

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van medisch administratief assistent (0434) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel

Medisch administratief assistent

b. Definitie

De medisch administratief assistent ontvangt, informeert, plant afspraken, verzorgt de administratieve opvolging van zorgvragers en bereidt de consultaties voor teneinde de zorgvrager en zorgverstrekker te ondersteunen.

c. Niveau

4

d. Jaartal

2019

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

- 1. Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie (M160601 Id24109-c)
 - Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
 - 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
- 2. Werkt oplossingsgericht (co 01805)
 - 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
 - Handelt volgens de professionele (gedrags-)code (beroepsgeheim, privacy van de zorgvrager, rechten van de patiënt, scheiding beroepscontext-privé,...)
 - 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
 - Toont een groot verantwoordelijkheidszin
 - Respecteert de zakelijke omgangsvormen
 - Verzorgt de persoonlijke hygiëne
- 4. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid (co 01808)
 - 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 en tijdens de consultatie (co 03335)
 - 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 (M160901 Id21434-c)
 - 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
- 7. Organiseert en garandeert een vlot verloop van de consultatie (M160901 Id21434-c)
 - 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
- 8. Voert administratieve taken uit tijdens en na de consultatie (M160901 Id2628-c)
 - 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
- 9. Informeert de zorgvrager over de administratieve stappen (samenstelling van dossiers, invullen van formulieren, ...) (M160901 Id22918-c)

- Bezorgt documenten voor vergoeding
- Vult standaardformulieren in (voor RIZIV, mutualiteiten, verzekeringsmaatschappijen, ...)
- 10. Ondersteunt het beheer van het medisch dossier van de zorgvrager (M160901 Id2628-c)
 - 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
- 11. Houdt de planning van de zorgverstreker bij (M160901 Id17767-c)
 - Beheert de agenda van de zorgverstreker
 - 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 (wachtrij)
 - 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
- 12. Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren (M160901 Id17411-c)
 - Verwerkt het verslag
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
 - Gebruikt medische terminologie
 - Past de huisstijl toe
- 13. Voert (financiële) administratie uit voor de organisatie (M160901 Id16850-c)
 - 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
- 14. Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst of geeft bestellingen door (M160901 Id18152-c)
 - 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
- 15. Werkt samen met het interdisciplinair* team (M160901 Id51777-c)
 - Communiceert binnen het interdisciplinair team over de procedurele zaken van de zorgvrager

- Verwoordt de bezorgdheden en noden van de zorgvragen en/of zorgverleners aan het interdisciplinair team
- Doet beroep op zorgverleners van andere disciplines
- Communiceert over gegevens van de zorgvrager met zorgverleners van andere disciplines

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van boekhouden en administratief beheer
- Basiskennis van normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu.
- Basiskennis oplossingsgericht werken
- Basiskennis van zorgvisie
- Basiskennis van teamwork en interdisciplinair werken
- Basiskennis van verschillende medische onderzoeken
- Basiskennis van nomenclatuur (RIZIV, geneeskundige verstrekkingen,...)
- Basiskennis van verzekeringsdocumenten
- Basiskennis van organisatiegebonden administratie
- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Basiskennis van hygiëne- en ontsmettingsregels
- Basiskennis van schoonmaaktechnieken
- Basiskennis van sterilisatiemethodes
- Kennis van het aanrekenen van medische handelingen
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van vakterminologie (medisch, administratief,...)
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van planningssoftware
- Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
- Kennis van GDPR
- Kennis van bedrijfseigen software en dagelijkse administratie
- Kennis van ethiek
- Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
- Kennis van basismethodieken voor (zelf-)reflectie
- 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 een medisch dossier
- Kennis van beroepsgeheim
- 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 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 regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actief luisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen, kritisch denken, ...)
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- 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
- Handelt volgens de professionele (gedrags-)code (beroepsgeheim, privacy van de zorgvrager, rechten van de patiënt, scheiding beroepscontext-privé,...)
- 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
- Toont een groot verantwoordelijkheidszin
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne
- 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
- 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
- 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
- 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
- Bezorgt documenten voor vergoeding
- Vult standaardformulieren in (voor RIZIV, mutualiteiten, verzekeringsmaatschappijen, ...)
- 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
- Beheert de agenda van de zorgverstreker
- 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 (wachtrij)
- 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
- Verwerkt het verslag
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Gebruikt medische terminologie
- Past de huisstijl toe
- 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
- 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
- Communiqueert binnen het interdisciplinair team over de procedurele zaken van de zorgvrager
- Verwoordt de bezorgdheden en noden van de zorgvragen 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
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden
- Handelt de consultatie administratief af

