

Leerplan

OPLEIDING **Medisch administratief assistent**

Modulair

Studiegebied
Administratie

Goedkeuringscode: 2021/1656/6//D

Indieningsdatum: 30 november 2021

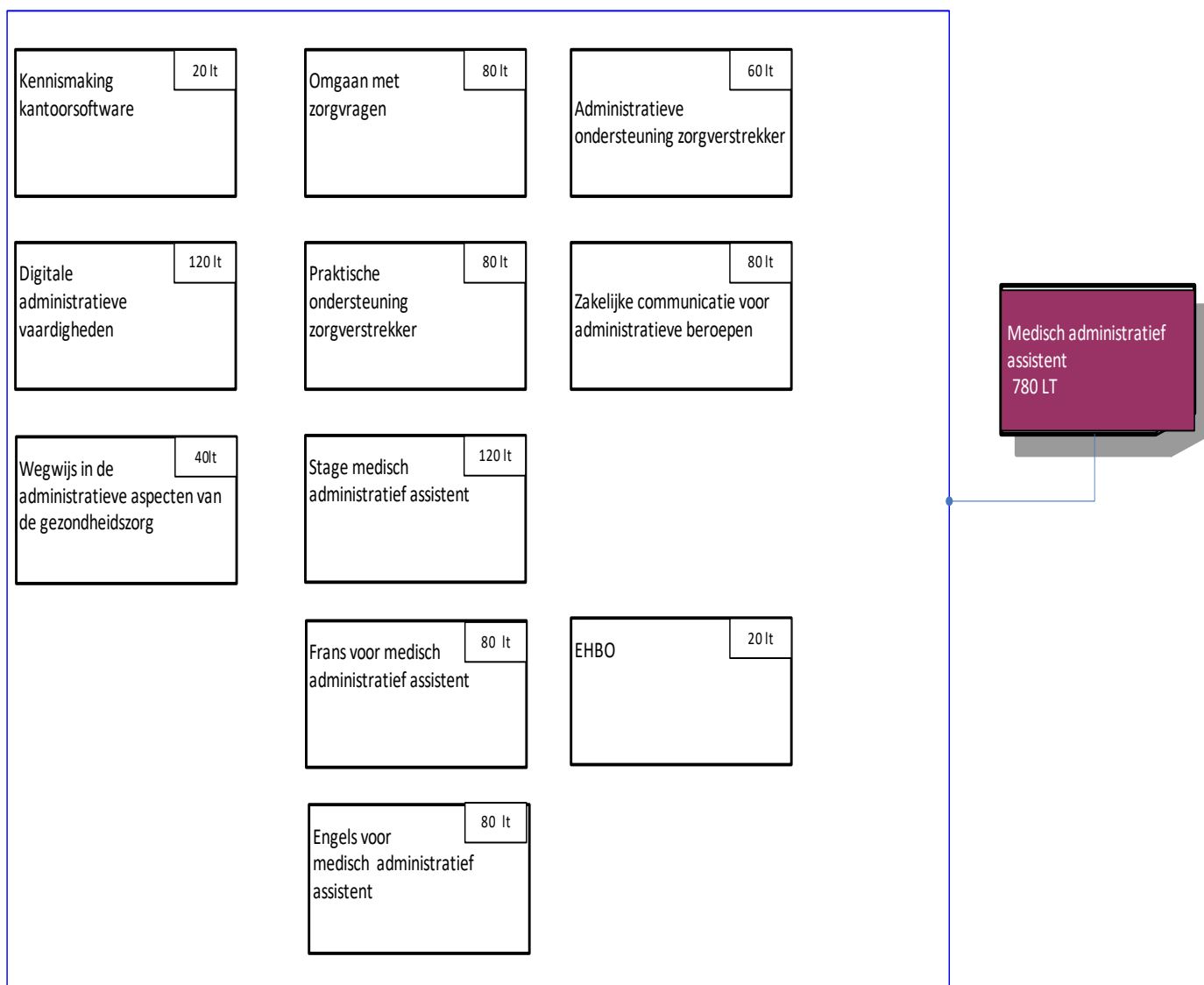
INHOUDSTAFEL

Inhoudstafel	2
1 Inleiding	4
1.1 Modulair traject.....	4
1.2 Relatie tot het opleidingsprofiel.....	5
1.3 Totstandkoming van het leerplan.....	5
2 Visie op het leren van volwassenen	6
3 Visie op de opleiding	8
4 Minimale materiële vereisten	9
5 Evaluatie van de cursisten	10
5.1 Regelgeving m.b.t. evaluatie in het volwassenenonderwijs.....	10
5.2 Kwaliteit van de evaluatie.....	10
5.3 Criteria voor kwaliteitsvolle evaluatie.....	10
5.4 Wanneer evalueren?.....	12
5.5 Breed evalueren.....	12
6 Algemene doelstellingen van de opleiding	13
7 Leerplandoelstellingen per module	16
8 Module: Kennismaking kantoorsoftware (M ADM G001 - 20 lestijden)	17
8.1 Algemene doelstelling van de module.....	17
8.2 Beginsituatie.....	17
8.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	17
9 Module: Digitale administratieve vaardigheden (M ADM G003 - 120 lestijden)	19
9.1 Algemene doelstelling van de module.....	19
9.2 Beginsituatie.....	19
9.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	19
10 Module: Zakelijke communicatie voor administratie beroepen (M ADM G004 - 80 lestijden)	22
10.1 Algemene doelstelling van de module.....	22
10.2 Beginsituatie.....	22
10.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	22
11 Module: Praktische ondersteuning zorgverstrekker (M ADM 018 - 80 lestijden)	27
11.1 Algemene doelstelling van de module.....	27
11.2 Beginsituatie.....	27
11.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	27
12 Module: Administratieve ondersteuning zorgverstrekker (m ADM 019 - 60 lestijden)	31
12.1 Algemene doelstelling van de module.....	31
12.2 Beginsituatie.....	31
12.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	31
13 Module: WEGWIJS IN DE ADMINISTRATIEVE ASPECTEN VAN DE GEZONDHEIDSZORG (m ADM 020 - 40 lestijden)	36
13.1 Algemene doelstelling van de module.....	36
13.2 Beginsituatie.....	36
13.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	36

14	Module: Stage medisch administratief assistent (m ADM 022 - 120 lestijden).	38
14.1	Algemene doelstelling van de module	38
14.2	Beginsituatie.....	38
14.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	38
15	Module: Omgaan met zorgvragen (m ADM 021- 80 lestijden)	43
15.1	Algemene doelstelling van de module	43
15.2	Beginsituatie.....	43
15.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	43
16	Module: EHBO (m PZ C057 - 20 lestijden)	48
16.1	Algemene doelstelling van de module	48
16.2	Beginsituatie.....	48
16.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	48
17	Module: Frans voor medisch administratief assistent (m ADM 023- 80 lestijden)	49
17.1	Algemene doelstelling van de module	49
17.2	Beginsituatie.....	49
17.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	49
18	Module: Engels voor medisch administratief assistent (m ADM 024 - 80 aantal lestijden)	55
18.1	Algemene doelstelling van de module	55
18.2	Beginsituatie.....	55
18.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	55

1 INLEIDING

1.1 MODULAIR TRAJECT



1.2 RELATIE TOT HET OPLEIDINGSPROFIEL

De opleiding **Medisch administratief assistent** hoort thuis in het studiegebied ADMINISTRATIE van het secundair volwassenenonderwijs en is modulair opgebouwd. Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel.

De opleiding is afgeleid van de erkende beroepskwalificatie Medisch administratief assistent (2019). De beroepskwalificatie is ingeschaald op niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur.

De opleiding **Medisch administratief assistent** omvat in totaal 780 lestijden en wordt bekrachtigd met het certificaat MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT.

Het certificaat **Medisch administratief assistent** leidt in combinatie met het certificaat AANVULLENDE ALGEMENE VORMING tot het diploma secundair onderwijs. Ook cursisten die reeds bij de aanvang van hun opleiding in het bezit zijn van een diploma secundair onderwijs, ontvangen een diploma bij het beëindigen van de opleiding.

De module Digitale administratieve vaardigheden kan ook verkort en verlengd aangeboden worden in een verkorte moduleduur van 80 lestijden of een verlengde moduleduur van 160 lestijden.

In het opleidingsprofiel werd per module een selectie gemaakt van activiteiten en te integreren ondersteunende kennis uit de erkende beroepskwalificatie.

In dit leerplan worden per module alle competenties met de te integreren kenniselementen uit het opleidingsprofiel als leerplandoelstellingen opgenomen.

Attitudes worden niet afzonderlijk als dusdanig benoemd, noch in het opleidingsprofiel noch in de beroepskwalificatie waarvan het opleidingsprofiel is afgeleid. Dit leerplan gaat er van uit dat de door het beroepsveld gewenste attitudes waar nodig in de beroepskwalificatie mee in rekening zijn genomen in de formulering van de competenties.

Deze werkwijze heeft tot doel de opleiding op een competentiegerichte manier te benaderen, waarbij de focus ligt op het verwerven van competenties als zijnde een **geïntegreerd geheel van vaardigheden, kennis en attitudes**.

1.3 TOTSTANDKOMING VAN HET LEERPLAN

Dit leerplan kwam tot stand met medewerking van:

- CVO MIRAS
- CVO KISP
- CVO Crescendo
- CVO Vitant
- CVO Antwerpen
- CVO QRIOS
- CVO Brussel
- CVO Edukempen
- PCVO Groeipunt
- CVO VOLT
- PCVO Limburg
- CVO Focus

2 VISIE OP HET LEREN VAN VOLWASSENEN

Centraal in deze visie staan de competentieontwikkeling en de persoonlijke groei van de cursist. Een competentie wordt omschreven als de bekwaamheid om kennis, vaardigheden en attitudes in het handelen geïntegreerd aan te wenden voor maatschappelijke activiteiten (Decreet betreffende de kwalificatiestructuur, 30 april 2009). In het hoger onderwijs worden competenties domeinspecifieke leerresultaten genoemd. Dit houdt in dat het accent niet ligt op het onderwijzen door de leerkracht, maar wel op het leren door de cursist. Louter kennisoverdracht is te vermijden, aangezien in de 21ste eeuw kennis per definitie dynamisch en oneindig is. Er is te veel kennis om ze paraat te kunnen houden. **Leren omgaan met kennis** is daarom belangrijker dan de kennis op zich.

Concreet betekent dit een combinatie van volgende elementen:

- **het ontwikkelen van competenties is een groeiproces.** Door te leren reflecteren op zijn handelen komt de cursist geleidelijk tot een verbreding, verdieping en verrijking van zijn competenties. Verbreden houdt in dat de cursist de competenties kan toepassen in verschillende en in toenemend complexe situaties. Verdieping betekent dat de cursist de competenties door toenemende bewustheid en reflectie steeds beter integreert. Verrijking tenslotte wil zeggen dat de competenties steeds meer iets van de persoon zelf worden, dat de cursist ze bewuster inzet.
- **de cursist leert in een betekenisvolle context.** Kennis, vaardigheden en houdingen dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden aangeboden. De kennis moet functioneel zijn. Dit verhoogt bovendien de intrinsieke motivatie van de cursist.
- **de nadruk ligt op kennisconstructie i.p.v. op kennisreproductie** door de cursist. Niet de vraag wat iemand leert, maar wel hoe hij leert komt centraal te staan. De activiteit van de leerkracht moet vooral gericht zijn op de kwaliteit van die kennisconstructie. Zijn rol verschuift van lesgever naar begeleider van leerprocessen.
- **de cursist leert in toenemende mate de verantwoordelijkheid op te nemen voor zijn eigen ontwikkeling.** Het is belangrijk dat de cursist zoveel mogelijk sturing kan geven aan het eigen leerproces omdat hierdoor de kwaliteit verhoogt van de kennis die hij verwerft. Dit houdt in dat ook voldoende aandacht gaat naar het ontwikkelen van metacognitieve vaardigheden zoals leren leren, leren reflecteren over het eigen leerproces en ontwikkelen van het zelfstandig leervermogen.
- **het onderwijs houdt rekening met individuele verschillen tussen cursisten.** Er moeten mogelijkheden worden ingebouwd tot differentiatie op vlak van studietempo, inhoud en leerweg. Uitwerken van individueel aangepaste leertrajecten en erkennen van eerder verworven competenties krijgen hierin hun plaats.
- Daaraan gekoppeld moet een **adequate leeromgeving** gecreëerd worden. Dat is een leeromgeving die:
 - levensecht is en uitnodigt tot activiteit, d.w.z. zoveel mogelijk aansluit bij de realiteit om de betrokkenheid van de cursist te verhogen;
 - naast cognitieve inhouden ook vaardigheden en attitudes betreft in het leerproces;
 - rekening houdt met de leerstijl van de cursist. De manier van leren is bepalend voor de kwaliteit van de opgedane kennis, inzichten en vaardigheden. Uit de confrontatie met andere leerstijlen ontwikkelt de cursist een eigen leerstijl;

- het zelfgestuurd leren stimuleert door de cursist aan te moedigen en te ondersteunen om op een actieve wijze tot kennisconstructie te komen en te reflecteren over zijn leerproces;
- zorgt dat de cursist systematisch het besef van eigen bekwaamheid ontwikkelt door het regelmatig geven van feedback en het leren reflecteren.

