|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KERNTAAK 1** |  | Je geeft per onderdeel 0 t.m. 3 punten |
| **Beoordeling werkproces 1.1: Staat de zorgvrager te woord en kanaliseert de zorgvraag** |
| **D:** Aandacht en begrip tonen | De tandartsassistent toont belangstelling voor de hulpvraag, zij vraagt door en neemt de tijd om aandachtig te luisteren naar de aard van de klacht en laat non-verbale signalen zien die aandacht en interesse tonen, zodat de zorgvrager tevreden is over de benadering en de vervolgstap. |
| **E:** Samenwerken en overleggen | De tandartsassistent raadpleegt de behandelaar bij twijfel over de urgentie van een (acute) situatie en de noodzaak van een behandeling, waardoor de zorgvrager verzekerd is van een snel en professioneel vervolg op de hulpvraag.  |
| **F:** Ethisch en integer handelen | De tandartsassistent respecteert de zorgvrager, gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie en handelt onbevooroordeeld, zodat de zorgvrager met respect en zorgvuldigheid behandeld wordt.  |
| **K:** Vakdeskundigheid toepassen | De tandartsassistent kan bij ontvangst van de zorgvrager de klacht, de risicovolle of complexe situaties in kaart brengen, 1. gebruikt daarbij haar vakkennis, zodat ze de hulpvraag op een juiste en professionele wijze kan kanaliseren.
 |
| **V:** Met druk en tegenslag omgaan | De tandartsassistent blijft ook in stressvolle situaties (onvoorziene of spoedeisende situaties) gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden, zodat de werkzaamheden op een professionele wijze kunnen verlopen.  |
| **T:** Instructies en procedures opvolgen | De tandartsassistent maakt gebruik van standaard vragenlijsten en protocollen, zodat zij de aard van de klacht en urgentie van de hulpvraag professioneel en doelgericht kan vaststellen.  |
|  |
| **Beoordeling werkproces 1.2: Geeft voorlichting en advies** |
| **I:** Presenteren | De tandartsassistent geeft voorlichting en advies over bijvoorbeeld: mondhygiëne, mondzorgproducten, onderhoud van prothesen, ze presenteert zich als ter zake kundig, legt onderwerpen duidelijk en correct uit, gebruikt heldere taal, hanteert een goed spreektempo, zodat de zorgvrager/(doel)groep beschikt over relevante informatie en deskundig advies. |
| **L:** Materialen en middelen inzetten | De tandartsassistent kiest voorlichtings- en/of instructiemateriaal dat aansluit bij het onderwerpen en zet deze materialen en middelen op een professionele wijze in.  |
| **R:** Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | De tandartsassistent luistert actief, vraagt naar wensen en behoeften, stemt de informatie af op de vermogens van de zorgvrager en vraagt de zorgvrager of de verstrekte informatie duidelijk is, zodat de zorgvrager de informatie of het advies begrijpt en tevreden is over de benadering. |
|  |