|  |  |
| --- | --- |
| Praktijkorganisatie TA: Deel B | |
| keuzedeel, mbo-opleiding Tandartsassistent |
| Opdracht: Kwaliteitszorg, Samenwerken en Praktijkopleider |



Naam:…………………………………………………….…



Voorwoord

Een keuzedeel biedt verdieping naast de basiskwalificaties.

Het keuzedeel Praktijkorganisatie TA valt onder kerntaken uit het kwalificatiedossier Tandartsassistent

Tijdens de lessen gaan we aan de slag met de kerntaken van de keuzedelen en de daarbij behorende werkprocessen zoals genoemd in het Kwalificatiedossier Tandartsassistent 2015-2016.

De tandartsassistent werkt aan kwaliteit en deskundigheid, regelt de dagelijkse organisatie van de praktijk. Verder verricht zij/hij uitvoerende werkzaamheden op het gebied van personeel en organisatie en regelt en bewaakt de interne- en externe communicatie

Tot slot monitort zij/hij de uitvoering van werkzaamheden in de praktijk.

De tandartsassistent is op de hoogte van de wet- en regelgeving die bij deze taken aan de orde komen.

Voor je ligt de reader die je gebruikt tijdens deze lessen. In dit document vind je de opdrachten en casuïstiek voor de onderwerpen kwaliteitszorg, samenwerken en begeleiden van stagiaires. Tevens bevat deze reader documenten (in de vorm van bijlages) die je helpen tijdens het oefenen en ontwikkelen van je kennis.

Veel succes en leerplezier!

Het TA team Noorderpoort

**\*In samenwerking met de ROC’s Noord Nederland**

Inhoudsopgave

[Voorwoord 1](#_Toc472274707)

[Inhoudsopgave 2](#_Toc472274708)

[1 Inleiding 3](#_Toc472274709)

[2 Planning en organisatie 4](#_Toc472274710)

[3 Oriëntatie van het eindproduct 5](#_Toc472274711)

[3.1 Eindproducten (inleveren) 5](#_Toc472274712)

[3.2 Soort onderwijseenheid 5](#_Toc472274713)

[3.3 Werkprocessen 5](#_Toc472274714)

[3.3.1 Kerntaak 1: 5](#_Toc472274715)

[3.4 Doel van dit eindproduct 6](#_Toc472274716)

[3.5 Werkvormen 6](#_Toc472274717)

[3.6 Rol docent 6](#_Toc472274718)

[3.7 Docent 6](#_Toc472274719)

[3.8 Periode 6](#_Toc472274720)

[4 De opdrachten 7](#_Toc472274721)

[4.1 Kwaliteitenspel 7](#_Toc472274722)

[4.2 Samenwerken 7](#_Toc472274723)

[4.3 Workshop Praktijkopleider 8](#_Toc472274724)

[4.4 Plan van aanpak (SMART-leerdoel) 8](#_Toc472274725)

[4.5 Het (logboek)verslag 8](#_Toc472274726)

[4.6 Intervisie 8](#_Toc472274727)

[4.7 Eindverslag 9](#_Toc472274728)

[5 Draaiboek 10](#_Toc472274729)

[6 Afronding 11](#_Toc472274730)

[7 Bijlage 1: SMART-leerdoel 12](#_Toc472274731)

[8 Bijlage 2: Uitleg intervisie 13](#_Toc472274732)

[9 Bijlage 3: Voorbeeld agenda tijdens intervisie 14](#_Toc472274733)

# 1 Inleiding

Tijdens de opleiding Tandartsassistent wordt er gewerkt met casuïstiek. Deze studiewijzer heeft tot doel je richtlijnen en een structuur te geven voor het uitvoeren van de opdrachten tijdens de lessen en workshops van het keuzedeel Praktijkorganisatie

Lees de planning per week goed door. Opdrachten voer je soms individueel uit en soms in groepsverband. Dit staat aangegeven bij de betreffende opdracht. Soms wordt er omschreven dat er foto of filmopnames gemaakt dienen te worden. Dan kun je zelf zorgen voor filmapparatuur, denk aan je mobiel, of je kunt een filmcamera reserveren bij het LIC.

# 2 Planning en organisatie

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Week | Dag | Datum | Planning | Opmerkingen |
| 01 |  |  | Presentatie Deel A  Uitleg keuzedeel en lezen reader  Praktijkorganisatie periode 10 (studiewijzer)  Werken aan plan van aanpak (SMART) individueel  Taken verdelen |  |
| 02 |  |  | Kwaliteitszorg  (Introductie) Kwaliteitenspel  Intervisie  Brainstromen gastles praktijkmanager (BPV adres) | Maak gebruik van diverse intervisiemethodes   * Voorzitter * Notulist |
| 03 |  |  | Kwaliteitszorg  Kwaliteitenspel (ken je het nog)  Intervisie | Maak gebruik van diverse intervisiemethodes   * Voorzitter * Notulist |
| 04 |  |  | Samenwerken  Roos van Leary  Intervisie | Maak gebruik van diverse intervisiemethodes   * Voorzitter * Notulist |
| 05 |  |  | Samenwerken  ‘Zo werk je aan samenwerking’  Intervisie | Maak gebruik van diverse intervisiemethodes   * Voorzitter * Notulist |
| 06 |  |  | Samenwerken  Feedback, Teamdoelmatigheidsmodel,  Reflectievragen werkoverleg  Intervisie |  |
| 07 |  |  | Praktijkopleider opdracht  Hoe ga jij een student begeleiden in de praktijk?  Inleveren deel B | Inleveren (logboek) verslag |
| 08-09 |  |  | Inhaal moment | Deadline 1e herkansing |
| 10 |  |  | Afronden / Toetsweek | Deel A en B voor PF |

# 3 Oriëntatie van het eindproduct

Zo aan het einde van de opleiding hebben je inmiddels heel wat kennis vergaard. In aanloop naar de afronding van je opleiding krijgen je voor het keuzedeel praktijkorganisatie een aantal hoorcolleges en workshops over kwaliteitszorg, samenwerken en begeleiden van stagiaires.

|  |
| --- |
| De opdracht: |
| Je krijgt een aantal opdrachten over kwaliteitszorg in de vorm van het kwaliteitenspel. Voor de competentie samenwerken; de Roos van Leary, ‘Zo werk je samen’, workshop feedback en teamdoelmatigheid. SBB verzorgt een drietal sessies Praktijkopleider waarvoor je een aantal opdrachten zal gaan uitvoeren. |

## Eindproducten (inleveren)

1. (Logboek)verslag, zie: de opdrachten
2. Certificaat praktijkopleider SBB

## Soort onderwijseenheid

1. Hoorcolleges
2. Workshop
3. Zelfstudie

## Werkprocessen

Bij dit keuzedeel werk je aan de volgende werkprocessen uit het kwalificatiedossier Tandartsassistent.

### Kerntaak 1:

* ***D1-K1-W1: Regelt de dagelijkse organisatie van de praktijk***
* ***D1-K1-W2: Verricht uitvoerende werkzaamheden op het gebied van personeel en organisatie***.
* ***D1-K1-W3: Regelt en bewaakt de interne- en externe communicatie***
* ***D1-K1-W4: Monitort de uitvoering van werkzaamheden in de praktijk***

Complexiteit:

De tandartsassistent bezit brede en specialistische kennis en vaardigheden voor het primaire proces in de tandartspraktijk om het secundaire proces binnen de praktijkorganisatie vorm te geven. Zij\* voert complexe taken uit zoals het regelen en coördineren van de dagelijkse organisatie van de praktijk en het motiveren van medewerkers om actieve betrokkenheid bij procesverbetering te realiseren. De aard van de werkzaamheden is deels gestructureerd en deels wisselend. Zij heeft te maken met een grote diversiteit aan taken, knelpunten en problemen. Ook heeft zij te maken met alle medewerkers in de praktijk, haar leidinggevenden en diverse dienstverleners. Zij ziet toe op taakuitvoeringen en stuurt aan waar nodig. Zij handelt volgens standaardwerkwijzen protocollen, richtlijnen en werkafspraken, en wijkt hiervan zo nodig af op basis van haar vakkennis en werkervaring. Via nauwkeurig gegevens verzamelen, analyse en logisch denken is ze in staat de kwaliteit, dienstverlening, servicegerichtheid en samenwerking aan te passen en te optimaliseren.

\* Daar waar in de tekst ‘zij' staat wordt ook ‘hij' bedoeld.

## Doel van dit eindproduct

Resultaat; de dagelijkse organisatie van de praktijk is efficiënt en effectief uitgevoerd en voldoet aan richtlijnen en wet- en regelgeving. De organisatorische en praktische personeelszaken zijn op orde.

De interne- en externe communicatie en bijbehorende middelen sluiten aan bij de behoeften van de werkgever, medewerkers en de patiënt. Organisatorische en procesmatige knelpunten en arbeidsrisico’s zijn in kaart gebracht, en mogelijke oplossing zijn onderzocht en besproken met de werkgever.

## Werkvormen

* Literatuurstudie, theorie verbinden met de praktijk
* Zelfstudie en het maken van opdrachten
* Instructiecollege en werkcolleges
* Workshops
* Intervisie
* Leren werken met elkaar
* Samenwerken

## Rol docent

Verzorgen van instructiecollege en werkcollege, begeleiden van de opdracht, begeleiden van de leergroep op verzoek.

## Docent

* Zie lesrooster

## Periode

Periode 11

# De opdrachten

Lees alle opdrachten eerst rustig door. Aansluitend vind je een draaiboek dat je kan begeleiden gedurende deze periodes. Hierin komt terug: het maken van een plan, planning, verslaglegging en het doen van onderzoek en het verzamelen van bronnen.

## Kwaliteitenspel

Na een introductie zal de docent de toepassingsmogelijkheden van het spel en tips geven

bij het werken met het Kwaliteitenspel. Verder kun je antwoord geven op de vraag; ‘wat zijn kwaliteiten’ en wat ontplooiing van kwaliteiten is.

Tijdens deze periode maak je in groepjes de opdrachten behorend bij het kwaliteitsspel.

|  |
| --- |
| In je (logboek)verslag komt in ieder geval:   * De opdrachten behorend bij het kwaliteitenspel. * Je maakt hierbij gebruik van SMART. * De feedback van minimaal 1 ander groepje over de inhoud van je mindmap (is deze compleet, wat kan er anders, enz.). |

## Samenwerken

Samenwerken is ‘een must’ wanneer je werkzaam bent in een mondzorgpraktijk.

De roos van Leary is een model om inzicht te krijgen in het effect van communicatie. Je maakt een opdracht via [www.testjegedrag.nl](http://www.testjegedrag.nl) en [www.2reflect.nl](http://www.2reflect.nl). Verder wordt de theorie toegepast middels een spel en een oefening.

*Voor onderstaande opdrachten kun jij je (laatste) BPV-adres als ‘praktijk’ gebruiken.*

‘Zo werk je aan samenwerking’: score voor de kwaliteit van de samenwerking ga je bepalen door het invullen van Quick scan ‘Wiel van Samenwerking’. Je kunt na afloop van deze workshop op een heldere manier een doel omschrijven. Hierbij kun je de feedback en de cultuur implementeren.

Je volgt de workshop Feedback en maakt de bijbehorende opdrachten.

Teamdoelmatigheidsmodel: na uitleg van de docent ga je dit model invullen.

Reflectievragen werkoverleg.

|  |
| --- |
| In je (logboek)verslag komt in ieder geval:   * De opdrachten behorend bij de roos van Leary, ‘Zo werk je samen’, workshop Feedback, Teamdoelmatigheidsmodel en reflectievragen werkoverleg. * Je maakt hierbij gebruik van SMART * De feedback van minimaal 1 ander groepje over de inhoud van je mindmap (is deze compleet, wat kan er anders, enz.). |

## 4.3 Workshop Praktijkopleider

Het begeleiden van een stagiaire kan in de toekomst tot je werkzaamheden gaan behoren in de praktijk. SBB verzorgt tijdens drie dagdelen de workshop praktijkopleider. De volgende onderdelen komen aan de orde:

* Module 1: Matching en voorbereiding
* Module 2: Begeleiden
* Module 3: Ontwikkelingsgericht begeleiden

Wanneer je de modules met goed gevolg hebt afgelegd ontvang je een certificaat.

## 4.4 Plan van aanpak (SMART-leerdoel)

Tijdens deze periode heb je te maken met veel verschillende factoren en mensen. Om te zorgen dat de opdracht overzichtelijk wordt en blijft en om te zorgen dat het project tot een goed einde wordt gebracht, schrijf je een plan van aanpak. In het plan van aanpak vertel je waarom je deze opdracht gaat uitvoeren, hoe je dat wilt doen en wat je ermee wilt bereiken. Je kunt gebruik maken van bijlage 1, SMART-leerdoel.

Elk plan van aanpak hoort bij een ander project. Elk project is anders en dus zal ook elk plan van aanpak er anders uitzien. Zorg ervoor dat jouw plan van aanpak past bij deze periode.

|  |
| --- |
| In je SMART opgestelde doel komt aan bod:   * Een SMART geformuleerd doel. * Een planning. * Benoem in je plan de te raadplegen bronnen. * Vraag aan minimaal 1 medestudent om feedback op dit plan van aanpak (SMART), verwerk deze ontvangen feedback in je logboek. |

## Het (logboek)verslag

Je houd een (logboek)verslag bij per bijeenkomst. Wat noteer je hierin:

1. Kort verslagje van iedere intervisiebijeenkomst (persoonlijk)
2. Gegeven en ontvangen feedback

* Inclusief die van je plan van aanpak (SMART) en
* Van iedere mindmap(en) van de thema

1. Verslag notulist van de intervisiebijeenkomst

Voor nadere toelichting verwijs ik je naar het document: “Schrijven van een verslag” op N@tschool.

## Intervisie

Communicatie is een essentieel onderdeel van een project (opdracht) zoals deze. Net als het project (opdracht) zelf, moet  er ook structuur in de communicatie zitten. Denk o.a. aan de taakverdeling onderling, het elkaar erop aanspreken betreffende de werkhouding/ inzet. Door gebruik te maken van intervisies en daarmee een vast moment voor overleg tijdens dit project (opdracht) creëer je overzicht en structuur wat ten goede komt van de uitvoer. Zie bijlage 2 voor verdere toelichting betreffende intervisie. In bijlage 3 vind je een format, een voorbeeld, van een te gebruiken agenda tijdens je intervisie bijeenkomst.

|  |
| --- |
| Tijdens ieder intervisie bijeenkomst is er sprake van de volgende punten:   * De voorzitter organiseert de (door jullie aangedragen) agenda. *Zie voorbeeldformat bijlage 3.* * Bespreek de planning (van vandaag en volgende keer), doelstellingen. * Verdeel de taken. * Voorzie je een ieder van feedback volgens de feedbackregels. |

## Eindverslag

Individueel (logboek)verslag met:

* Plan van aanpak (SMART)
* Uitgewerkte opdrachten
* Logboek (incl. gegeven en verkregen feedback)



# Draaiboek

Hieronder vind je een samenvatting van je taken gedurende deze periode. Gebruik hem als leidraad waar nodig.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Taak | Omschrijving: | Stand van zaken: |
| 1. | Vorm werkgroepen (max. 5 leerlingen) |  |
| 2. | Maak een plan van aanpak (SMART), individueel. *Zie bijlage 1.* |  |
| * Stel een duidelijk doel voor dit blok. |  |
| * Maak een planning. |  |
| * Benoem in je plan de te raadplegen bronnen. |  |
| * Vraag aan minimaal 1 medestudent om feedback op dit plan van aanpak (SMART), vermeld deze feedback in je logboek. |  |
| 3. | Iedere week vind er intervisie plaats met een voorzitter en notulist. Deze rouleert iedere week (neem dit op in je planning). |  |
| * De voorzitter organiseert de (door jullie aangedragen) agenda. *Zie bijlage 2.* |  |
| * Bespreek de planning (van vandaag en volgende keer), doelstellingen. |  |
| * Verdeel de taken. |  |
| * Voorzie je een ieder van feedback volgens de feedbackregels. |  |
| 4. | Per thema maak je en tijdens de intervisiebijeenkomst een mindmap (digitaal) over het betreffende thema waaraan jullie gaan werken (per thema 1 mindmap). |  |
| * Plaats een foto van iedere mindmap in je logboek. |  |
| * Vraagt aan minimaal 1 ander groepje om feedback over de inhoud van je mindmap (is deze compleet, wat kan er anders, enz.), vermeld deze feedback in je logboek. |  |

# Afronding

Dit document is ten tijde van het schrijven nog niet gereed en zal later geplaatst worden op N@tschool.

# Bijlage 1: SMART-leerdoel

De beroemde toespraak “I have a dream” van Martin Luther King was niet SMART (want niet meetbaar, niet tijdgebonden). Maar het was wel een briljante toespraak, zeer inspirerend en activerend. Wie het onbekende wil verkennen kan niet specifiek zijn. Meetbare resultaten leiden tot calculerend gedrag. Acceptabele doelen zijn niet confronterend. Realistische doelen zijn niet ambitieus. Tijdgebonden doelen hebben een beperkte houdbaarheid. Stel hieronder je SMART-leerdoel voor deze periode vast.

|  |  |
| --- | --- |
| **Leerdoel:** | |
| **Specifiek**  (Wat, wie, waar en waarom) |  |
| **Meetbaar**  (Hoeveel ga je doen? Wanneer heb je het doel bereikt?) |  |
| **Acceptabel**  (Is er draagvlak, toestemming?) |  |
| **Realistisch**  (Is het doel haarbaar?) |  |
| **Tijdgebonden**  (Start en einddatum/ planning) |  |
|  |  |

# Bijlage 2: Uitleg intervisie

Intervisie is een georganiseerd gesprek tussen mensen die werkzaam of in opleiding zijn in hetzelfde vakgebied (zelfhulpmethode). Onderwerp van gesprek zijn de verrichte werkzaamheden en de daaraan gerelateerde problemen, oogmerk is dat de deskundigheid van de betrokkenen wordt vergroot en de kwaliteit van het werk verbetert.

Soms wordt de groep begeleid door een trainer, maar meestal is er geen leiding. De deelnemers behandelen problemen die zich op de werkvloer/ stage of school voordoen. Hieronder vallen bijvoorbeeld vakinhoudelijke, 'technische' kwesties maar ook problemen die met het persoonlijk functioneren te maken hebben.

Kenmerken van intervisie

* Collegiale ondersteuning
* Onderlinge advisering ten aanzien van studie- ,werk- en/of stageproblemen
* Een groep bestaande uit gelijken
* Binnen een vastgestelde structuur tot oplossingen komen
* Een autonoom ervaringsgericht leerproces d.m.v. gestructureerde reflectie

Voorwaarden voor intervisie

* Wederzijds vertrouwen (heel belangrijk te benadrukken)
* Bereidheid van alle deelnemers om na te denken over eigen houding en gedrag in studie of werk
* Veranderingsbereidheid
* Bereidheid om leervragen te formuleren en te stellen
* Bereidheid om te experimenteren met nieuw gedrag
* Accepteren dat zijn/haar oplossing in een bepaalde situatie niet altijd de beste is

Doelen van intervisie

* Ontwikkelen van een elkaar bevestigende en ondersteunende samenwerkingsrelatie
* Persoonlijke groei van alle groepsleden
* Leren van vaardigheden en methoden om elkaar als groepsleden te ondersteunen en deskundigheid te bevorderen

# Bijlage 3: Voorbeeld agenda tijdens intervisie

Datum :

Voorzitter :

Notulist :

Aanwezig :

Afwezig :

1. Rondje successen: 5 minuten per persoon. Vertel over een recent succes of waar je de afgelopen periode aan gewerkt hebt.

Suggesties voor 1 of meerdere van onderstaande vragen door de anderen (mits daar tijd voor is natuurlijk):

* Wat deed je precies om dit succes te behalen?
* Waar ben je vooral tevreden over?
* Wat werkte er goed in deze situatie?
* Wat heeft dit succes je opgeleverd?
* Wat kun je, nu dit gelukt is, doen?
* Wat uit deze ervaring is bruikbaar voor hoe je verder gaat?
* Hoe zou je dat kunnen doen?
* Waaraan ga je straks merken dat dat lukt?

1. Rondje: Wat zou deze intervisie voor jou nuttig maken?

Heeft iemand een casus? Iets te delen? Een praktische vraag? Bepaald onderwerp om te verkennen? Interessant boek gelezen en bespreken? Behoefte aan feedback op iets specifieks?

1. Gezamenlijk vaststellen van de agenda, met bijbehorende tijdsindeling.
2. Start agenda



1. Afronding (5 a 10 minuten)

* Rondje : wat vond jij het meest nuttig in deze intervisiebijeenkomst? & wat zou een volgende bijeenkomst voor jou nog nuttiger maken?
* Prikken nieuwe afspraak.