Elk centrum bepaalt zelf hoe het competentie-ontwikkeland onderwijs invult.

3 VISIE OP DE OPLEIDING

In de studierichting Medisch administratief assistent worden cursisten voorbereid op een job als administratief medewerker in de medische sector.

De opleiding medisch administratief assistent is een praktijkgerichte opleiding waarin cursisten voorbereid worden op het werkveld. Cursisten die slagen voor deze opleiding, kunnen meteen aan de slag als administratief medewerker aan het onthaal of op administratieve diensten van ziekenhuizen, CLB's, groepspraktijken, medische centra, instellingen voor geestelijke gezondheid, woonzorgcentra, arts-specialisten, huisartsen etc. Specifiek kenmerkend voor deze opleiding is het uitvoeren van administratieve taken in een medische omgeving. Enerzijds verwerven zij tijdens de opleiding een aantal secretariële competenties, anderzijds is er het medische luik dat specifieke vaardigheden en kennis vereist. De medisch administratief assistent is het eerste aansprekingspunt van de patiënt. Dit impliceert belangrijke communicatieve vaardigheden. Daarnaast werkt de medisch administratieve assistent nauw samen met het medisch personeel waar ook typische medische kennis en vaardigheden voor nodig zijn.

Zowel tijdens de opleiding als tijdens het uitoefenen van hun job zullen zij hun kennis en vaardigheden blijvend moeten bijschaven om de evoluties binnen de medische sector te volgen. In dit leerplan hebben we de huidige eisen van het beroepsveld geïntegreerd. De medische sector en gebruikte technologieën maken voortdurend vooruitgang. Het is dan ook belangrijk om als leraar cursisten alert te maken op deze maatschappelijke tendensen, noden en evoluties en deze samen op te volgen binnen de lespraktijk. Betrouwbare en actuele informatie opzoeken en de huidig geldende regelgeving interpreteren primeert boven kennisreproductie.

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

Voor deze opleiding dient de leeromgeving alsook de overige materiële vereisten steeds te beantwoorden aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, hygiëne, gezondheid, ergonomie en milieu.

Aandacht voor Universal Design: Een toegankelijke omgeving die iedereen vlot, gebruiksvriendelijk en veilig gebruiken. Zo wordt niemand uitgesloten, bijvoorbeeld andersvaliden.

Er dient voldoende infrastructuur (werkposten, uitrusting en leermiddelen) beschikbaar te zijn in verhouding tot het aantal cursisten.

Het betreft de materiële vereisten die minimum noodzakelijk zijn voor een kwaliteitsvolle realisatie van het leerplan.

Om de leerplandoelstellingen geïntegreerd te realiseren is het noodzakelijk dat de lessen gegeven worden in een daartoe aangepaste leeromgeving.

4.1.1 ALGEMEEN

- Nutsvoorzieningen: voldoende ventilatie- en verluchtingsmogelijkheden, internetverbinding met een aanvaardbare snelheid en elektriciteit
- Actuele en accurate ICT-voorzieningen om op een kwaliteitsvolle manier met audiovisueel materiaal te kunnen werken
- Persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen (PBM en CBM) in functie van de risicoanalyse
- Actueel cursusmateriaal.
- Actuele software: kantoorsoftware.
- Een voldoende aantal pc's waarop de vereiste programma's op een aanvaardbaar performantieniveau werken en die onderling verbonden zijn in een netwerk
- Een voldoende groot klaslokaal waarbij samenwerking mogelijk is.
- Ruime tafels.
- Voldoende bergruimte

4.1.2 SPECIFIEKE UITRUSTING EN MATERIALEN

- Actuele software: medisch softwarepakket

5 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

5.1 REGELGEVING M.B.T. EVALUATIE IN HET VOLWASSENENONDERWIJS

Het decreet van 2007 betreffende het volwassenenonderwijs stelt in art. 38, §1:

“Een evaluatie is een deskundige beoordeling van de mate waarin de cursist de doelstellingen uit het goedgekeurde leerplan heeft bereikt.

Een evaluatie kan georganiseerd worden in de vorm van een permanente evaluatie of in de vorm van een afsluitende evaluatie.

Het centrum organiseert voor elke module een evaluatie”.

De bovenstaande bepalingen gelden voor alle centra.

Elk centrum moet daarenboven een evaluatiereglement opstellen. De centra bepalen in dit reglement autonoom volgende zaken (decreet volwassenenonderwijs, art. 39):

“1° de evaluatievoorwaarden;

2° de vorm van iedere evaluatie;

3° de tijdvakken waarbinnen de evaluaties worden afgelegd;

4° de samenstelling van de evaluatiecommissies;

5° de wijze van beraadslaging door de evaluatiecommissies en bekendmaking van de evaluatieresultaten;

6° de procedure waarbij conflicten die plaatsvinden tussen de cursisten en de leden van de evaluatiecommissie voor de beraadslaging, worden behandeld of waarbij vermoede materiële vergissingen die na het afsluiten van de beraadslaging zijn vastgesteld, kunnen worden rechtgezet;

7° de procedure voor vrijstelling van evaluaties en voor de regeling van betwistingen hierover.”

5.2 KWALITEIT VAN DE EVALUATIE

Het uitgangspunt van elke evaluatie zijn de leerplandoelstellingen. Het is dan ook evident dat de evaluatie nagaat of en in hoeverre die doelen bereikt werden.

Elke module moet (afzonderlijk) worden geëvalueerd, ook indien het centrum ervoor opteert meerdere modules geïntegreerd aan te bieden.

5.3 CRITERIA VOOR KWALITEITSVOLLE EVALUATIE

Gezien er op basis van evaluatiegegevens uitspraken en beslissingen worden genomen over cursisten, is het vanzelfsprekend dat dit gebeurt op basis van een kwaliteitsvolle evaluatie.

Een kwaliteitsvolle evaluatie voldoet minstens aan vier criteria: validiteit, betrouwbaarheid, transparantie en feedback.

➤ **Validiteit** : meet de evaluatie wat ze beoogt te meten?

Als je bijvoorbeeld wil nagaan of de cursisten in staat zijn een werkplan op te maken dan doe gebruik je hiervoor een praktijktoets en geen kennistoets.