Probleemoplossende vaardigheden

- 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

Motorische vaardigheden

- Stelt, indien nodig, de wachtkamer op orde
- Verricht, indien nodig, klein hygiënisch onderhoudswerk

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- Dit beroep vereist dat in het kader van het zorgproces de rollen, verschillen en grenzen van iedere partner, herkend en gerespecteerd worden, zowel binnen het eigen vakgebied als ten aanzien van andere vakgebieden
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het beroep van medisch administratief assistent wordt uitgeoefend in uiteenlopende contexten
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in de organisatie.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- Dit beroep wordt hoofdzakelijk uitgeoefend binnen regelmatige werktijden
- Dit beroep wordt uitgeoefend in teamverband en/of multidisciplinair, waarbij de nodige flexibiliteit belangrijk is
- De werkopdrachten worden afgebakend in de tijd
- Sommige werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
- Het beroep vereist een behandeling op maat volgens de noden van de zorgvrager waarbij de zorgvrager op een holistische wijze benaderd wordt
- Bij de beroepsuitoefening moet men zich bewust zijn van de effecten van de eigen verbale, non-verbale en digitale communicatie en de invloed hiervan op de zorgvrager
- De uitoefening van het beroep vraagt verantwoordelijkheidszin
- Bij dit beroep wordt er door de medisch administratief assistenten meegebouwd aan een cultuur van collegialiteit, welzijn, respect binnen de professionele relaties
- Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer belangrijk.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.

Handelingscontext

- De medisch administratief assistent moet op constructieve en transparante wijze informatie uitwisselen met de andere actoren
- De medisch administratief assistent is zich constant bewust van de impact van zijn handelingen op de zorgvrager

- De medisch administratief assistent kan zich aanpassen aan en flexibel opstellen bij wisselende werkomstandigheden
- De medisch administratief assistent moet steeds het zorgplan, regelgeving en kwaliteitseisen respecteren
- De medisch administratief assistent moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt levenslang leren en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De medisch administratief assistent moet planmatig kunnen denken, prioriteiten stellen en zijn werkzaamheden organiseren
- De medisch administratief assistent moet discreet handelen conform de beroepsethiek en organisatiegebonden gedragscode
- De medisch administratief assistent moet het positief imago van zijn/haar onderneming uitstralen
- De medisch administratief assistent moet op empathische wijze omgaan met de zorgvrager
- De medisch administratief assistent moet zich bewust zijn dat gemaakte fouten gevolgen kunnen hebben die een impact kunnen hebben op het fysiek en psychisch welzijn van de zorgvrager

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de eigen opdracht worden uitgevoerd
- het uitvoeren van administratieve handelingen
- het maken van standaardafspraken
- het voorbereiden en beheren van patiëntendossiers
- het uitvoeren van logistieke taken
- het beantwoorden van vragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met de zorgvrager en zorgverlener
- het evalueren van het eigen werk
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het uitvoeren van commerciële handelingen
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid

Is gebonden aan

- het ontvangen en uitvoeren van opdrachten toegewezen door de verantwoordelijke
- de procedures aangaande de uit te voeren taken
- eindcontrole van een aantal opdrachten
- de cultuur en het beleid van de organisatie
- tijdsplanning, veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en procedures
- de organisatie-gebonden gedragscode
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden van zorgverlener(s) en -vrager(s)
- de regelgeving

Doet beroep op

- de verantwoordelijke/verpleegkundige voor de opdracht, gegevens en bijkomende instructies
- het interdisciplinair team, cliënt, collega's, ...voor advies en samenwerking
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt oplossingsgericht
- Handelt volgens de professionele gedragscode
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Bereidt de consultatie voor
- Organiseert en garandeert een vlot verloop van de consultatie
- Voert administratieve taken uit tijdens en na de consultatie
- Informeert de zorgvrager over de administratieve stappen (samenstelling van dossiers, invullen van formulieren, ...)
- Ondersteunt het beheer van het medisch dossier van de zorgvrager
- Houdt de planning van de zorgverstrekker bij
- Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren
- Voert (financiële) administratie uit voor de organisatie
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst of geeft bestellingen door
- Werkt samen met het interdisciplinair* team

2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...
tot erkenning van de beroepskwalificatie medisch administratief assistent.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS