag in het Nederlands samen te vatten om met de leidinggevende te overleggen over de aard en duur van de in te plannen afspraak.
- Je leert voorbereid te zijn op Engelstalige communicatie met een anderstalige patiënt en om te schakelen tussen het Nederlands en het Engels.
- Je leert op professionele wijze zowel mondeling als schriftelijk te communiceren in eenvoudig Engels.
- Je versterkt je Engelse taalvaardigheid door herkenbare praktijksituaties op de werkvloer, die als geheugensteun dienen.

Veel plezier en succes met het werken met *Samenwerken & Organiseren als DA!*



## THEMA 1

# GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

---

Bij het thema Grensoverschrijdend gedrag hebben we vijf theoriebronnen voor je klaarstaan die je kunt gebruiken bij het maken van de opdrachten, of als je je verder wilt verdiepen in een onderwerp dat je interessant vindt:

- Wat is grensoverschrijdend gedrag?
- Vormen van agressie
- Escalaties
- De-escalerend communiceren
- Signaleringsplan.

Daarnaast mag je op zoek gaan naar aanvullende bronnen die jou kunnen helpen bij het beantwoorden van vragen en oplossingen. Bijvoorbeeld op internet (check altijd de betrouwbaarheid van bronnen), alleen of met hulp van jouw medestudenten, docenten of experts uit de praktijk.