Of een evaluatie al dan niet valide is kan je nagaan aan de hand van de volgende vragen:

- zijn vooraf de belangrijkste leerdoelen die geëvalueerd moeten worden vastgelegd?
- zijn al deze leerdoelen uitgewerkt in vragen of opdrachten?
- zijn de vragen en opdrachten representatief voor de aangeboden leerstof?
- wordt aan elke leerplandoelstelling een score toegekend in functie van het gewicht van deze leerplandoelstelling?
- zijn de beoordelingscriteria in overeenstemming met de leerplandoelstellingen?

➤ **Betrouwbaarheid:** is de beoordeling correct, zitten er geen meetfouten in?

Het resultaat van een evaluatie kan door allerlei factoren, gelegen bij de cursist, bij de leerkracht, bij de omgeving, de toets..., beïnvloed worden.

Als bijvoorbeeld de ene leraar tips geeft tijdens de toets en een andere leraar niet dan kan dit invloed hebben op het resultaat.

Voor een betrouwbare toetsing is het belangrijk om deze factoren zo goed mogelijk onder controle te houden.

Je kan de betrouwbaarheid verhogen door na te gaan of:

- de toets afgestemd is op het niveau van de cursisten
- er duidelijke beoordelingscriteria en normen zijn vastgelegd
- je op basis van de toets in zijn geheel een onderscheid kan maken tussen cursisten die de stof goed en minder goed beheersen
- er voor parallelklassen afspraken gemaakt zijn rond het opstellen en afnemen van toetsen
- er een verbeter sleutel is
- de kans op een toevalstreffer wordt uitgesloten.

➤ **Transparantie:** duidelijke informatie over de evaluatieprocedure en de beoordelingsmodaliteiten.

Evaluatie geeft sturing aan het leerproces van de cursist. Door duidelijk te communiceren over de manier van evalueren en beoordelen worden de cursisten in staat gesteld zich degelijk voor te bereiden en de evaluatieopdracht adequaat uit te voeren.

Een evaluatie is transparant als de cursisten duidelijk geïnformeerd zijn over:

- het tijdstip
- de doelstellingen
- de verwachtingen
- de beoordelingscriteria
- de puntenverdeling
- de toegestane tijd.

Ook op niveau van het team is het belangrijk om duidelijk te communiceren zodat er meer overeenstemming ontstaat tussen de beoordelingsaanpak van de verschillende leerkrachten en er een evenwichtige spreiding van evaluatiemomenten kan worden gerealiseerd.

➤ **Feedback:**

Het evaluatieproces eindigt niet met het mededelen van resultaten, maar omvat ook het geven van feedback (hoe heb ik het gedaan) en feed forward (hoe kan ik het beter doen).

Het spreekt voor zich dat evaluatie authentiek, efficiënt en didactisch relevant is.

➤ **Authenticiteit:** levensechtheid

De evaluatieopdracht moet een zo goed mogelijke nabootsing zijn van reële situaties.

➤ **Efficiëntie:** haalbaarheid

Een evaluatie is haalbaar als ze efficiënt te ontwikkelen, af te nemen, te corrigeren en te scoren is. Bij het evalueren moet rekening gehouden worden met de beschikbare tijd en mogelijkheden. Het is daarom beter kleinschalig te starten en voldoende tijd te voorzien. Ook is het wenselijk dat je kan rekenen op de steun van collega's.

➤ **Didactische relevantie:**

De cursisten ervaren de opdracht als betekenis- en waardevol zodat ze er iets van kunnen bijleren.

5.4 WANNEER EVALUEREN?

De regelgeving stelt dat een evaluatie kan georganiseerd worden in de vorm van een permanente evaluatie of in de vorm van een afsluitende evaluatie. Hiermee wordt bedoeld dat een centrum vrij is om te kiezen voor:

- één eindevaluatie op het einde van een module of
- meerdere evaluatiemomenten tijdens de looptijd van de module of
- een combinatie van beide.

Vanuit een competentiegerichte benadering van evaluatie verdient het aanbeveling dat je zowel ontwikkelings- als beoordelingsgericht evalueert.

5.5 BREED EVALUEREN

Bij breed evalueren wordt gebruik gemaakt van verschillende evaluatievormen en -methodieken. Denk bijvoorbeeld aan co-evaluatie, peer-evaluatie, portfolio, zelf-evaluatie, casustoets, klassiek examen, simulatie ... Niet elke evaluatievorm is voor elk doel en op elk moment geschikt.

6 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

In deze opleiding leert de cursist 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.

De cursist maakt tijdens de opleiding kennis met de context waarin het beroep wordt uitgeoefend:

➤ **Omgevingscontext**

- Het 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.
- Het beroep wordt hoofdzakelijk uitgeoefend binnen regelmatige werktijden
- Het 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 voorziene 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
- In het beroep wordt er door de medisch administratief assistenten meegebouwd aan een cultuur van collegialiteit, welzijn, respect binnen de professionele relaties
- Binnen het 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

De beroepsbeoefenaar oefent zijn/haar beroep uit met volgende **graad van 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

De beroepsbeoefenaar neemt tijdens zijn beroepsbeoefening volgende **verantwoordelijkheden** op:

- 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

7 LEERPLANDOELSTELLINGEN PER MODULE

Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch didactische wenken per module

Het leerplan bestaat uit twee blokken:

BLOK1: DE TE BEREIKEN LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het realiseren van de leerplandoelstellingen bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

- In de eerste kolom staan de **competenties** zoals opgenomen in de erkende beroepskwalificatie/ het opleidingsprofiel. Ze geven weer welk gedrag van de cursisten verwacht wordt om aan te tonen dat zij de competenties verworven hebben.

De competenties

- zijn geformuleerd in termen van waarneembaar gedrag;
- bevatten een (handelings)werkwoord dat duidelijk verwijst naar het vereiste beheersingsniveau;
- bevatten tevens de criteria die noodzakelijk zijn om de desbetreffende competentie te bereiken.

Voorbeeld:

competentie	
• xxx • xxx • xxx	criteria

- De **code** in de tweede kolom verwijst naar de code van de erkende beroepskwalificatie zoals opgenomen in het opleidingsprofiel, waardoor op een transparante manier wordt aangegeven hoe de competenties van de beroepskwalificatie/het opleidingsprofiel op een herkenbare manier in het leerplan zijn opgenomen.
- De derde kolom bevat de **te integreren ondersteunende kenniselementen**. Deze kenniselementen zijn geen doelstelling op zich, maar moeten in de criteria geïntegreerd worden om de bovenliggende competentie te bereiken.

De leerplandoelstellingen van de modules moeten worden gelezen in functie van

- de algemene doelstellingen van de opleiding zoals omschreven in [hoofdstuk 6](#), met inbegrip van de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden.
- de algemene doelstelling van de module.

BLOK 2: DE SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

De kolom uiterst rechts geeft een aantal **specifieke pedagogisch-didactische wenken** mee die inspirerend kunnen zijn bij het leerproces. Ze zijn echter vrijblijvend: uiteindelijk beslist de leraar eigenhandig over het didactisch proces binnen de visie op leren en evalueren van het centrum.

8 MODULE: KENNISMAKING KANTOORSOFTWARE (M ADM G001 - 20 LESTIJDEN)

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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.

8.2 BEGINSITUATIE

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

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Deze module is vooral bedoeld als opstap voor cursisten zonder of met zeer beperkte ICT-vaardigheden – het is dus raadzaam om een vrijstellingsproef in te richten zodat cursisten met voldoende ICT-vaardigheden deze module niet moeten volgen. Als blijkt dat een ICT-vaardige cursist toch te weinig kennis van dactylografie heeft, kan dit ook geremedieerd worden in de module digitale administratieve vaardigheden, eventueel door die module verlengd in te richten.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
documenten en data digitaliseren en verwerken De cursist – gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – typt vlot teksten – voert gegevens in – neemt een ergonomische houding aan	BK-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4	– Basiskennis van ergonomische technieken – Kennis van dactylografie – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van kantoorsoftware	Kan aan bod komen: – Tik oefeningen op lettercombinaties – Tik oefeningen in zinvolle context – Kennismaking met kantoorsoftwarepakket en online alternatieven (bv. Microsoft Office, Office 365, Google Workspace, ...) – Kennismaking met tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, ...

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
De cursist kan de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren De cursist – 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	BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5		– Mappen en bestanden aanmaken, openen, opslaan, sluiten – Zinvolle naamgeving – Organisatie opslagruimte, mappen- en bestandsbeheer Mogelijkheden tot integratie (met andere modules): – Tikoefeningen in softwarepakketten via geïntegreerde opdrachten (bv. rekenblad voor gebruik van numeriek klavier, tekstverwerking om langere teksten te tikken, ...) Systematisch gebruik maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen Voor bijkomende wenken klik hier.

9 MODULE: DIGITALE ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN (M ADM G003 - 120 LESTIJDEN)

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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.

9.2 BEGINSITUATIE

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

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's van andere modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, ...)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
documenten en data digitaliseren, verwerken en controleren De cursist – 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-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4	– 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	Kan aan bod komen: – Digitaliseren: zinvolle naamgeving, metadata, organisatie opslagruimte – Teksten verwerken: opmaakmogelijkheden (huisstijl), tijdsbesparing tegenover handgeschreven documenten, overzichtelijke documenten maken, bladschikking, automatisering, – Rekenblad: berekeningen, sorteren, filteren, formules, grafieken – Presentatiepakket: beeldmateriaal, geluid, video, ... – Internet: voordelen van e-mail vergelijken met gewone post: sneller, toevoegen van multimediatekstbestanden,... – Voordelen van digitale agenda: vergaderingen organiseren en plannen Mogelijkheden tot integratie (met andere modules): – Mailing maken door gegevens uit rekenblad of gegevenstabel samen te voegen met een tekstbestand. – Data exporteren vanuit online formulier naar rekenblad. – Een bestaande huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl ontwerpen voor documenten, presentaties, naamkaartjes, enveloppen, ... – Sjablonen maken en gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie.
de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten controleren De cursist – 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	BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Competenties	Code OP Te integreren ondersteunende kennis	
			– Praktische taalbeheersing verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ... – Bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate. – Communicatie en samenwerking: chatmogelijkheden, videoconferentie, bestandopslag, waaronder gedeelde bestanden, en integratie van applicaties Voor bijkomende wenken klik hier.

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

10 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIE BEROEPEN (M ADM G004 - 80 LESTIJDEN)

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

10.2 BEGINSITUATIE

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

10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenk:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, ...)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Competenties	Code OP	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist – 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	1	– 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 de mogelijkheden en gebruik van kantoor materiaal	Kan aan bod komen: – op een zakelijke manier omgaan met feedback en op een zakelijke manier feedback geven – aangepaste NBN-normen of huisstijl en zakelijke stijl in zijn correspondentie (brief/e-mail, telefoonberichten) – netiquette – huisstijl toepassen – CV, sollicitatiebrief, sollicitatiegesprek. – rollen van de verschillende deelnemers van een vergadering(notulist, voorzitter) – rollenspelen tussen klant en leverancier of bezoeker – belang van non-verbale communicatie, actief luisteren. Mogelijkheden tot integratie met andere modules: – een huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl te ontwerpen zou in samenwerking kunnen gebeuren met de module digitale administratieve vaardigheden – sjablonen en modellen voor zakelijke brieven gebruiken Voor bijkomende wenken klik hier.
	3	– Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van agendabeheer – Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie	
	12	– Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden(communicatietechniek en, empathisch handelen, actief luisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...) – Kennis van communicatietechnieken	
standaardverslagen verwerken, de lay-out verzorgen en deze doorsturen naar de betrokken actoren De cursist – Verwerkt het verslag – Gebruikt kantoorsoftware(tekstverwerking, rekenblad,...) – Past de huisstijl toe – Noteert tijdens vergaderingen			

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken De cursist – 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-0204-3/1	– 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 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	
de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers identificeren De cursist – 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	BK-0205-3/10	– 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	

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
– Zorgt voor een passende opvolging		– 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)	
Personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst De cursist – 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-0205-3/11	– Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid	
Klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure De cursist – 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-0205-3/17		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
inkomende mails beantwoorden op het info-adres of deze doorsturen naar de aangewezen contactpersoon De cursist – Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega – Stuurt de mail tijdig door – Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op	BK-0205-3/13		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

11 MODULE: PRAKTISCHE ONDERSTEUNING ZORGVERSTREKKER (M ADM 018 - 80 LESTIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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 en afspraken in te plannen met een softwarepakket. De medisch administratief assistent leert de wachtkamer organiseren, hanteert medische termen en leert de voorraad beheren.

11.2 BEGINSITUATIE

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

11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenk:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist – 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	4	– 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	– Kan aan bod komen: – Catalogi van medicijnen en instrumenten up-to-date houden, raadplegen, lijst van leveranciers – uitstap naar zorginstelling in kader van sterilisatieactiviteiten – Brochures, voorlichtingsmateriaal, moodboard in een wachtkamer – Beheert de agenda van de zorgverstrekker met een digitaal softwarepakket, houdt hierbij rekening met de geschatte duur van een consultatie – Kan afspraken in dit softwarepakket annuleren, verplaatsen, patiënten ertussen plaatsen. – Neemt het dossier klaar – Via dit softwarepakket kunnen medische dossiers doorgestuurd worden naar collega-artsen, zorgplatform etc.
de nodige praktische voorbereidingen uitvoeren voor, tijdens en na de consultatie De cursist – 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	5	– 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	

Mogelijkheden tot integratie met andere modules:

- Raakpunten met doelstellingen uit de modules Digitale administratieve vaardigheden

[Voor bijkomende wenken klik hier.](#)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de consultatie voorbereiden De cursist – 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 –	6	– Kennis van vakterminologie (medisch, administratief,...) – Kennis van dossierbeheer – Kennis van voorraadbeheer	
de planning van de zorgverstrekker bijhouden De cursist – 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	11		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de voorraad opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen of doorgeven De cursist – 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	14		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

12 MODULE: ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING ZORGVERSTREKKER (M ADM 019 - 60 LESTIJDEN)

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men de zorgverstrekker 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 vervolgspraken 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

12.2 BEGINSITUATIE

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

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenk:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist – 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	1	– Basiskennis oplossingsgericht werken – Basiskennis van boekhouden en administratief beheer – Basiskennis van ICT – Basiskennis van nomenclatuur (RIZIV, geneeskundige verstrekkingen,...)	Kan aan bod komen: • het medisch dossier online invullen, • het globaal medisch dossier verwerken, • voorschriften opstellen
de consultatie voorbereiden De cursist – 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	6	– 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	Kan aan bod komen: • medische termen ontleiden om de betekenis af te leiden • Patiëntendossiers aanvullen met medische gegevens, onderzoeken, onderzoeksuitslagen, medicijnen, aandoeningen, klachten, voorgeschiedenis,... Mogelijkheden tot integratie met andere vakken: • informatie verstrekken aan de patiënt over zijn/haar medisch dossier. Het gaat hier om het medische aspect, niet om het sociaal-psychologische aspect dat bij omgaan met zorgvragen aan bod komt

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
administratieve taken uitvoeren voor, tijdens en na de consultatie De cursist – 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	8	– Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes – Kennis van planningssoftware – Kennis van registratietechnieken – Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie – Kennis van vakterminologie (medisch, administratief,...)	Kan aan bod komen: • de meest gangbare onderzoeken en veel voorkomende aandoeningen • Prioriteitenlijst voor dringende afspraken Mogelijkheden tot Integratie met andere vakken: • Agendabeheer van de zorgverstrekker met software komt aan bod bij praktische ondersteuning van de zorgverlener • Raakvlakken met omgaan met zorgvragen en wegwijst in de organisatie van de gezondheidszorg(doorsturen naar andere zorgorganisaties- inhoudelijk) hier gaat het om afspraken aanvragen voor onderzoeken en arts-specialisten
het beheer van het medisch dossier van de zorgvragers ondersteunen De cursist – 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 zorgvragers	10		Kan aan bod komen: • Medische gegevens aanvullen in het medisch dossier (onderzoeken, pathologie, symptomen, doorverwijzingen...) • Medische terminologie kunnen correct schrijven met hulpmiddelen

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
Standaardverslagen verwerken, de lay-out verzorgen en deze doorsturen naar de betrokken actoren De cursist – Verwerkt het verslag – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Gebruikt medische terminologie – Past de huisstijl toe	12		Kan aan bod komen: • de meest gangbare medische terminologie (anatomie/pathologie en fysiologie) hanteren • een medisch woordenboek gebruiken en de niet-gekende termen opzoeken of ontleden. Mogelijkheden tot integratie met andere vakken: • Uitbreiden eigen professionaliteit en remediëring waar nodig (indien een cursist beslist stage te lopen bij een dermatoloog, gaat hij/zij zijn kennis hierover moeten uitbreiden) • Medische verslagen doorsturen via het medisch platform komt aan bod bij praktische ondersteuning • De kantoorsoftware komt aan bod in kantoorsoftware. Hier gaat het om de toepassing ervan.
(financiële) administratie uitvoeren voor de organisatie De cursist – 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	13		Mogelijkheden tot integratie met andere vakken: • Integratie van rekenblad Voor bijkomende wenken klik hier.

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

13 MODULE: WEGWIJS IN DE ADMINISTRATIEVE ASPECTEN VAN DE GEZONDHEIDSZORG (M ADM 020 - 40 LESTIJDEN)

13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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.

13.2 BEGINSITUATIE

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

13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenk:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist – 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	4	– Basiskennis van nomenclatuur (RIZIV, geneeskundige verstrekkingen,...) – Kennis van het aanrekenen van medische handelingen – Kennis van vakterminologie (medisch, administratief,...)	Kan aan bod komen: • Federale en regionale bevoegdheden, Riziv • Organisatie van de geestelijke gezondheidszorg. • Terugbetalingsprincipes, werking ziekenfonds • Medicijngroepen en hun terugbetaling • Geconventioneerde/niet-geconventioneerde artsen • Werking en afdelingen van een ziekenhuis • Specialisten • Soorten huisartsen/ praktijken • Kennis van medische behandelingen, onderzoeken, medicijnen Voor bijkomende wenken klik hier.
de zorgvrager over de administratieve stappen informeren (samenstelling van dossiers, invullen van formulieren, ...) De cursist – Bezorgt documenten voor vergoeding – Vult standaardformulieren in (voor RIZIV, mutualiteiten,...)	9		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

14 MODULE: STAGE MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT (M ADM 022 - 120 LESTIJDEN)

14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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.

14.2 BEGINSITUATIE

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

14.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch didactische wenken:

- De competentie kan verworven worden door werkplekleren, stage op een externe stageplaats of binnen klasverband aan de hand van een casus.
- Indien gewerkt wordt met stageplaatsen: voorbeelden van stageplaatsen: ziekenhuizen, dokterspraktijken, tandartspraktijken,....

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist – Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels – Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie – Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust	1	– Basiskennis van organisatiegebonden administratie – Kennis van beroepsgeheim – Kennis van ethiek – Kennis van GDPR – Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie	Kan aan bod komen: Ondertekenen van stagecontract door alle betrokken partijen. Benodigde documenten zijn onder meer: • stagereglement; • stageovereenkomst; • risicoanalyse en werkpostfiche; • lijst stageactiviteiten. Er moet nagegaan worden of er medische voorwaarden gesteld worden (gezondheidstoezicht en inentingen) op bepaalde stageplaatsen.
oplossingsgericht werken De cursist – 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	2	– Basiskennis oplossingsgericht werken – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actief luisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen, kritisch denken, ...)	

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
volgens de professionele gedragscode handelen De cursist – Toont een grote verantwoordelijkheidszin – Verzorgt de persoonlijke hygiëne	3	– Basiskennis ergonomische technieken – Basiskennis van normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu. – Kennis van basismethoden voor (zelf)reflectie – Kennis van beroepsgeheim – Kennis van ethiek – – Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...) – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van regels voor het onthaal	
permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist – 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	4	– Basiskennis van nomenclatuur (RIZIV, geneeskundige verstrekkingen,...) – Basiskennis van verschillende medische onderzoeken – Basiskennis van zorgvisie – Kennis van basismethoden voor (zelf)reflectie	Kan aan bod komen: • Het is aan te raden om de cursist een portfolio te laten aanleggen, ook ter evaluatie van de stage Het is aan te raden om aan de stageplaatsen een lijst te geven van de mogelijke taken, zoals: • onthaal van bezoekers / patiënten; • telefonische en schriftelijke • correspondentie; logistieke en administratieve taken.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
het beheer van het medisch dossier van de zorgvrager ondersteunen De cursist – 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	10	– Basiskennis van ICT – Kennis van agendabeheer – Kennis van een medisch dossier – Kennis van het aanrekenen van medische handelingen – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van redactionele normen – 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 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	

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
samenwerken met het interdisciplinair team De cursist – Communiceert over gegevens van de zorgvrager met zorgverleners van andere disciplines	15	– Basiskennis van teamwork en interdisciplinair werken	
over het eigen handelen en functioneren reflecteren en verbetert het eigen functioneren De cursist – 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	16	– Kennis van basismethoden voor (zelf)reflectie	Kan aan bod komen: • Het is aan te raden om de cursist een portfolio te laten aanleggen, ook ter evaluatie van de stage om te peilen naar de persoonlijke ontwikkeling tijdens de stage. • Eigen leerprestaties in kaart brengen, werkpunten te detecteren. Voor bijkomende wenken klik hier.

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

15 MODULE: OMGAAN MET ZORGVRAGEN (M ADM 021- 80 LESTIJDEN)

15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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 zodat de consultatie vlot verloopt. 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 (deontologisch handelen) en organisatiegebonden gedragscode.

15.2 BEGINSITUATIE

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

15.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenk:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie werken De cursist – Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels – Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie	1	– 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	Kan aan bod komen • exploreren van reeds bestaande brochures, opstellen van eigen/nieuwe brochures m.b.t. patiëntenrechten, beroepsgeheim, GDPR • In groepjes uitwerken van situaties waar niet volgens de gedragscode wordt gehandeld waar als slot de correcte handeling getoond wordt • Omgang met patiënten en betrokkenen • Belang van empathie, • onvoorwaardelijke acceptatie, • echtheid • Omgang met diverse patiënten en hun gedrag • Agressief gedrag van patiënten • Mensen met motorische beperkingen • Mensen met psychiatrische problematieken (depressie, dementie, verslaving, psychose, ...) • Wordt best zeer praktijkgericht aangeboden met behulp van rollenspelen, waarin de realiteit in diverse al dan niet problematische situaties kan worden gesimuleerd, Gebruik maken van onthaalbalie, voorzien van telefoon en PC (eventueel met video-opname) • In groepjes uitwerken van situaties waar niet volgens de gedragscode wordt gehandeld waar als slot de correcte handeling getoond wordt Mogelijkheden tot integratie: • Vaardigheden: vragen stellen, luisteren, samenvatten, parafraseren, stiltes, feedback geven en ontvangen, assertiviteit... (Vaardigheden inoefenen door middel van gespreksvoering en situaties uit de praktijk.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
			Bijzondere aandacht voor het slecht-nieuws – gesprek inoefenen door middel van gespreksvoering
volgens de professionele gedragscode handelen De cursist – 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,...)	3		Kan aan bod komen: • Ethische vraagstellingen kunnen getoetst worden aan de hand van een ethisch model/leidraad (bv: stappenplan van Louis Janssens, Leuvens moraaltheoloog). • Een ethisch standpunt innemen en onderbouwen met argumenten met respect voor de mening van anderen aan de hand van maatschappelijke thema's (euthanasie, genetische manipulatie, abortus)
permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden	4		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
een vlot verloop van de consultatie organiseren en garanderen De cursist – 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	7		Mogelijkheid tot integratie • De nadruk ligt hier op de omgang met de zorgvrager(psychologisch en sociaal aspect) en niet op het administratieve aspect wat behandeld wordt bij administratieve ondersteuning van de zorgverlener en organisatie van de gezondheidszorg Kan aan bod komen: • Omgaan met moeilijke patiënten, • Moeilijke gesprekken voeren, slecht-nieuwsgesprek Voor bijkomende wenken klik hier.
samenwerken met het interdisciplinair team De cursist – 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	15		
de zorgvrager ontvangen en oriënteren en boodschappen noteren en afspraken maken De cursist – 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	BK-0204-3/1		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
– 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			
de vraag van de zorgvrager identificeren De cursist – 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-0205-3/10		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

16 MODULE: EHBO (M PZ C057 - 20 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men EHBO toepassen.

16.2 BEGINSITUATIE

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

16.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
eerste hulp verlenen in noodsituaties De cursist – 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	17	– Kennis van EHBO	Kan aan bod komen – De verschillende stappen bij het benaderen van een levensbedreigende situatie <u>Voor bijkomende wenken klik hier.</u>

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

17 MODULE: FRANS VOOR MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT (M ADM 023- 80 LESTIJDEN)

17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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, ...)

17.2 BEGINSITUATIE

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

17.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenk:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in taaltaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's ICT en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Cursisten die reeds wat voorkennis hebben, kunnen meer uitgedaagd worden en krijgen aangepaste opdrachten op hun niveau. Cursisten die geen voorkennis hebben, krijgen bouwstenen, typezinnen die ze kunnen gebruiken. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aan gaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet) Zelfredzaamheid aanleren is hierbij cruciaal.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Frans	1	– 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,...)	– Kan aan bod komen – Verzorgd en klantvriendelijk taalgebruik. – Gebruikt correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie.
permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist – 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	4		Kan aan bod komen: • Tekstsoorten: eenvoudige mail, memo, bestellijst, ... • Deskundigheid ontwikkelen: met hulpmiddelen terminologie kunnen opzoeken en verwerken. • Medische woordenschat over vaak voorkomende anatomie, pathologie en onderzoeken. • Een leerdagboek bijhouden om nieuwe woorden, handige tips etc bij te houden als naslagwerkje om de behoefte te identificeren en zich verder te ontwikkelen.
een vlot verloop van de consultatie in het Frans organiseren en garanderen De cursist – Ontvangt de zorgvrager – Stelt gerichte administratieve vragen – Beantwoordt de vragen (administratieve en procedurele) van de zorgvrager en zorgverstreker	7		Kan aan bod komen: • Soorten gesprekken: • Begroeten • Vragen om verduidelijking en herhaling • Afscheid nemen • Slecht nieuwsgesprek

– Verwijst door naar derden (mutualiteit, ...) voor administratieve zaken – Houdt de zorgvrager op de hoogte van eventuele veranderingen bij afspraken of uitgelopen wachttijden – Hanteert kennis van vakterminologie (medisch, administratief,...)			• Klantvriendelijkheid, dienstverlening
administratieve taken uitvoeren voor, tijdens en na de consultatie in het Frans De cursist – 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, ...)	8		Kan aan bod komen: • hanteer bouwstenen en modelteksten • gebruikt correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie • telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier • aandacht voor netiquette opbrengen • een boodschap kunnen inspreken • namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen • face-to-face communiceren (om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen) • een telefoongesprek voeren (naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen) • berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, (vraag om informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden) • de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc. • publiek transport plannen en nemen

			• zichzelf voorstellen anderen kunnen voorstellen • eenvoudige gesprekken kunnen voeren over jobgerelateerde onderwerpen(afhankelijk van de opleiding) • eenvoudige teksten kunnen lezen over jobgerelateerde onderwerpen • eenvoudige teksten kunnen beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen
de zorgvrager ontvangen en oriënteren, noteren van boodschappen en maken van afspraken in het Frans De cursist – 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 de zorgvrager eventueel ook buiten de organisatie – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen	BK-0204-3/1		Kan aan bod komen: Medische situatie opvragen • Medische woordenschat over vaak voorkomende anatomie, pathologie en onderzoeken, eenvoudige jobgerelateerde teksten kunnen lezen, schrijven, eenvoudige gesprekken voeren over medische thema's

de vraag van de zorgvrager in het Frans identificeren De cursist – 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-0205-3/10		Kan aan bod komen: • Zeer eenvoudig vraaggesprek voeren over de zorgvragen (bv. A.d.h.v. rollenspel)
de zorgvrager informeren en doorverwijst in het Frans of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst De cursist – Legt uit hoe men de locatie bereikt – Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda 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-0205-3/11		Kan aan bod komen: • Woordenschat m.b.t. accommodatie, infrastructuur, wegwijzen in een gebouw, ... in de medische sector • Patiënten doorverwijzen naar ziekenfonds, arts-specialist
klachten ontvangen in het Frans De cursist – Luistert actief naar de zorgvrager – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	BK-0205-3/17		Kan aan bod komen • Beleefdheidsvormen hanteren. • Gepast register gebruiken (formeel/informeel/vakinhoudelijk) • Verzorgd en klantvriendelijk taalgebruik. Voor bijkomende wenken klik hier.

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

18 MODULE: ENGELS VOOR MEDISCH ADMINISTRATIEF ASSISTENT (M ADM 024 - 80 AANTAL LESTIJDEN)

18.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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,...)

18.2 BEGINSITUATIE

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

18.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ivm maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, ...)
- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Het is aangeraden om cursisten bouwstenen en typezinnen aan te bieden. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn. Cursisten die reeds voorkennis hebben, kunnen uitgedaagd worden om verder te gaan dan de typezinnen en de bouwstenen of aangepaste opdrachten op hun niveau krijgen. Cursisten zonder voorkennis houden vast aan de schrijfkaders en voorbeeldbrieven.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aangaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor een gepast taalregister.

Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet). Zelfredzaamheid en (spreek)durf aanleren is hierbij cruciaal.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Engels	1	– 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.	Kan aan bod komen: • Verzorgd en klantvriendelijk taalgebruik. • Gebruikt correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie.
permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist – 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	4	– Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van redactionele normen – Kennis van vakterminologie (medisch, administratief,...)	Kan aan bod komen: • Tekstsoorten: eenvoudige mail, memo, bestellijst, ... • Deskundigheid ontwikkelen: met hulpmiddelen terminologie kunnen opzoeken en verwerken. • Medische woordenschat over vaak voorkomende anatomie, pathologie en onderzoeken. • Cursist kan eventueel eens soort van leerdagboek bijhouden om nieuwe woorden, handige tips etc bij te houden als naslagwerkje om de behoefte te identificeren en zich verder te ontwikkelen.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Compenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
een vlot verloop van de consultatie in het Engels organiseren en garanderen De cursist De cursist – 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 -	7		Kan aan bod komen: • Soorten gesprekken: • Begroeten • Vragen om verduidelijking en herhaling • Afscheid nemen • Slecht nieuwsgesprek • Klantvriendelijkheid, dienstverlening
administratieve taken uitvoeren voor, tijdens en na de consultatie in het Engels De cursist – 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, ...)	8		Kan aan bod komen: • hanteer bouwstenen en modelteksten • gebruikt correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie • telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier • aandacht voor netiquette opbrengen • een boodschap kunnen inspreken • namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen • face-to-face communiceren (om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
			• een telefoongesprek voeren (naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen) • berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, (vraag om informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden) • de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc. • publiek transport plannen en nemen • zichzelf voorstellen anderen kunnen voorstellen • eenvoudige gesprekken kunnen voeren over jobgerelateerde onderwerpen(afhankelijk van de opleiding) • eenvoudige teksten kunnen lezen over jobgerelateerde onderwerpen • eenvoudige teksten kunnen beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen
de zorgvrager ontvangen en oriënteren, noteert boodschappen en maakt afspraken in het Engels De cursist – 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	BK-0204-3/1		Kan aan bod komen: • Medische situatie opvragen • Medische woordenschat over vaak voorkomende anatomie, pathologie en onderzoeken. Eenvoudige teksten over medische onderwerpen lezen, schrijven

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Compenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
– 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			
de vraag van de zorgvrager in het Engels identificeren De cursist – 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-0205-3/10		Kan aan bod komen: • Zeer eenvoudig vraaggesprek voeren over de zorgvragen (bv. A.d.h.v. rollenspel)
de zorgvrager informeren en doorverwijst in het Engels of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst De cursist – Legt uit hoe men de locatie bereikt – Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda 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-0205-3/11		Kan aan bod komen: • Woordenschat m.b.t. accommodatie, infrastructuur, wegwijzen in een gebouw, ... in de medische sector • Patiënten doorverwijzen naar ziekenfonds, arts-specialist

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
klachten ontvangen in het Engels De cursist – Luistert actief naar de zorgvrager – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	BK-0205-3/17		Kan aan bod komen: • Beleefdheidsvormen hanteren. • Gepast register gebruiken (formeel/informeel/vakinhoudelijk) • Verzorgd en klantvriendelijk taalgebruik. Voor bijkomende wenken klik hier.

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

